



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES

CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO EN
LAS MYPE, RUBRO FERRETERÍA EN LA PROVINCIA
DE PAITA, AÑO 2020**

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

AUTOR

FIESTAS PERICHE, JOEL ANDERSON

ORCID: 0000-0002-7209-9228

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

FIESTAS PERICHE, JOEL ANDERSON

ORCID: 0000-0002-7209-9228

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000- 0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000- 0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESORA

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles
Chimbote y las MYPE, por ser la
principal fuente de información para
dicha investigación.

DEDICATORIA

A **DIOS** por haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bendición y amor.

A mis **PADRES**: Consorcia y Gilberto, mis hermanas, hermanos y mi familia por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, sus enseñanzas, su infinito amor y por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo general Conocer la gestión de calidad y control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020. Se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Las unidades de análisis para la variable gestión de calidad tuvo una muestra de 385 clientes y para la variable control interno tuvo una población de 5 dueños. Como técnica se utilizó la encuesta tanto a clientes y dueños, siendo las principales conclusiones: en cuanto a elementos, se observó que las ferreterías cuentan una adecuada estructura organizacional, contando con una variedad de productos que facilitará al cliente en elegir de acuerdo a sus gustos y preferencias. Por consiguiente, a los beneficios, la mayoría de clientes observan que los dueños generan en sus trabajadores cierta motivación dando buen ambiente laboral, con la finalidad de obtener el buen trato hacia los clientes y cumpliendo un procedimiento adecuado para satisfacer dichas necesidades. Respecto a los principios, se identificó la mayor parte de los dueños asignan tareas de acuerdo al desempeño de sus trabajadores, siendo valor fundamental la “responsabilidad”, las descargas de los productos se realizan de manera adecuada tomando un seguimiento y control de los productos que son recepcionados y/o despachados. Por último, los componentes refieren que los dueños toman precauciones para salvaguarda la vida y salud de sus colaboradores, con el fin de realizar una adecuada recepción de mercadería.

Palabras clave: Gestión de calidad – Control interno – Clientes - Motivación - Responsabilidad.

ABSTRACT

This research established as a general objective To know the quality management and internal control in the MSEs, hardware store sector in the province of Paita, year 2020. The descriptive level methodology, quantitative type, non-experimental cross-sectional design was used. The analysis units for variable quality management had a sample of 385 clients and for the internal variable control they had a population of 5 owners. As a technique, the survey of both customers and owners was used, the main conclusions being: in terms of elements, it was observed that hardware stores have an adequate organizational structure, with a variety of products that will make it easier for customers to choose according to their tastes and preferences. Consequently, to the benefits, the majority of clients observe that the owners generate in their workers a certain motivation giving a good work environment, in order to obtain a good treatment towards the clients and complying with an adequate procedure to satisfy said needs. Regarding the principles, it was identified most of the owners assign tasks according to the performance of their workers, being "responsibility" a fundamental value, the unloading of the products is carried out in an appropriate way taking a follow-up and control of the products that are received and / or dispatched. Finally, the components state that the owners take precautions to safeguard the life and health of their collaborators, in order to properly receive merchandise.

Key words: Quality management - Internal control - Clients - Motivation - Responsibility.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURA	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.2 Bases Teóricas.....	31
2.2.1 Gestión de calidad	31
2.2.1.1 Elementos de la gestión de calidad	32
2.2.1.2 Beneficios de la gestión de calidad.....	33
2.2.1.3 Ventajas gestión de calidad.....	33
2.2.2 Control interno	37
2.2.2.1 Principios del control interno	39
2.2.2.2 Componentes del control interno	40
III. HIPÓTESIS	42
IV. METODOLOGÍA	43
4.1 Diseño de la investigación.....	43
4.2 Población y muestra	44
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	48
4.4 Técnicas e instrumentos	50
4.5 Plan de Análisis	51
4.6 Matriz de consistencia.....	52
4.7 Principios éticos.....	53
V. RESULTADOS.....	54
5.1 Resultados.....	54
5.1.1 Variable: Gestión de calidad	54
5.1.2 Variable: Control Interno.....	73
5.2 Análisis de resultados	92
VI. CONCLUSIONES	113
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	116
Bibliografía.....	116

Web grafía	122
Anexos	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables	48
Tabla 2: Matriz de consistencia	52
Tabla 3 ¿Considera Ud. que la estructura organizacional de la MYPE es la adecuada?	55
Tabla 4 ¿ Cree usted que los trabajadores si cumplen con sus funciones encomendadas?	56
Tabla 5 Como cliente ¿Usted cree que la empresa demuestra tener una adecuada planificación de la atención al cliente?.....	57
Tabla 6 ¿Aprecia Ud. una correcta planificación entre dueño y proveedor al momento de la entrega del producto?.....	58
Tabla 7 ¿Considera Ud. que la ferretería cuenta con variedad con respecto a los productos que ofrece?.....	59
Tabla 8 ¿Toma en cuenta Ud. los precios y la calidad al momento de la elección de algún producto?.....	60
Tabla 9 Al momento de visitar la ferretería. ¿cree usted que el proceso de despacho de mercadería es el adecuado?.....	61
Tabla 10 ¿Observa Ud. un correcto proceso de compra?.....	62
Tabla 11 ¿Para Ud. el procedimiento que realiza el vendedor al entregar el producto es correcto?.....	63
Tabla 12 Como cliente, ¿cree que se debe mejorar el proceso de venta de la empresa?	64
Tabla 13 ¿Recomendaría Ud. que se tome en cuenta alguna mejora en la ferretería?.....	65
Tabla 14 ¿Considera Ud. que a la ferretería le es necesario mejorar su imagen?	66
Tabla 15 ¿Su visita a la ferretería logra satisfacer sus necesidades?	67
Tabla 16 ¿Ud. queda satisfecho con lo que observa que ofrece la ferretería?.....	68
Tabla 17 ¿Aprecia Ud. que los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia?	69
Tabla 18 ¿Considera Ud. que es necesario implementar capacitaciones para aumentar la eficiencia por parte de los trabajadores?.....	70
Tabla 19 ¿Aprecia usted que los trabajadores tienen un buen ambiente laboral?	71
Tabla 20 ¿Aprecia Ud. que el buen trato por parte del dueño motiva a sus trabajadores?	72
Tabla 21 ¿Usted toma en cuenta a sus colaboradores al realizar la división de tareas?	74
Tabla 22 ¿Usted divide las tareas de acuerdo al desempeño de cada colaborador?	75
Tabla 23 ¿Sanciona Ud. de alguna manera si algún trabajador se equivoca?	76
Tabla 24 ¿Toma en cuenta Ud. los errores cometidos al momento de renovar contrato?	77
Tabla 25 ¿La responsabilidad es un valor fundamental en su MYPE?.....	78
Tabla 26 ¿Ud. exige responsabilidad por parte de sus trabajadores?.....	79
Tabla 27 ¿Realiza Ud. de manera adecuada las descargas de los productos, cuidando el bienestar de sus colaboradores?	80
Tabla 28 ¿Realiza Ud. un seguimiento de los productos que son recepcionados y/o despachados?.....	81
Tabla 29 ¿Lleva Ud. el control del trabajo que realizan sus trabajadores?	82
Tabla 30 ¿Considera importante llevar el control con respecto de entrada y salida de sus trabajadores?.....	83
Tabla 31 ¿Toma Ud. precauciones para evitar riesgos?.....	84

Tabla 32 ¿Toma Ud. en cuenta la evaluación de riesgos con anticipación?	85
Tabla 33 ¿Realiza Ud. actividades de control con respecto a los productos?	86
Tabla 34 Como empleador ¿Sus colaboradores realizan de manera adecuada los controles de recepción de la mercadería?	87
Tabla 35 ¿Realiza Ud. charlas informativas para sus trabajadores?	88
Tabla 36 ¿Sus trabajadores cuentan con necesaria información de los productos?.....	89
Tabla 37 ¿Realiza usted un adecuado seguimiento de todas las áreas que tiene la empresa?.....	90
Tabla 38 El seguimiento que usted realiza, ¿lo hace al lado del encargado de cada área?	91

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: ¿Considera usted que la estructura organizacional de la MYPE es la adecuada?	55
Figura 2: ¿Cree usted que los trabajadores sí cumplen con sus funciones encomendadas?	56
Figura 3: Como cliente ¿usted cree que la empresa demuestra tener una adecuada planificación de la atención al cliente?.....	57
Figura 4: ¿Aprecia usted una correcta planificación entre dueño y proveedor al momento de la entrega del producto?.....	58
Figura 5: ¿Considera usted que la ferretería cuenta con variedad con respecto a los productos que ofrece?.....	59
Figura 6: ¿Toma en cuenta usted los precios y la calidad al momento de la elección de algún producto?.....	60
Figura 7: Al momento de visitar la ferretería. ¿cree usted que el proceso de despacho de mercadería es el adecuado?	61
Figura 8: ¿Observa usted un correcto proceso de compra?.....	62
Figura 9: ¿Para usted el procedimiento que realiza el vendedor al entregar el producto es correcto?.....	63
Figura 10: Como cliente, ¿cree que se debe mejorar el proceso de venta de la empresa?.....	64
Figura 11: ¿Recomendaría usted que se tome en cuenta alguna mejora en la ferretería?.....	65
Figura 12: ¿Considera usted que a la ferretería le es necesario mejorar su imagen?.....	66
Figura 13: ¿Su visita a la ferretería logra satisfacer sus necesidades?	67
Figura 14: ¿Usted queda satisfecho con lo que observa que ofrece la ferretería?	68
Figura 15: ¿Aprecia usted que los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia?	69
Figura 16: ¿Considera usted que es necesario implementar capacitaciones para aumentar la eficiencia por parte de los trabajadores?	70
Figura 17: ¿Aprecia usted que los trabajadores tienen un buen ambiente laboral?	71
Figura 18: ¿Aprecia usted que el buen trato por parte del dueño motiva a sus trabajadores?.....	72
Figura 19: ¿Usted toma en cuenta a sus colaboradores al realizar la división de tareas?	74
Figura 20: ¿Usted divide las tareas de acuerdo al desempeño de cada colaborador?.....	75
Figura 21: ¿Sanciona usted de alguna manera si algún trabajador se equivoca?	76
Figura 22: ¿Toma en cuenta usted los errores cometidos al momento de renovar contrato?.....	77
Figura 23: ¿La responsabilidad es un valor fundamental en su MYPE?	78
Figura 24: ¿Usted exige responsabilidad por parte de sus trabajadores?	79
Figura 25: ¿Realiza usted de manera adecuada las descargas de los productos, cuidando el bienestar de sus colaboradores?	80
Figura 26: ¿Realiza usted un seguimiento de los productos que son recepcionados y/o despachados?	81
Figura 27: ¿Lleva usted el control del trabajo que realizan sus trabajadores?	82
Figura 28: ¿Considera importante llevar el control con respecto de entrada y salida de sus trabajadores?.....	83
Figura 29: ¿Toma usted precauciones para evitar riesgos?	84

Figura 30: ¿Toma usted. en cuenta la evaluación de riesgos con anticipación?.....	85
Figura 31: ¿Realiza usted actividades de control con respecto a los productos?	86
Figura 32: Como empleador ¿Sus colaboradores realizan de manera adecuada los controles de recepción de la mercadería?	87
Figura 33: ¿Realiza usted charlas informativas para sus trabajadores?	88
Figura 34: ¿Sus trabajadores cuentan con necesaria información de los productos?	89
Figura 35: ¿Realiza usted un adecuado seguimiento de todas las áreas que tiene la empresa?	90
Figura 36: El seguimiento que usted realiza, ¿lo hace al lado del encargado de cada área?.....	91

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de MYPE	47
Cuadro 2: Características demográficas	54
Cuadro 3: Características demográficas	73

I. INTRODUCCIÓN

Las MYPE del rubro ferretero son muy competitivas a nivel Latinoamericano, ya que existen diversos locales empresariales los cuales revelan una potente y perenne lucha por mejorar y satisfacer el servicio e incrementar las ventas. Como claro ejemplo tenemos los diversos centros comerciales como: "Las Malvinas", "Bellota", "La Cachina", etc, establecimientos altamente resaltantes que sirven de modelo en esta región no solo por la cantidad de agremiados si no por la eventual repercusión e impacto en este rubro del mercado. (Andina, 2018)

El mercado es fragmentado, ya que se caracteriza sumamente con mayor relevancia en la región, debido que en la mayor parte de los países de Latinoamérica las ferreterías se congregan en zonas ya establecidas. En Piura estas se encuentran ubicadas en las zonas céntricas de la ciudad y en el mercado central, por otra parte, en América Latina las ferreterías han ido desarrollándose con mucha más fuerza. Un claro ejemplo son las expo - ferretera, que se dan mediante un congreso de ferreteros donde los proveedores de las principales marcas exponen sus productos en Stands en donde existe un contacto directo con los ferreteros asistentes, realizándose exposiciones y charlas sobre temas del sector, los gremios y congresos ferreteros que lo conforman son: Argentina, Perú, Chile, República Dominicana, entre otros. La diversidad es sumamente peculiar en los diferentes centros, ya que el sector habitual se ve uniforme, por lo contrario, existen tipos intangibles como son el "trato al público", la forma de atención, la forma de venta, etc. que hace que cada centro empresarial resalte a la vista del público. (Andina, 2018)

Dentro del I Trimestre del 2019, la agilidad económica con mayor agrupación de empresas fue el comercio al minorista con el 30,1%, comercio mayorista, con 11,4%, esto significa que el sector minorista es el que tiene una mayor filtración de empleo, en Perú este crecimiento está sujeto a un significativo aumento demográfico, llegando a ser el más beneficiado el sector de construcción con 22,9% y sus negocios derivados a esta actividad, siendo uno de los principales casos las ferreterías. La constante inquietud que existe entre las empresas ferreteras es la administración del control interno, debido al logro que conlleva un buen manejo del control, las empresas comerciales no anhelan ver mermas ocasionadas por errores o fraudes a través de tomas erróneas fundadas en investigaciones financieras no confiables frente a hechos mencionados con anterioridad, es así, que al tener un sistema de control interno como un instrumento de alta utilidad, la administración logra afirmar el manejo ordenado y eficaz de las actividades tanto dentro como fuera de la empresa. (Carhuapoma, 2019)

Un sistema de control interno proporciona determinar firmemente las decadencias que suelen observarse en los procesos de ventas, el entorno administrativo y contable en las empresas. En Perú existe una elevada cifra de organizaciones las cuales no tienen un adecuado sistema de control interno debido al elevado grado de incumplimiento legal a causa de la situación económica que se atraviesa. El mercado ferretero en Latinoamérica todavía mantiene un formato tradicional, el cual posee una eminente intervención de mercado de retail tradicional, esto se viene proporcionando en muchos países de Latinoamérica como Argentina, Colombia, Perú y Chile en el cual las ferreterías simbolizan más del 75% de ventas del sector, siendo un mercado continuo por muchos factores como la ampliación de la población, aumento del sector

construcción, la demanda insatisfecha en punto sobresaliente de este es que los grandes almacenes "Homecenter" integran mercados de población media - alta con ánimos de acudir constantemente a este tipo de centros, ya que logran llamar un poco más la atención del cliente, ofreciendo mucha más variedad de productos. (Carhuapoma, 2019)

En la región Piura domina una zona altamente significativa en la economía nacional debido a la diversidad de sus recursos naturales, esto se debe al encuentro de dos corrientes marinas de temperaturas contrapuestas, aguas frías de Humboldt y calientes del niño, que permiten el cultivo de diversos productos, así mismo la diversidad marina, ubicando a esta región como una de las relevantes zonas pesqueras dentro del país. (Banco Central de Reserva del Perú, 2015)

En Perú la micro y pequeña empresa desarrolla un papel muy relevante en el avance social y económico, esto está implicado en el impacto que ha obtenido nuestro país más allá de sus fronteras, lo cual ha consentido a las MYPE a ser las mayores fuentes generadoras de empleo, en un país donde la escases de empleo es uno de los problemas más resaltantes, cabe indicar que en estos últimos tiempos la tasa de formalización ha incrementado en un 5% y 10%, llegando en el 2014 a 1 millón 500 mil MYPE apropiadamente formalizadas y en el 2015 las expectativas aumentaron, siendo un total de 1 millón 600 mil en total. (Ysla, 2015)

Es sumamente importante saber que los elementos políticos - legales en las MYPE formales cuentan con uno a diez trabajadores, en el rubro ferreterías el 98,3% del general de empresas son formales en Perú, las pequeñas cuentan con 1,5% y las medianas y grandes con el 0,2%. En Piura las micro y pequeña empresa

(MYPE) muestran peligrosas problemáticas en el servicio de su rubro, esto se debe a la poca funcionalidad de los empresarios, sus bajos activos que conservan en las empresas y la inexactitud de capacitación de los empleados, que conllevan a una mala práctica, un bajo rendimiento, falta de rentabilidad, productos en bajas condiciones, traduciéndose en elevados niveles de subempleo, colaboradores informales y pobreza. Así mismo, es importante saber que las MYPE tienen ventajas y virtudes como: innovación, adaptación al cambio, flexibilidad, creatividad, contacto directo entre el dueño y los clientes y entre el dueño con sus trabajadores. (Comex, 2016)

La adaptación de un sistema de gestión de calidad es una decisión trascendental para la organización que ayuda a optimizar el desempeño global y proporciona una base concreta de iniciativas en el desarrollo sostenible. Los beneficios viables en una organización para desarrollar un sistema de gestión de la calidad apoyado en esta norma internacional son: (a) La capacidad de brindar los productos y servicios que satisfagan las necesidades legales y reglamentarios aplicados a los clientes; (b) Optimizar oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente; (c) Afrontar riesgos y oportunidades sindicadas con su contexto y objetivos; (d) Capacidad de mostrar la aprobación con requisitos en el sistema de gestión de la calidad. Esta Norma Internacional logra ser utilizada por piezas internas y externas. No es propósito de esta Norma Internacional reconocer la necesidad de: (1) Similitud en la estructura de los distintos sistemas de gestión de la calidad; (2) Formación de la documentación para la estructura de las partes de esta Norma Internacional; (3) Utilización de la terminología especificada en Norma Internacional dentro de la empresa. (ISO 18091:2019)

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad desarrollados en esta norma internacional son sumados a los requisitos para los productos y servicios. Esta norma internacional maneja la visión del proceso, el cual concentra en el ciclo Planificar – Hacer – Verificar - Actuar (PHVA) y el pensamiento asentado en riesgo. El rumbo de procesos permite reconocer a la organización la planificación e interacción de sus procesos. El ciclo PHVA cede a una empresa afirmar que sus procesos cuenten con recursos y se traten de manera adecuada, que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia a estos. La ideología basada en riesgos hace que a una organización determine los factores que puedan causar que sus procesos y su sistema de gestión de calidad se desalineen de los resultados establecidos, poniendo en marcha controles preventivos para disminuir los efectos dañinos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan en el desempeño y la consideración permanente de los requisitos. (ISO 18091:2019)

Con respecto al factor externo de la MYPES rubro ferretería, comenta en tanto a político que el Consejo Nacional de Trabajo aplica en el estado Peruano políticas de tributos para la legalización de las micro y pequeñas empresas, llevándose a cabo sobre las legalizaciones tributarias dándole de esta manera una formalización a las MYPE, el cual, sustenta como origen conocer si los lineamientos tributarios son introducidos en el periodo del 2010-2016, incidiendo o no en estos organismos empresariales. El aumento del sueldo mínimo: ¿Cómo afectaría a las MYPE? Ante la inevitable alza del Salario Mínimo Vital, los costos que se aseguran las MYPE estarán muy elevados en la economía, la competencia de las MYPE formalizadas se verá definidas frente a otras negligencias. (Chávez, 2018)

Asociaciones y operadores del grupo privado se han mostrado en contra de la medición al considerarse sin “amparo técnico”. Para tranquilizar la situación, el presidente Kuczynski informó que se pensaba en un aumento “prudente” de la retribución mínima vital (RMV). Prudente o no ciertas agrupaciones propusieron S/. 1500 en un inicio las micro y pequeñas empresas (MYPES) serían las más protegidas por esta decisión. Al asumir que la mayoría de empresas informales se encuentran en este departamento Según aclara César Peñaranda, Director Ejecutivo del Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la CCL. En Perú la combinación empresarial son MYPE; el 20% de estas empresas están formalizadas. El régimen entonces declina la negligencia que implica en más empleos informales. (Chávez, 2018)

En cuanto a lo económico, define que la cooperación del sistema financiero se han visto afectado por cierto interés. En el 2014, los créditos corporativos simbolizaban un 56%, los de consumo e hipotecarios un 34% y las MYPE un 10%. Es innegable que las MYPE se han transformado en un factor indispensable en la economía peruana, también es conveniente señalar que las MYPE aún no están preparadas para ser parte de comercio internacional en la economía globalizada, ya que su nivel tecnológico no le permite adaptarse a los nuevos flujos de información de manera rápida. (Diario La República, 2015)

En Perú se debe asumir como preferencia el combatir el número de personas que carecen de servicios básicos, mejorando su estilo y calidad de vida y salud, la actividad para lo cual se deben promover políticas que ayuden a combatir y minimizar las tasas de pobreza y de anemia en Perú. (Diario El Comercio, 2018)

Con relación al sector Tecnológico, se determina más del 60% de las MYPE utilizan la tecnología móvil esto se debe por que las personas manipulan más los celulares con acceso a internet, de igual manera, la Encuesta Nacional de Empresas notificó que el 35,1% de quienes manejan las empresas son mujeres. Por tanto, el conjunto de micro y pequeñas empresas (MYPE) que utilizaron celulares con internet creció de 49,6% a 63,7% entre el 2014 y 2016, declaró la Encuesta Nacional de Empresas (ENE 2017) del Ministerio de la Producción (Produce). (Diario El Comercio, 2018)

Con respecto al Factor interno de las MYPE rubro ferretería se determina que la herramienta que se constituye las diferentes características en los suministros dados sobre su estructura organizacional y en las unidades productivas, comercializándose en otros, se afirmó que cuyas organizaciones que utilizan otras herramientas de TIC que se ha elevado en los últimos años. Así mismo las MYPE se han avanzado en el uso de diferentes instrumentos entre estas están las redes sociales, las páginas web y terminales de pagos (POS) consideradas necesarias para la reducción de costos administrativos, así mismo aumentar el método de servicio y producción, explicó el ministro de la Producción, Raúl Pérez Reyes, después de ostentar cuyos modelos de resultados que obtuvo más de 19 mil organizaciones a nivel nacional. (Diario El Comercio, 2018)

La ENE declaró, que de los dirigentes de las empresas el 67.3% son calificados, eficientes y tienen educación superior ya sea técnica o universitaria, tomando este porcentaje en la mediana y grande empresa (91,2%) y en la MYPE (66,3%). De igual forma el 31,5% de quienes manejan las organizaciones son mujeres y que la mayoría abarca los 25 y 49 años de edad (59%),

constituyendo las MYPE con (59,3%). La mediación de las damas en el puesto de administración en una organización ha aumentado año tras año y sigue predominando sobre todo en lugares de mercadeo y servicios que simboliza en el país el 89%, marco el ministro Pérez Reyes. Por otra parte, la ENE 2017 expuso que en el 2014 y 2016 las compañías que ejecutaron créditos obtuvieron un porcentaje de desarrollo del 33,5% a 40,7%. Este desarrollo correspondió al incremento por el ingreso al crédito de las MYPE que solicitaron principalmente créditos para su capital de trabajo obteniendo un porcentaje de 28,5%. (Medina, 2018)

Los informes de la ENE, ayudaron a percibir que algunas organizaciones integran el 6,4% de asociación con términos empresariales y que el 53% de estas recaudan como prioridad el acceso a mercados o supermercados de colaboración técnica e información (44,1%), para el cumplimiento de objetivos de cada MYPE. (Diario El Comercio, 2018)

Las Leyes de protección medio ambiental MYPE debe percibir, el estatuto notorio del medio ambiente siendo muy profundizado y complicado, lo que ocasiona que sea complicado para las MYPE aplicarlas. De igual modo, nacen inmanejables asuntos para los dirigentes de las MYPE, esto conlleva a estipular contrato con un experto en servicios para brindar respuesta y dominar a la rígida legislación, a veces de manera reactiva, malgastando en gran oportunidad dinero y tiempo, constantemente se localizará una concordancia general de las principales leyes ambientales las cuales se tendrán presentes cuando se empiece a constituir una empresa. Todas estas leyes deberían ser entendibles de manejar para impedir una problemática tanto interna como externa a mediano plazo y largo plazo. (Medioambiente, 2016).

Vizcaíno (2015) indicó que se asume algunas leyes ambientales que afectan a las MYPE:

- (1) La Ley de Envases y Residuos: conocida como la ley 11/1997 del 24 de abril, se constituye que el entorno utilizado se reduce en aquella organización que están vinculadas con productos empacados, no obstante, se debe considerar que es primordial asumir la constante insistencia de proyectos en las empresas, la previsión de residuos de envases se obvian las problemáticas reglamentos o legales. (Vizcaíno, 2015)
- (2) Ley de la calidad del Aire y Protección de la Atmosfera: llamada también ley 34/2007 del 15 de noviembre, en esta ley la seguridad de la atmósfera y la calidad o naturaleza del aire determina dichas labores y funciones que son muy contaminantes, manifestando, que por su posición o por la evolución que se amplifican, solicitan de un método de dominio específico. (Vizcaíno, 2015)
- (3) La ley de Evaluación Ambiental: conocida como la ley 21/2013 del 9 de diciembre, ayuda a comprender la ley y sus actuales innovaciones para conseguir la licencia de obra y para poder incluir programas de medida de efectos ambientales a tiempo, del mismo modo la ley es una representación precautoria que cita a las empresas a realizar un estudio de evaluación ambiental antes de conseguir la aprobación e inicio de la actividad, para poder contribuir al cuidado del medio ambiente. (Vizcaíno, 2015)
- (4) Ley de Responsabilidad Medioambiental: es la ley de deber ambiental o la ley 26/2007 del 23 de octubre. Es utilizada para todo tipo de labor económico y sistematiza el compromiso de evitar, prever y restaurar destrucciones ambientales. (Vizcaíno, 2015)

(5) Ley de Residuos y Suelos contaminados: llamada también ley 22/2011 del 28 de Julio, esta ley es flexible a todas las organizaciones ya determina el acuerdo de las actividades que originan residuos, los documentos que deben gestionar, etc. Es una de las leyes principales en los factores ambientales para las MYPE. (Vizcaíno, 2015)

(6) La ley del Ruido: llama también ley 37/2003 del 17 de noviembre, la normativa es primordial de las cuales corresponde informarse antes de empezar una organización, también se determina que es la ley que proporciona prácticas a muchas de las normas que suministran dominio llegando hasta los 300.000 soles por delito cuando se exceden a los límites de una contaminación acústica. (Vizcaíno, 2015)

Bajo el argumento de la última ley N° 30056 creada por el Congreso de la República en julio del 2013, “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, tiene como objetivos formar el marco legal para el desarrollo de la competitividad de las micro y pequeñas empresas. Esta ley contiene modificaciones a diferentes leyes entre la actual está “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”. (Escalante, 2016)

Conforme a la investigación caracterizada, se puede enunciar el problema identificado como: ¿Cómo es la gestión de calidad y control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020?, Es así, que este problema reconoce como objetivo general : conocer la gestión de calidad y control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020, teniendo como objetivos

específicos: (a) Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020; (b) Conocer los beneficios de gestión de calidad en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020; (c) Describir los principios de control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020; (d) Conocer los componentes del control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020.

Por lo consiguiente, se utilizará la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de datos: encuesta, instrumento: cuestionario estructurado que contiene preguntas de escala nominal para la variable gestión de calidad y control interno.

La presente investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por la variable gestión de calidad y control interno en las MYPE, rubro ferretería, también desde la perspectiva geográfica el estudio se llevará a cabo en Av. Víctor Raúl Haya de la Torre de la Ciudad Roja - Provincia de Paita y delimitación temporal: año 2020.

Desde su aparición el coronavirus (COVID-19) en diciembre ha provocado 30.003 muertos a nivel mundial, de las cuales es dos tercios en Europa, según un balance establecido por AFP sobre la base de fuentes oficiales. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), esta pandemia mundial que está pasando del COVID-19, es una extensa familia de virus en la cual esto pueden ocasionar diferentes afectos, así como síndrome respiratorio del Oriente Medio (MERS-CoV) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS.CoV). (Diario El Comercio, 2020)

Decreto supremo N.º 044-2020-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano el 15 de marzo del 2020, se declaró por el término de quince (15) días calendario, el Estado de Emergencia Nacional y se dispuso el aislamiento social obligatorio

(cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, con la declaratoria se dispuso la restricción del ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad personal, la inviolabilidad del domicilio, y la libertad de reunión y del tránsito en el territorio, estableciendo una serie de medidas para el ejercicio del derecho a la libertad de tránsito durante la vigencia del estado de emergencia Nacional, así como para reforzar el Sistema de Salud en todo el territorio nacional, para asegurar el suministro de bienes y servicios necesarios para la protección de la salud pública, entre otras medidas necesarias para proteger eficientemente la vida y la salud de la población, reduciendo la posibilidad del incremento del número de afectados por el COVID-19.

Así a través del Decreto Supremo mencionado se dispuso la restricción del ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad del domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio, estableciendo una serie de medidas para el ejercicio del derecho a la libertad de tránsito durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional; así como para reforzar el Sistema de Salud en todo el territorio nacional, para asegurar el suministro de bienes y servicios necesarios para la protección de la salud pública, entre otras medidas necesarias para proteger eficientemente la vida y la salud de la publicación. (Diario El Peruano, 2020)

De este modo según diario oficial El Peruano el 27 de marzo de 2020, se prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo 044-2020 PCM, y precisado por la Decretos Supremos N° 045-2020-PCM y N° 046-2020-PCM, por el término de trece (13) días calendarios, a partir del 31 de marzo del 2020, que no obstante las medidas adoptadas, en muchos departamentos del país se viene

elevando de manera alarmante el número de personas infectadas con el COVID-19, el artículo 4 del Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM, precisado por el Decreto Supremo N.º 046-2020-PCM, adicionalmente, se aprecia que se han presentado diversos casos de incumplimiento de las reglas para la limitación al ejercicio del derecho a la libertad de tránsito, en varios lugares del país, un riesgo a la salud pública por la características del COVID-19. (Diario El Peruano, 2020)

Por lo tanto, se prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM y ampliado temporalmente mediante el Decreto Supremo N.º 051-2020-PCM y precisado por los Decretos Supremos N.º 045-2020-PCM, N.º 046-2020-PCM, N.º 051-2020-PCM, N.º 057-2020-PCM, N.º 058-2020-PCM, y N.º 061-2020-PCM y N.º 063-2020-PCM, por el término de Catorce (14) días calendario, a partir del 13 de abril de 2020 hasta el 26 de abril del 2020. Durante la prórroga del Estado de Emergencia Nacional, se dispone la inmovilización social obligatorio de todas las personas en sus domicilios desde las 18:00 horas hasta las 04:00 horas del día siguiente a nivel nacional, como excepción de los departamentos de Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, en los que la inmovilización social obligatorio de las personas se rige desde las 16: 00 horas hasta las 04:00 horas del día Siguiente. (Diario El Peruano, 2020)

Frente a la situación producida por la propagación del COVID-2019 en nuestro territorio y a nivel mundial, en respaldo a los lineamientos establecidos por el Gobierno Peruano mediante Decreto Supremo N.º 008-2020-SA, la universidad ha dispuesto tomar las medidas correspondientes del Estado, ante el cuidado de sus alumnos se han suspendido las clases de manera presencial, es por ello que la ULADECH ha considerado en tomar en cuenta que las clases se

realizaran en la plataforma virtual, para así los alumnos no sean de una y otra manera perjudicados en su formación como profesional. (ULADECH, 2020)

La presente investigación se justifica desde el punto de modo práctico, con el propósito de conocer la gestión de calidad y control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020, en cuanto a los elementos, beneficios, principios y componentes que existen en las MYPE.

Esta investigación de manera teórica estableció dos variables de investigación: gestión de calidad y control interno, las cual han considerado diversos autores para dichas variables que hacen referencias para dar fundamentos a la investigación; de igual manera se citan antecedentes de investigación a nivel internacional, nacional y regional.

De carácter metodológica en la investigación, de acuerdo a la situación a nivel mundial en la que se encuentre la humanidad por la pandemia COVID-19, se determinó el tamaño de la población y muestra para el recojo de datos primarios, cuya herramienta a utilizar es el cuestionario, aplicado a los clientes en forma presencial, vía móvil y correo electrónico, mientras a dueños se aplicó de manera presencial.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Se considero a Andrade (2016) en su trabajo de investigación titulada “Propuesta de un manual de procesos y funciones para la empresa ferrecon, ubicada en el sector norte de la Ciudad de Quito”, realizado en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, siendo su objetivo general “Proponer la implementación de un manual de procesos y funciones que permita incrementar la calidad del servicio, optimizar el tiempo y los recursos con el fin de alcanzar un nivel óptimo en el desarrollo del control interno de la empresa”, la metodología empleada fue nivel descriptivo, tipo cualitativo, diseño no experimental de corte transversal. La población abarca a todos los trabajadores de la empresa Ferrecon. A partir del diagnóstico organizacional se puede concluir que los procesos y funciones de las áreas administrativas y funcionales de la empresa Ferrecon mostraron un conjunto de errores en el progreso de las actividades y organización del personal que afectan perceptiblemente el desarrollo del control interno de la empresa.

La inexistencia de software actualizado para agilizar y actualizar el recomendable funcionamiento en los procesos a desarrollarse en las áreas de administración y organización de la empresa Ferrecon forma uno de los principales obstáculos que impide el desarrollo de las destrezas y habilidades profesionales del personal de dichas áreas. Hoy por hoy no se ejecutan análisis situacionales periódicos de los cambios y transformaciones de factores externos e internos que afectan el constante desarrollo de la empresa, de modo que se logre una comprensión exacta y de primera mano en el desempeño del personal de la empresa que gestiona en las áreas administrativas y operacionales. La toma de decisiones y mejoramiento perenne de las

actividades desarrolladas por el personal de la empresa Ferrecon concernientes a las áreas administrativas y operacionales no se logra llevar a cabo luego de estudios detallados de la estructura y funcionamiento de la empresa. Las áreas administrativas y operacionales de la empresa Ferrecon producen actividades sin tomar los tiempos y recursos necesarios para lograr su adecuada ejecución, de modo que permanecen equivocaciones que frenan el correcto funcionamiento de dichas áreas empresariales.

Ruiz (2015) en su estudio titulada “Elaboración y propuesta de implementación de un manual de procedimientos para la empresa ferreucaracol cia ltda”, Realizada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, siendo su objetivo general: “Diseñar un Manual de Procedimientos y un Plan de Implementación para la empresa ferreucaracol cia.ltda; en base a diferentes técnicas y políticas específicas que permitan a la organización alcanzar un funcionamiento adecuado”, la metodología empleada fue nivel descriptivo, tipo cualitativo, diseño no experimental de corte transversal, la población abarca a todos los trabajadores de la empresa ferreucaracol. Siendo las conclusiones que los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización no estaban correctamente documentados ni estandarizados. Los procedimientos que mostraba la organización fueron rutinarios, no se poseía nada concreto que permitiera tener continuidad en el desarrollo de las operaciones por ausencia de algún empleado.

Fernández & Sinchi (2015) en su tesis titulada “Elaboración de un plan estratégico para la empresa “Tecni ferretería Ricaurte”, en la universidad de Cuenca de Ecuador, siendo el objetivo general: “Desarrollar un plan estratégico para la empresa Tecni ferretería Ricaurte”, la metodología empleada fue nivel descriptivo, tipo cualitativo, diseño no experimental de corte transversal. Para llevarla a cabo la población abarca a todos los trabajadores de la empresa Tecni ferretería Ricaurte. Los

resultados obtenidos fueron que la realización del plan estratégico ayudara a la empresa a beneficiar las ventajas competitivas dentro del mercado en el cual se maneja, llevando este plan se analiza el entorno de la empresa, así como los aspectos internos de la misma, este análisis determina las estrategias adecuadas para alcanzar a la obtención de sus objetivos.

Posteriormente al haber aprovechado y analizado los pasos de la planeación estratégica se tiene una visión clara de la situación actual de la empresa, poniendo en práctica los correctivos que creemos necesarios. Para adaptar medidas correctivas la empresa deberá tomar en cuenta los aspectos tratados en las diferentes matrices realizadas en la etapa de diagnóstico situacional. La empresa no cuenta con ningún medio publicitario por lo que sus posibles clientes no conocen de sus servicios ni los productos que ofrece.

Poma (2015) en su investigación titulada “Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el Distrito de Huaraz 2015”, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de Pucallpa, teniendo como objetivo general “Conocerse la caracterización de la Gestión de Calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el Distrito de Huaraz 2015”, se empleó la metodología nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población abarca a 10 dueños sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el Distrito de Huaraz.

El 45% de los empresarios encuestados señaló tener un grado de instrucción superior universitario. El 80% de los representantes de las MYPE señalaron que ninguna vez utilizaron la requisición de compra. El 40% de los empresarios indicaron que solo pocas veces evalúan las fuentes de suministro. El 60% de las MYPE manifestaron que pocas veces localizan con facilidad sus fuentes de suministro.

Gamarra (2017) en su tesis titulada “Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarney, 2016”, realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Chimbote, siendo como objetivo general “Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarney, 2016”, se empleó la metodología nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población abarca a 12 MYPE sector comercio del rubro ferretería. Los resultados obtenidos fueron que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarney, sus edades fluctúan entre los 31 a 50 años, son de sexo femenino y tienen un grado de instrucción de nivel secundaria.

La generalidad de los empresarios de las MYPE del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarney, reconocen y aplican el término de gestión de calidad, la mitad lo utilizan con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento, la mayoría de los empresarios son conocedores de las funciones administrativas por ello las que más utilizan son la planificación y el control, la mitad de los empresarios indicaron que el

clima organizacional dentro de su empresa es agradable, la mayor parte especifica que el nivel de servicio

Huamán (2019) en su investigación titulada “Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la urbanización Oquendo Callao, 2018”, realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Chimbote, teniendo como objetivo general “Determinar las principales características de gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación en las Micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la urbanización Oquendo Callao, 2018”, se empleó la metodología nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se consideró como muestra de la investigación a 15 Mype de la urbanización Oquendo, Callao. Los resultados obtenidos fueron que la mayoría de los actores de las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías, tienen edades de 31 a 50 años de edad, y son del género masculino, la mayoría tienen un grado académico superior universitario, afirmando que la generalidad de los representantes encuestados es de edad adulta, así mismo el género masculino es el predominante.

Se tiene un porcentaje imponente de que las micro y pequeñas empresas son consideradas formales, los representantes de las MYPE entienden la jerarquía y el valor de la formalización ya que se puede facilitar y ampliar los créditos que brindan las entidades financieras. En cuanto a la permanencia en el rubro las mayorías tienen de 4 años a más en el mercado, lo cual implica e indica que se ha logrado sostener en el tiempo dentro del mercado.

Con relación a la finalidad para lo cual fue construida la empresa estos consideran mayormente que se estableció para generar ganancias y cuentan con un promedio de 5 a 9 colaboradores en sus negocios. Más del 67% entiende lo que significa el termino gestión de calidad de igual manera con relación a su aplicación un gran porcentaje significativo del 64% manifiesta que lo utiliza para tener mejor oportunidad de crecimiento, así mismo con relación a las funciones administrativas los representantes consideran que la función de planificación es la de mayor importancia puesto que es la primera función que significa plantear los objetivos y los lineamientos empresariales de la organización. Los resultados demuestran así mismo que la calidad en el servicio es el nivel de mayor importancia y atención que brindan los representantes con respecto a su negocio.

Calle (2018) en su tesis titulada “Gestión de producción en la etapa de acabados del condominio el nuevo rancho”, realizado en la Universidad de Piura, siendo el objetivo general “Describir el sistema de gestión de producción en la etapa de acabados del proyecto "El Nuevo Rancho" de la empresa G y M del Grupo Graña y Montero junto a la implementación de las diferentes herramientas de programación para generar un buen sistema de planeamiento”, se empleó la metodología nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se detalla las actividades que desarrolla el Área de producción y cómo se realiza un sistema de producción en la etapa de acabados.

Los resultados obtenidos fueron que el recorrido de acabados de un proyecto de edificación, se tiene que tener en cuenta con un sistema de gestión integral y completa. Se tiene un carácter obligatorio el tener la documentación y certificación necesaria de las subcontratistas, materiales, personal contratista y equipos, ya que de

no contar con esta información no se poseería el respaldo suficiente para el cliente. La supervisión en la etapa de acabados tiene que tener un flujo o procedimiento de trabajo que permita establecer criterios acuerdos con el cliente. Se debe resaltar que cuando una subcontratista realiza una actividad en obra, el supervisor o encargado.

La subcontratista tiene que otorgar documentación vigente de seguridad, procedimientos y fichas técnicas al área de oficina técnica y área de seguridad para su respectiva validación antes de ejecutar cada actividad. Constituir reuniones de compromisos con personal subcontratista y personal contratista, mejorando el sistema de producción, donde se tiene que pactar fechas pactadas, indicar las restricciones de cada actividad, se examina el avance según lo programado y se precisa a la hora de aplicación con el cliente. En la etapa de planificación y programación se toma en cuenta las herramientas mencionas con anterioridad, como el cronograma macro y el “Lookahead”, teniendo el objetivo de lograr las fechas tratadas por el cliente y mermar las observaciones o los adicionales. La aplicación perenne del sistema “Last Planner” en una obra de construcción, aumenta significativamente la confiabilidad de su planificación. Esto permite al ingeniero residente de la mano con todo el equipo de obra, quitar una gran cantidad de pérdidas ocasionadas por la inseguridad y la alta variabilidad en la ejecución de obra, que son constantes en los procesos constructivos.

Álvarez & Valencia (2017) en su tesis titulada CASO “TECHO PROPIO - r&r contratistas generales SAC”, realizado en la Universidad Nacional de Piura, siendo su objetivo “Caso Techo Propio-R&R Contratistas Generales SAC, con el fin de analizar el potencial, la problemática y la oportunidad de este tipo de modelos de negocios destinados a las Viviendas de Interés Social (VIS) para los segmentos D y E, con sus diversos riesgos propios de este ámbito”, se empleó la metodología de tipo

descriptivo. La población abarca en analizar adecuadamente la coyuntura política, el perfil de las autoridades actuales y sus proyectos para el sector de la construcción y vivienda en el Perú. Los resultados obtenidos fueron que el desarrollo inmobiliario de viviendas en el Perú se enfoca en los niveles socioeconómicos A, B y C dejando una oferta muy baja para los NSE C y D.

Ello es una oportunidad para R&R que tiene un buen posicionamiento en los productos de Viviendas de Interés Social (VIS) y cabida para poder impulsarlos en el mediano plazo, tipo el producto AVN de la plataforma de TECHO PROPIO. Existe un indiscutible déficit de viviendas para los niveles socioeconómicos D y E en el departamento de Piura, lo cual muestra como una excelente oportunidad para R&R, quien, como Entidad Técnica especialista en VIS, cuenta con una cadena de ventajas competitivas y una propuesta de valor lo cual se debe de aprovechar a corto y mediano plazo.

Para el 2015 la demanda descontenta de viviendas para los NSE C y D en Piura consiguió la cifra de 47,655 módulos habitacionales, lo que simboliza un mercado muy atractivo de S/. 922,362,525.00. La información del Fondo Mi vivienda es muy importante para la toma de decisiones en cuanto a saber cuándo decir darse un alto operando, tal como sucede con los 2720 BFH de la modalidad Mejoramiento de Vivienda (MV) que aún estaban pendientes. Resultó atractivo para R&R ya que tenía la curva de aprendizaje ya establecida en este tipo de producto y estando posicionada con un equipo de captadores capacitados para lograr la viabilidad de los expedientes.

Paredes (2019) en su investigación titulada “Plan estratégico de la división Pinturas Sur de LAYCONSA”, realizado en la universidad de Piura, siendo su objetivo

general “Elaborar un plan estratégico donde pueda impulsarse la división Pinturas Sur de la empresa LAYCONSA”, la metodología empleada fue de nivel descriptiva. La población abarca en analizar el respectivo análisis interno evaluando las capacidades de la empresa, donde se identifican sus fortalezas y debilidades para su operación dentro del mercado peruano. Los resultados obtenidos fueron que la estrategia programada en el presente trabajo requerirá ser evaluada anualmente, según resultados, dada la situación cambiante del entorno externo y los riesgos que toleran.

La estrategia que se ha definido para LAYCONSA división pinturas sur se resume en el nuevo enfoque del segmento, se puede brindar productos de escala media a alta a un precio más accesible en los segmentos premium y de valor, ya que el mercado de segmentos económico y súper económico se encuentra abarrotado de productos en los que la competencia es muy amplia y hay una gran diversidad de productos al mismo precio y calidad resultando en un margen de ganancia por debajo del 20%, lo cual no es factible para la empresa. Entregada esta situación, se están reformulando los productos de los segmentos anteriormente mencionados para que puedan competir en el mercado con una calidad similar a la de los líderes y a un costo más accesible al público objetivo.

La Gerencia General tendrá que trabajar en la implementación de las estrategias antes mencionadas, para que se desarrolle y ejecute de acuerdo a lo planificado, y se encargará de comunicar y verificar su cumplimiento según el rol de cada uno de los integrantes de la empresa de acuerdo al organigrama planteado. Además, se han planteado planes de operatividad para el área de ventas, Márketing (área que se implementará a raíz de este proyecto) y de producción (se implementará el área de I+D), los cuales se basan en los objetivos planteados de la estrategia. Estos

planes de operatividad permitirán ejecutar actividades de forma planificada, con tiempos de ejecución planteados para obtener los entregables esperados con eficiencia.

Mejía & Padilla (2015) en su estudio titulada “Formulación e implementación de un control interno al sistema de compra, recepción, almacenaje, despacho y ventas de mercadería en ferretería Espinoza S.A. según el modelo coso”, realizado en la Universidad de Cuenca de Ecuador, siendo su objetivo “Formar y efectuar un control interno al sistema de compra, recepción, almacenaje, despacho y ventas de mercadería en ferretería Espinoza S.A. según el modelo coso”, la metodología empleada fue de nivel descriptiva. La población abarca a todos los trabajadores de la ferretería Espinoza S.A. Los resultados obtenidos fueron que cualquier sistema de control interno, principalmente funciona en la medida de las aptitudes que brinde la infraestructura física y operacional de la empresa.

El rápido crecimiento experimentado a raíz de la dolarización que, particularmente para la empresa la cual obtuvo estabilidad, y un auge en las importaciones de alrededor de 3.000 productos de diversos países del mundo, se suma la trayectoria de la empresa y la confianza en su Gerente General, señor Julio Espinoza Monje, teniendo como resultado un éxito económico y un posicionamiento importante en el mercado mayorista del país.

Gonzales (2019) en su tesis titulada “Control interno de inventario y efectividad en la ferretería Solís, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018”, realizado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena de Ecuador, siendo su objetivo “Desarrollar control interno de inventario y efectividad en la

ferretería Solís, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018”, se empleó la metodología nivel descriptivo y exploratoria. La población abarca a todos los trabajadores de la ferretería Solís, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. Los resultados obtenidos fueron el análisis de la situación actual en el área de inventarios conllevó a identificar procesos, actividades y procedimientos que se desarrollan de manera práctica en la ferretería Solís. Los resultados obtenidos fueron que el registro de ingreso a bodega no es en su totalidad eficiente, debido a la ausencia de comprobantes que permitan sustentar y registrar físicamente la mercadería en el momento oportuno.

A través de la aplicación de los procedimientos de constatación física y valoración del inventario según NIC 2, se estableció que la cuenta de inventario está sobrevalorada, concluyendo que los estados financieros no están prudentemente tomados. La ferretería Solís mantiene carencias, debido a que carece de un manual de políticas y procedimientos, puesto que no le permite identificar a cada trabajador las actividades que deben realizar de manera ordenada, siendo este un instrumento para que los directivos tomen decisiones en el área de inventarios.

Benites (2015) en su investigación titulada “Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería my friend, ubicada en el sector los ceibos de la Ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”, realizado en la universidad técnica del norte de Ecuador, siendo su objetivo general “Diseñar un sistema de control interno administrativo, contable - financiero para Ferretería My Friend”, la metodología empleada fue de nivel descriptiva. La población se aplicará un censo a los empleados y una entrevista dirigida al propietario, la muestra es de 125 clientes que acuden de forma periódica. Los resultados obtenidos fueron que existe la

ausencia de un sistema para el control interno en el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se refleja en el manejo de varios servicios y en la atención al cliente. Actualmente no se dispone de un organigrama estructural, de posición de personal y de un manual de funciones y reglamento interno técnicamente constituido. No hay una correcta planificación técnica de las labores, tareas, actividades a realizarse con el talento humano de la ferretería en sus actividades cotidianas. No aplica estrategias de publicidad, no existe capacitación de personal.

Los procesos, procedimientos, políticas administrativas financieras y contables que se realizan en cada una de las áreas se efectúan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente propietario o encargado de la empresa, debido a que no se tiene establecido en ningún modelo o manual, que sirvan de referencia.

Peña (2016) en su investigación titulada “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú”, realizado en la universidad católica de Chimbote, siendo como objetivo general “Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en Perú y de Ferretería Garvil S.A.C. Huancabamba, 2016”, se empleó la metodología No experimental, bibliográfico, documental y de caso. La población y muestra por ser una investigación bibliográfica, documental y de caso, no aplica población ni muestra. Los resultados obtenidos fueron que ferretería Garvil SAC es una empresa dedicada al rubro ferretero, ubicada en la provincia de Huancabamba, tiene como gerente general a su propietaria señora, Valladolid Rosas Gladys del Socorro.

La empresa no cuenta con un manual de procedimientos para la realización de las actividades, por otro lado, no existe control del almacén en base de un sistema

kardex que demuestre el movimiento de ingreso y salida que ofrezca información oportuna de los saldos, el registro se realiza de forma manual a través de un cuaderno físico, arriesgándose a perder información en caso de extravío, de información muy valiosa para la MYPE.

No existe segregación de funciones, por tanto, no existen responsables directos del almacén, los trabajadores efectúan varias funciones, los vendedores ingresan al almacén a retirar mercadería y se registran la salida en el cuaderno. Lo que establece una amenaza de mal registro por error o de manera causada con fines económicos. Demostrando ser una grave falta a las normas de control interno. La empresa no ofrece capacitación a su personal respecto al manejo y control de sus existencias, por ello contrata personal con mínima experiencia en manejo de almacén. Esta situación no permite formalizar un adecuado control en sus inventarios lo que sobrelleva a pérdidas por mermas y/o deterioro de mercaderías.

Jaramillo (2018) en su investigación titulada “El control interno y su incidencia en la gestión financiera en las MYPE en el rubro ferreterías de la provincia de Pomabamba, 2016”. Realizado en la universidad católica los ángeles de Chimbote, siendo como objetivo general, “Determinar la incidencia del control interno en la gestión financiera en las MYPE en el rubro ferreterías de la provincia de Pomabamba en el 2016”, siendo de diseño descriptivo simple - no experimental, transversal. La población y la muestra es 16 propietarios y/o administradores. Los resultados obtenidos fueron que el control interno en las MYPE en el rubro ferreterías de la provincia de Pomabamba en el 2016; con el 69% indicaron que en la micro empresa efectuaban con el objetivo de eficiencia de las operaciones, el 75% indicaron que desempeñaban con la confiabilidad de la información financiera, el 74% dijeron que

implantaban medidas para corregir errores, el 81% indicaron que en la micro empresa suministraban información sobre las situación financiera, el 88% afirmaron que el control interno oportuno ahorrando tiempo y evitaba errores.

Rodríguez (2018) en su tesis titulada “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa ferretería corpferry S.A.C. - Huarney, 2017”, realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, siendo como objetivo general: “Determinar y describir la influencia del Control Interno de la Gestión de Inventarios de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Ferretería Corpferry S.A.C. - Huarney, 2017”, se empleó el diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. La población y muestra dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica, documental y de caso no habrá población ni muestra. Los resultados obtenidos fueron que los resultados encontrados en la Empresa Ferretería Corpferry S.A.C, no tiene personal apto en cuestiones de gestión de inventarios.

Por eso es una necesidad el buen ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para concienciar a los trabajadores de la empresa y así generar una cultura de control interno. En este punto puedo aseverar que la gerencia y los accionistas de la empresa, no elaboran los valores éticos y morales, no hay una confianza de seguridad y compañerismo ante los trabajadores.

Bonilla (2019) en su investigación titulada “Implementación de Control Interno para la Gestión de Inventarios en una empresa Comercial”, realizado en la Universidad de Piura, siendo como objetivo “La aplicación de controles que se basan en el establecimiento de políticas y procedimientos para el personal de la empresa”, se

empleó la metodología descriptiva. La población abarca al dueño y los trabajadores de la empresa comercial. Los resultados obtenidos fueron que es importante la implementación y aplicación de controles en las empresas comerciales.

Los manuales y flujogramas elaborados y que ya se están efectuando son principalmente para la gestión, control y funcionamiento de la empresa, esto para que sigan la dirección de sus objetivos de rentabilidad y el cumplimiento de su misión, evitando errores futuros que se pueden prevenir y gestionando mejor sus riesgos. Si el kardex refleja fielmente las existencias con que la empresa cuenta, esto ayuda a la adecuada toma de decisiones futuras por parte de la gerencia. Los cinco componentes del control interno, constantemente deben ir de la mano, debido a que, si uno de ellos falla, la cadena se quiebra y no se estará poniendo énfasis al propósito principal del control interno, la cual es proteger los recursos de la empresa para así evitar mermas por robo o fraude, además detectar posibles riesgos que puedan alterar el buen desempeño de los objetivos de la organización.

Mazzino (2016) en su investigación titulada “Ariel home center: un pedido a Taiwán”, realizado en la Universidad de Piura, siendo como objetivo “Analizar la problemática del ambiente laboral generado por el estilo de dirección del Gerente General”, se empleó la metodología de nivel descriptiva. Los resultados obtenidos fueron que el éxito de las empresas se logra con colaboradores motivados y comprometidos en los tres niveles del octógono, en difícil de entender como algunos directivos de empresas logran altas posiciones yendo en el abuso de autoridad y maltrato de sus colaboradores. La realidad es que el explotador como quien se deja explotar es responsable de esta situación. Por lo general este abuso se encuentra disfrazado tras la imagen de un jefe “exigente” y no lo notamos. Concebimos exigencia

como parte de nuestro compromiso diario para salir adelante y lograr los tan anhelados objetivos que nos planteamos nosotros mismos o que nos imponen los empleadores.

Un jefe abusador difícilmente se involucra y generalmente se dedica a evidenciar los errores de los demás antes que los logros, denigra y cuestiona la inteligencia y buena disposición del equipo de trabajo. En caso esto suceda, debemos de tomar acciones para resolver la situación. Si la empresa tuviese una política contra el maltrato laboral debemos acudir a ella, de lo contrario debemos denunciarlo ante una autoridad superior o el área de Recursos Humanos.

Uchofen (2019) en su investigación titulada “Evaluación de la calidad del servicio en un retail Homecenter utilizando la metodología RSQS (retail service quality scale)”, realizado en la Universidad Nacional de Piura, siendo como objetivo general “Evaluar la calidad del servicio en un retail Homecenter mediante la metodología RSQS”, se empleó la metodología de nivel descriptiva. La muestra se abordó a 506 personas, de las cuales solo 250 aceptaron colaborar con la encuesta. Los resultados obtenidos que las iniciativas como la presente aportan a la investigación de la calidad empresarial en el país. La evaluación de la calidad de servicio en tiendas retail es fundamental para su desarrollo y progreso, así como para el beneficio del consumidor. Es de mención que esta investigación abarca el análisis de la calidad de servicio en el sector retail Homecenter se analizara el servicio tradicional de dicho sector, es decir el físico.

En futuras investigaciones, se podría realizar encuestas a la salida que podrían medir otras dimensiones, como satisfacción solamente, o expectativas en clientes nuevos que son los más asertivos. Además, se recomienda que las futuras

investigaciones aborden nuevas metodologías de acuerdo a las tendencias actuales del sector retail: e-commerce (comercio electrónico generalmente desde un computadora u ordenador), m-commerce (comercio mediante dispositivos móviles) y el omni-channel. La aplicación de la metodología no presentó ningún tipo de inconvenientes, ni en el trabajo de campo ni en los análisis posteriores. Además, los análisis estadísticos mostraron que todos los ítems de la encuesta aportan a la percepción de calidad de servicio general, por lo cual se concluye que el modelo RSQS se adapta apropiadamente a una tienda retail de tipo Homecenter en Lima, Perú.

El análisis por edades muestra que las personas mayores de cuarenta años califican mejor a la empresa por las facilidades del estacionamiento de la tienda, debido a que es usual que ellos tengan vehículo propio. Por otro lado, se concluye que la percepción de la calidad general del cliente no se encuentra alterada si se cuenta con tarjeta de la empresa o no. Se encontró una diferencia cuando las personas poseían o no la tarjeta de crédito de la empresa. En promedio, las personas que la tenían estaban de acuerdo con que existan facilidades de pago y descuentos usando la tarjeta, ocurría lo contrario en el caso de los que no tienen. Estos últimos se sienten descontentos con la exclusión de las promociones.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión de calidad

En la gestión de calidad la complejidad ha sido cotizada con los procesos de reforma de todos los modelos existentes, entre ellos las normas ISO 9000 Y 2000 (SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD). La calidad, es la utilización de procesos para lograr la excelencia de un producto que se va ofertar al cliente, se puede decir que

día a día la exigencia de los demandantes es más grande, el trabajo de las empresas es dar o satisfacer estas necesidades de calidad total para cada uno de los productos que se distribuye. (Camisón, Cruz & González, 2016)

La gestión de la calidad son actividades planificadas y controladas que se ponen en marcha sobre los elementos que participan en cada actividad para el logro de las características de calidad que satisfagan los requerimientos del cliente y de esta manera se pueda llevar un adecuado manejo dentro de la organización. (ISO norma 9001, 2015)

La gestión de calidad es una herramienta que se utiliza a la hora de realizar la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones que fomente la mejora continua en la empresa, y de por si lograr la satisfacción de los clientes, cumpliendo y superando sus expectativas frente a la competencia, que hoy en día aumenta con mucha más frecuencia, y que por eso se debe estar en constante cambio para lograr el crecimiento. (Bayona, 2018)

2.2.1.1 Elementos de la gestión de calidad

Los elementos se gestionan y plenamente se relacionan desde los procesos, así mismo indica lo siguiente: **(a) Estructura de la organización:** la empresa se establece estas jerarquías para que se cumplan con los objetivos determinados, delegando responsabilidades y funciones de manera distintas. Es decir, las organizaciones distribuyen a sus colaboradores según su funciones o tarea que desempeñan; **(b) Planificación:** es el proceso que permite realizar un esquema para poder lograr los objetivos anhelado. Así respondiendo preguntas tales como: ¿Qué se hará para lograr el objetivo?, ¿Dónde se quiere llegar?, ¿Qué necesitaran

para lograrlo?, ¿Cómo se forjará?; **(c) Recursos:** aquel que ayudará al logro de los objetivos. Por ejemplo: son los materiales, la maquinaria, colaboradores, ambiente, etc.; **(d) Proceso:** es la actividad que convierte el material en servicio o producto, en los procesos siempre requieren los recursos y planes, siendo necesario que se determine cada uno de los procesos; **(e) Procedimiento:** son los elementos determinados que seguirá la organización para así poder transformar la materia en servicio o producto. (Riquelme, 2017)

2.2.1.2 Beneficios de la Gestión de Calidad

Los tres siguientes beneficios para contar un sistema de gestión de calidad:

(a) Mejora y satisfacción del cliente: el sistema de gestión de calidad facilita que el proceso de la mejora esté dirigido tanto en las necesidades de los compradores como en los parámetros de la empresa, permitiendo así incorporar las demandas de los clientes en el producto o servicio final; **(b) Aumento de la eficiencia,** se define cuál es el debido procedimiento óptimo para crear un servicio, en la organización podrá eliminar los pasos innecesarios, para desarrollar una gestión del tiempo más eficiente , en detectar las áreas de mejora y reducir los fallos o errores en la fabricación del producto o prestación del servicio; **(c) Promueve la Motivación de los colaboradores,** motiva a los colaboradores que así obtengan un mejor rendimiento con los objetivos logrados de la organización, en lo que permite la participación en las decisiones: posibilite la toma de decisiones por parte de los colaboradores y sobre todo respete las opiniones proporcionadas. (Díaz, 2016)

2.2.1.3 Ventajas gestión de calidad

García (2018) señaló que las ventajas de implantar una gestión de calidad son:

- (1) Brotan sinergias desde el propio corazón de la organización, al ver una asignación clara de roles, compromisos y autoridades (apartado 5 de la Norma UNE EN ISO 9001:2015), existe un intercambio duradero y una fluida información entre departamentos, que logra que todo el mundo avance en el mismo sumando esfuerzos, sentido, distribuyendo conocimiento y optimizando recursos. (García, 2018)
- (2) Ayuda al cumplimiento legal, esta ventaja es el pequeño logro que obtiene la empresa con la creación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), pero es de vital importancia porque si no existe un desempeño legal, avanzar no tiene ningún sentido. Así mismo, el hecho de afrontar riesgos, oportunidades y la obligación de planificarse, causa que la organización se dirija hacia el futuro y por tanto obtenga una capacidad anticipada y una reacción que antes no tenía. Si se habla de cumplimientos regulatorios, por ejemplo, la organización estará consciente de los próximos cambios que se irá acomodando y adecuando con tiempo a éstos, en vez de dar cumplimiento a estos nuevos requisitos legales en el último instante, que ayuden a modificar y cumplir lo que se establece en la organización. (García, 2018)
- (3) Cada uno de sus segmentos se implica en la obtención de los objetivos planteados a nivel de calidad y cada miembro es consciente de sus responsabilidades, es por ello que todo el mundo participa en detectar las áreas de mejora, en corregir las desviaciones, en brindar iniciativas y medidas que resuelvan los problemas encontrados. Cada miembro es valorado y sus ideas son apreciadas, lo que fomenta la participación e incrementa la motivación y el compromiso de los empleados. No existe mejor fuente de información más veraz que ésta. Por otro

lado, todos los empleados de la organización conocen los objetivos de calidad, la política de calidad, y el estado en que se encuentran acorde a lo planificado. La alta dirección se encarga de transmitir y de implantar una cultura compartida que gira en torno a una mejora continua y una buena calidad. (García, 2018)

- (4) Incrementa la satisfacción del cliente, cumplir con los requerimientos de la Norma UNE EN ISO 9001:2015 conlleva a tener la capacidad de ofrecer continuamente productos y/o servicios que lleguen a satisfacer las exigencias del cliente, cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables. Las empresas u organizaciones que poseen de un sistema de gestión de la calidad, hacen un esfuerzo por conocer la opinión de sus clientes de manera que les ayuda a tener en cuenta lo que sus clientes desean, saber cuáles son sus necesidades y sus expectativas y al mismo tiempo los hacen participe en su gestión, es decir, tienen un enfoque muy claro hacia el cliente. (García, 2018)
- (5) Se corrigen ineficiencias y se potencian las fortalezas, las empresas u organizaciones buscan herramientas que les ayuda a identificar sus características internas y externas y cuáles son las adecuadas para su dirección estratégica y su propósito, así mismo ayuda a saber qué es lo que afecta a la organización para lograr sus resultados esperados en su Sistema de Gestión de la Calidad. Una de las herramientas más utilizadas es el análisis FODA, debido que esta herramienta ayuda a las empresas u organizaciones a identificar cuáles son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que lo rodean. (García, 2018)
- (6) Permite tener un enfoque externo muy claro, responsable y una gran cultura de la calidad en su enfoque interno, la cual es sustentada en valores y buenas prácticas, conocidas y compartidas por todos, si hablamos de la experiencia que tienen las

organizaciones, podemos asegurar que los clientes tienen un claro enfoque ante la sociedad. Del mismo modo se logra conocer cuáles son los grupos de interés y se esfuerzan en superar las expectativas, para concientizarlos e involucrarlos en los elementos de sostenibilidad. (García, 2018)

- (7) Los riesgos y las oportunidades se empiezan a gestionar, como hemos indicado en el paso 1, que es incorporar un método de gestión de la calidad en la cual involucra afrontar oportunidades y riesgos para así llegar a logro dichos resultados, aumentar los efectos propuestos, esto quiere decir que las oportunidades se tienen que aprovechar para prever y optimizar los efectos no anhelados. Es por ello que se ejecuta una proyección, en la cual se determinan controles, se realizan acciones en procesos y la eficacia se evalúa de las acciones tomadas. (García, 2018)
- (8) Fortalecer la imagen, para suministrar una garantía de calidad en sus prestaciones de servicios y suministros de sus dichos productos, se debe incorporar en las estrategias de la organización. A la vez esto hace que renueve la imagen de los servicios y productos que brindan la organización. En cual coloca en mejor posición en el mercado respecto a la competencia. Para poder adoptar un sistema de gestión de la calidad es direccionar una señal a dichos agentes que intervienen con la MYPE por el compromiso de la mejora continua y la calidad. (García, 2018)
- (9) La mejora continua, en dicha norma la ISO 9001:2015, como ya se ha visto que se emplea en el enfoque a procesos, que implementa el ciclo de PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR (ciclo PHVA O PDCA) y lo que involucra los riesgos basados del pensamiento. El PHVA precisamente en este ciclo se puede emplear en todos los procesos de las MYPE. Puede establecerse con alguno de los objetivos de los procesos y del sistema y de tal manera los recursos necesarios

para conseguir los resultados, así mismo incorporar lo que se ha planificado.
(García, 2018)

(10) La gestión global, es la organización en sí mismo y del control de dicho desempeño en los procesos, el sistema de gestión de calidad perfecciona la gestión externa y gestión interna. En la gestión interna si nos concentramos y poseemos un par pendiente, por un lado, renovamos los procesos genéricos de gestión, que en conclusión es la evolución de la estrategia organizacional y por otra parte, se desarrolla la gestión de procesos que determinan nuestras actividades, siendo más específicos de servicios de la mejor forma posible de aquellas que hacen dichos de los insumos los productos, en el procedimiento de la creación de procesos adecuados para las organizaciones. (García, 2018)

2.2.2 Control interno

La importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización. Prácticamente las pequeñas y medianas empresas (MYPE) no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se hallan por escrito, sino que se trabajan de manera práctica; solucionando problema conforme se presenten, invirtiendo sin planificación, creando áreas a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas. (Servin, 2019)

Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas

ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación. La envergadura de la organización no es un factor que define la importancia o existencia del sistema de control, igualmente debe contar con un sistema de control interno, adecuado al tamaño y actividades de la organización.

Desarrollar un control interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una correcta administración y de la gestión financiero, así conseguir un alto nivel de producción, para lograr el bien de las MYPE, y estas logren su crecimiento en el mercado de la competencia. (Servin, 2019)

Control interno es considerado una herramienta administrativa muy importante y se considerará dentro de este proyecto, con la finalidad de facilitar su entendimiento y comprensión de todo lo que involucra, debido que el control interno resulta ser una “herramienta administrativa”, así mismo, es considerada como una técnica efectiva para la identificación, análisis y solución de problemas, también es definida como una serie de procesos, técnicos, instrumentos, entre otros, que permite a los gerentes llegar a tomar decisiones certeras y oportunas frente a cualquier situación complicada.

Como segundo punto, se tiene los conceptos de “riesgos y fraude”, el primero se define como aquellas composiciones de varios factores, dentro de los que se consideran la vulnerabilidad y la amenaza, los cuales ocasionan que se formen situaciones o hechos lo suficientemente perjudiciales, que consiguen no solo la creación de grandiosas consecuencias, sino que afectan de manera enorme la

organización. Es considerado como el acto que va en contra de la veracidad, la rectitud y la honestidad, que es cometido hacia una organización o una persona. Aunque hay varios tipos de fraudes, en particular cada uno cumple con iguales características: ilegalidad, engaño, traición, corrupción, entre otros. (Henaó, 2017)

2.2.2.1 Principios del control interno

Capote (2017) manifestó que al referirse al control interno, se refiere a que es un medio y no un fin si mismo, también lo considera como un proceso realizado por los colaboradores de la organización y no puede ser calificado certero, brindado solamente una seguridad sensata. Es por ello que no es posible incorporar una fórmula de control interno que sea acoplado a todas las MYPE que existen. Sin embargo, es posible incorporar algunos principios de control interno general como:

- (1) División del trabajo:** en esta situación ningún individuo tendrá el mando total de una transacción, para realizar cada tipo de operación, por ello control interno pasa por cuatro etapas: (a) registra; (b) ejecuta, (c) aprueba, (d) autoriza. Las cuatro etapas ayudan al personal encargado de la custodia y elaboración de los documentos no tengan ninguna potestad para aprobar lo realizado. (Capote, 2017)
- (2) Detectar Errores:** esto posibilita en efectuar anotaciones en los registros contables, de esta forma el trabajo de la persona es verificado por otro que trabaja independiente y al mismo tiempo verifican las operaciones realizadas para detectar si existe algún error cometido. (Capote, 2017)
- (3) Responsabilidad:** este principio avala que los procedimientos relacionados al control de las operaciones económicas, así como la elaboración y aprobación de los documentos, permitan determinar, en cualquier caso, el compromiso acerca de todas las anotaciones y operaciones que se llevan a cabo. Se deben proporcionar

los cargos de cada área, así como las responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización, teniendo en cuenta que se puede delegar la autoridad, no siendo así la responsable. (Capote, 2017)

- (4) **Cargo y descargo:** todo servicio o recurso se debe de garantizar su registro de recepción y entrega, es decir conseguir que se registren los cargos de todo lo que ingresa y descargos de todo lo que sale, lo que servirá como evidencia para saber quién lo elaboró, confirmó, registró y aprobó. (Capote, 2017)

2.2.2.2 Componentes del Control Interno

Contraloría General de la República (2016) señaló cinco componentes del control interno que son: (a) **Ambiente de control:** es un entorno organizacional donde se realizan conductas, prácticas de valores y reglas apropiadas, fortaleciendo así el funcionamiento del control interno; basada en la filosofía de la dirección, la integridad y valores éticos. Así comprende también la administración estratégica, la asignación de responsabilidades, la estructura organizacional, la gestión de recursos humanos, la competencia profesional y el órgano de control institucional; (b) **Evaluación de riesgo:** se comprende el análisis de los riesgos y la identificación que pueden afectar a la entidad obstaculizando el logro de los objetivos, proponiendo una respuesta apropiada a cada riesgo.

La evaluación de riesgos se comprende el planeamiento de la administración de riesgo, valoración de los riesgos, identificación, y respuesta al riesgo; (c) **Actividades de control:** se refiere a las políticas establecidos y a los productos para ejecutar las actividades necesarias en la administración de riesgos, que afecten el logro de los objetivos de la entidad es estatal, que debe asegurar el cumplimiento de los

objetivos determinados y comprenden las actividades siguientes: autorización, aprobación, delegación de funciones, examen del beneficio/costo. (Contraloría General de la República, 2016)

Conocer así los controles acerca del acceso sobre los recursos y archivos, verificar las conciliaciones, evaluación del desempeño laboral, rendición de cuentas; **(d) Información y comunicación:** se comprende los métodos de canales, medios, acciones o procesos; y mediante la utilización de enfoque regulares y sistemáticas, obteniendo la información en diferentes direcciones como la oportunidad y la calidad; como finalidad de cumplir las responsabilidades institucionales e individuales; **(e) Supervisión y monitoreo:** tiene la finalidad de comprobar la calidad, la eficacia de funcionamiento de control y se mide en un determinado tiempo ya que permite una retroalimentación. Dicho a esto la supervisión se llama también seguimiento, que se cumple a través de actividades de autocontrol incorporando a los procesos y operaciones de la entidad del estado, con la finalidad de evaluar los resultados, mejorando en forma continua.

Se basa en el monitoreo, la previsión, el seguimiento de resultados, el compromiso de mejoramiento de funciones y los trabajadores. Por lo tanto, las actividades son: las actividades de prevención, monitoreo oportuno del control interno y de medidas correctivas, así mismo el compromiso de mejora, la autoevaluaciones y evaluaciones independientes. (Contraloría General de la República, 2016)

III. HIPÓTESIS

Ramírez (2015) señaló que las investigaciones de nivel descriptivo consideran las posesiones de los factores estudiados, por ende, no es necesario establecer hipótesis, debido a que se trata solo señalar los tipos que existen en la situación problemática. Por lo tanto, la presente investigación por ser de nivel descriptivo no presenta hipótesis, ya que solo se basa en los tipos de la gestión de calidad y control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020.

IV. METODOLOGÍA

Zorrilla & Torres (2018) señaló que detallan minuciosamente cada uno de los aspectos relacionados con la metodología que fue seleccionada para desarrollar el estudio, se expuso de forma precisa el tipo de datos que se requiere indagar para el logro de los objetivos de la investigación, así como la descripción de los distintos métodos y las técnicas que posibilitaron obtener la información necesaria. La metodología representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de tener un control en los resultados y de presentar posibles soluciones al problema que nos llevara a la toma de decisiones, es parte del análisis y la crítica de los métodos de investigación.

Datascope (2018) manifestó que existen distintos métodos para la recolección de datos como las encuestas personalmente, vía móvil o por entrevista personal asistida por computadora. Se obtiene la información de una muestra de personas de forma sistemática. Logrando así una excelente forma de llegar a un público objetivo aumentando las tasas de respuesta, esto permite llegar al público establecido rápidamente y generar resultados en tiempo real para un análisis fácil y rápido.

4.1 Diseño de la investigación

La investigación es de nivel descriptiva porque se enumera, clasifica y señala las propiedades de las variables identificadas. En el caso de esta investigación se está buscando encontrar la gestión de calidad y control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020. Esto se respalda por dicho autor Rojas (2015) que la investigación descriptiva consiste en la identificación ya que se detalla y enumera la importancia de las diferentes características de las variables, gestión de calidad y control interno.

La investigación es de tipo cuantitativo puesto que examinará los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. Recogiendo y analizando datos sobre las variables y aprendiendo las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar. Por lo tanto, esto se respalda por dicho autor López & Sandoval (2015) define que la investigación de tipo cuantitativo fundamentadas en técnicas más determinadas, además de que se examina el control de cada una de las variables previamente establecidas.

Por lo consiguiente, la investigación presenta un diseño no experimental de corte transversal, porque las características de una investigación dependen del propósito que se pretende alcanzar y estas son precisas para el nivel de complejidad de la investigación y el tipo de estudio que se intenta desarrollar, esto se respalda por dicho autor Dzul (2015) quien determina que el diseño metodológico de una investigación está hecho por un diseño básico y dentro de él por un conjunto de procedimientos y técnicas específicas estimadas de manera adecuada para la recolección y análisis de la información requerida por los objetivos del estudio.

4.2 Población y muestra

Zita (2017) manifestó que es el conjunto o la totalidad de componentes que se van a experimentar, por lo tanto, los elementos de una población lo acceden a cada uno de los individuos.

La población y muestra se constituyó el en análisis del estudio de las ferreterías, dueños y clientes que adquiera el servicio que estas ofrecen las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita.

Por consiguiente, la población está dada por la variable Gestión de calidad va dirigida para los clientes las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita.

Por lo cual se manifiesta que para el caso de los clientes compone una población infinita, por el cual no se conoce el número de clientes que acuden a dichas MYPE. Por la cual se aplicará la fórmula estadística:

$$n = \frac{pqz_{1-\alpha}^2}{e^2}$$

Donde;

p: proporción de clientes con una buena satisfacción laboral en este caso 50 %	0.50
q: proporción de clientes que no tiene buena satisfacción laboral en este caso 50 %	0.50
$z_{1-\alpha}^2$: valor estandarizado a un nivel de confiabilidad del 95%	1.96
e: margen de error a un 5%	0.05

p: proporción de clientes con una buena satisfacción laboral en este caso 50 %

q: proporción de clientes que no tiene buena satisfacción laboral en este caso 50 %

$z_{1-\alpha}^2$: valor estandarizado a un nivel de confiabilidad del 95%

e: margen de error a un 5%

Aplicación de la fórmula;

$$n = \frac{pqz_{1-\alpha}^2}{e^2}$$

$$n = \frac{0,5 \times 0,5 \times 1,96^2}{0,05^2} = 385$$

La variable control interno va dirigida para los dueños las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita.

Ochoa (2015) señaló si una población es menor a 50, se considera que $N=n$, $n=5$; además señaló que los entes colaboradores en la investigación se eligen porque están disponibles y no porque hayan sido seleccionados mediante un resultado estadístico.

Ochoa (2015) indicó que el tipo de muestra no probabilístico intencional o por conveniencia es cuando no se tiene acceso a una lista completa de los individuos que forma parte de la muestra. La principal derivación es esta falta de información que no podremos generalizar resultados con precisión estadística, esto quiere decir es una técnica frecuentemente usada que consistente en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible en la investigación.

Criterio de Inclusión

- Dueños de las MYPE rubro ferretería en la Provincia de Paita.
- Se considera a los clientes mayores de 18 a 50 años que acudan a las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita.

Criterio de Exclusión

- Dueños de las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, que no se encuentra en la provincia de Paita.
- No se considera a los clientes mayores de 18 a 50 años de las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita que padezcan de alguna enfermedad mental.

Cuadro 1: Relación de MYPE

MYPE	DIRECCIÓN	RUC	N° DE TRABAJADORES	REPRESENTANTE
MI MERCEDES	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre N°S/N Ciudad Roja.	10034703057	2	RUMICHE ROSADO JULIO VICENTE
DISPER PAITA E.I.R.L.	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre Mz E1 Lote 04 A.H Ciudad Roja.	20525319858	2	PAZ TAVARA KARINA JANET
SALVADOR CONSTRUCTORA E.I.R.L	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre Mz E1 Lote 2B A.H Ciudad Roja.	20530218831	4	MENDOZA ACHA MAGDALENA VICTORIA
POLACO S.R.L	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre Mz E1 01 A.H Ciudad Roja.	20530182461	5	ELERA NEIRA JAVIER WILBERTO
COMERCIAL CORTEZ E HIJOS	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre Mz. J2 Lote 07 A.H Ciudad Roja.	10035710189	10	ROMAN DE CORTEZ BRIGIDA
Total:5 MYPES				5 dueños

Elaboración: Propia

4.3 Definición y operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA
Gestión de calidad	Según Camisón, Cruz, & González (2016), comenta que la calidad es la utilización de procesos para lograr la excelencia de un producto que se va ofertar al cliente, se puede decir que día a día la exigencia de los demandantes es más grande.	Elementos	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura de la Organización - Planificación - Recursos - Proceso - Procedimiento 	La dimensión “Elementos”, se medirá con sus indicadores: “Estructura de la Organización, Planificación, Recursos, Proceso, Procedimiento” con la técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario.	Nominal
		Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora - Satisfacción del cliente. - Aumento de eficiencia - Promueve la motivación de los colaboradores. 	La dimensión “Beneficios”, se medirá con sus indicadores “Mejora, satisfacción del cliente, aumento de eficiencia, promueve la motivación de los colaboradores.” Con la técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario.	

Control interno	Según Servin (2019), comenta para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno.	Principios	<ul style="list-style-type: none"> - División del trabajo - Detectar errores - Responsabilidad - Cargo y Descargo 	La dimensión “Principios”, se medirá con sus indicadores “División del trabajo, detectar errores, responsabilidad, cargo y descargo.” Con la técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario.	Nominal
		Componentes	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de Control - Evaluación de Riesgos. - Actividades de Control - Información y Comunicación - Supervisión y Monitoreo 	La dimensión “Componentes”, se medirá con sus indicadores “Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo” Con la técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario.	

Elaboración: Propia

4.4 Técnicas e instrumentos

En primera instancia como una técnica de recojo de datos a través de una interrogación de las personas cuya finalidad de alcanzar de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de un problema de investigación. Siendo así el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta buscando recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado. (López & Fachelli, 2015)

También considero que el cuestionario es un instrumento de recogida de los datos de medición y la forma protocolaria de realizar las preguntas que se administra a la población o una muestra extensa donde es característico el anonimato del sujeto. Asimismo, el cuestionario se ha obtenido a partir de la operacionalización de las variables, utiliza preguntas escritas que se entregarán a los clientes, a fin de que las contesten de igual forma. (López & Fachelli, 2015)

Cuestionario: de acuerdo a la situación a nivel mundial en la que se encuentra la humanidad por la pandemia COVID-19, se debe cuidar el bienestar es por ello que se optó por realizar diferentes instrumentos para el recojo de datos, siendo así para la gestión de calidad en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020 no se ha logrado aplicar en la totalidad de muestra de 385 clientes en forma presencial, es así que se encuestó al 40% de forma presencial y el 60% se encuestó vía móvil y correo electrónico, en la cual se consideró a 77 clientes por cada MYPE con un total de 18 preguntas en una escala de medición nominal, en cuanto a control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020, se logró aplicar en su totalidad a los 5 propietarios de forma presencial, con un total de 18 preguntas con escala de medición nominal.

4.5 Plan de Análisis

Una vez recopilados los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se utilizar la estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleará el programa Excel 2010. Realizándose el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario vía online).

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Instrumento
General	¿Cómo es la Gestión de calidad y Control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020?	Conocer la Gestión de calidad y control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020.	Según Ramírez (2015) señaló que las investigaciones de nivel descriptivo consideran las posesiones de los factores estudiados.	TIPO DE INVESTIGACIÓN: cuantitativo NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo DISEÑO: No experimental CORTE: Transversal POBLACIÓN: Control Interno: 05 dueños MYPE de la Provincia de Paita, año, 2020 MUESTRA: Gestión de Calidad: Muestra 385 clientes de la Provincia de Paita, año, 2020 TÉCNICA: Encuesta presencial, vía móvil, y correo electrónico. FUENTE: Gestión de calidad: Cliente. Control interno: Dueño. INSTRUMENTO: Cuestionario.
Específicos		(a) Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020.		
		(b) Conocer los beneficios de gestión de calidad en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020.		
		(c) Describir los principios de control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020.		
		(d) Conocer los componentes del control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020.		

Elaboración: Propia

4.7 Principios éticos

Los principios éticos son el punto de partida de cualquier argumento y procedimiento, donde la investigación se considera la veracidad de los resultados por todas las cosas, en cualquier suceso y espacio, así se acudió y acudirá al mayor número de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos. Se respetaron la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio. Además, se rechazaron las conclusiones prejuiciosas y manipuladas. Siendo así la investigación se realizará con honestidad intelectual, independencia de criterio y responsabilidad social. (ULADECH, 2019)

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Variable: Gestión de calidad

Cuadro 2: Características demográficas

Características	Frecuencia	Porcentaje
EDAD DE CLIENTES		
18 a 25 años	80	21%
26 a 45 años	108	28%
46 a 50 años	197	51%
GENERO		
Masculino	170	44%
Femenino	215	56%

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes.

En el Cuadro 2, se observa que la mayor parte de los clientes encuestados, es de 51% con la edad de 46 a 50 años, mientras el 28% de los encuestados son de 26 a 45 años, por otro lado, un 21% de encuestado más de 18 a 25 años, con respecto al género se puede determinar que el 56% de los encuestados pertenecen al género femenino y un 44% que pertenecen al género masculino.

Objetivo específico 1: Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020.

Tabla 3

¿Considera usted que la estructura organizacional de la MYPE es la adecuada?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	302	78%
No	83	22%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

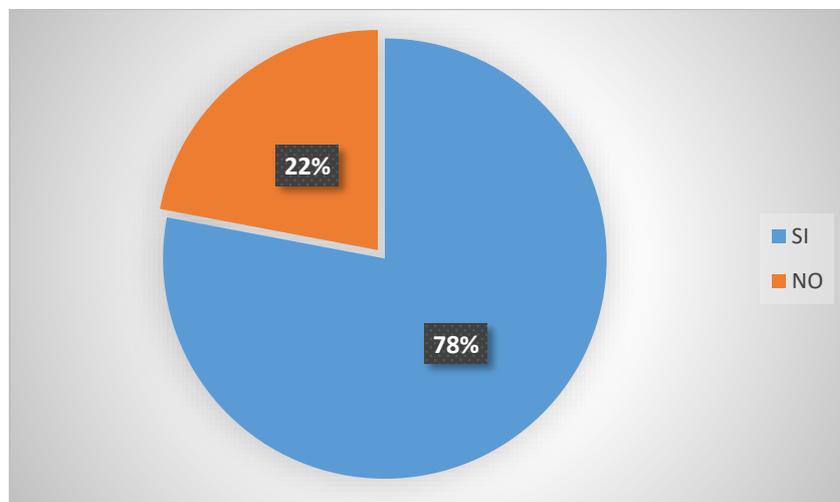


Figura 1: Gráfico circular que representa a “¿Considera usted que la estructura organizacional de la MYPE es la adecuada?”

En la tabla 3 y Figura 1 denominada “¿Considera usted que la estructura organizacional de la MYPE es la adecuada?”, se puede observar que el 78% consideran que la estructura organizacional de la MYPE es la adecuada; mientras que el 22% opinan lo contrario.

Tabla 4
¿Cree usted que los trabajadores si cumplen con sus funciones encomendadas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	350	91%
No	35	9%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

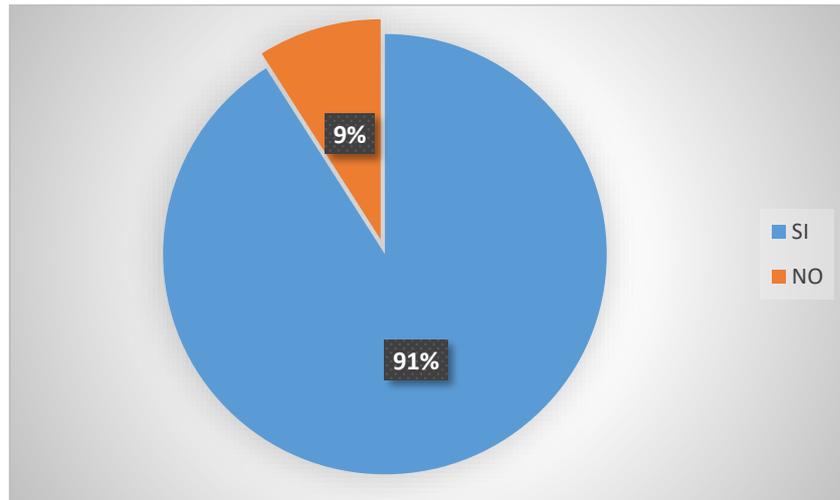


Figura 2: Gráfico circular que representa a “¿Cree usted que los trabajadores si cumplen con sus funciones encomendadas?”

En la tabla 4 y Figura 2 denominada “¿Cree usted que los trabajadores si cumplen con sus funciones encomendadas?”, se puede observar que el 91% consideran que los trabajadores si cumplen con sus funciones encomendadas; mientras que el 9% opinan lo contrario.

Tabla 5
Como cliente ¿usted cree que la empresa demuestra tener una adecuada planificación de la atención al cliente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	280	73%
No	105	27%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

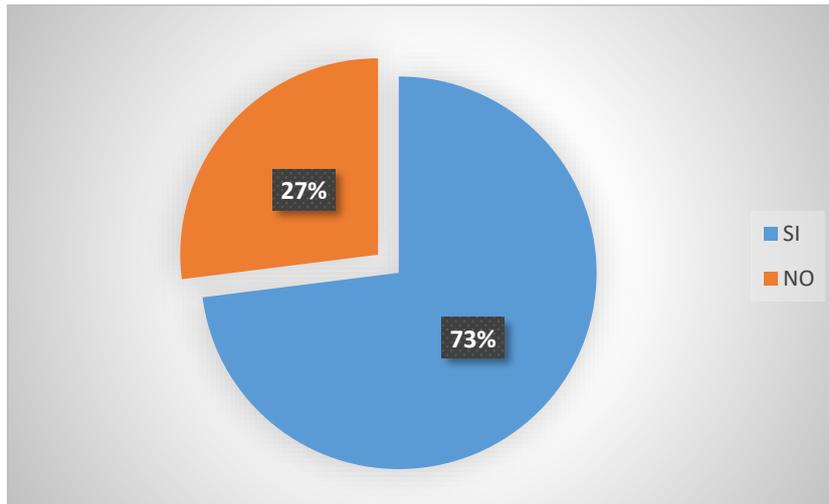


Figura 3: Gráfico circular que representa a “Como cliente ¿usted cree que la empresa demuestra tener una adecuada planificación de la atención al cliente?”

En la tabla 5 y Figura 3 denominada “Como cliente ¿usted cree que la empresa demuestra tener una adecuada planificación de la atención al cliente?”, se puede observar que el 73% consideran que la empresa demuestra tener una adecuada planificación de la atención al cliente; mientras que el 27% opinan lo contrario.

Tabla 6
¿Aprecia usted una correcta planificación entre dueño y proveedor al momento de la entrega del producto?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	85	22%
No	300	78%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

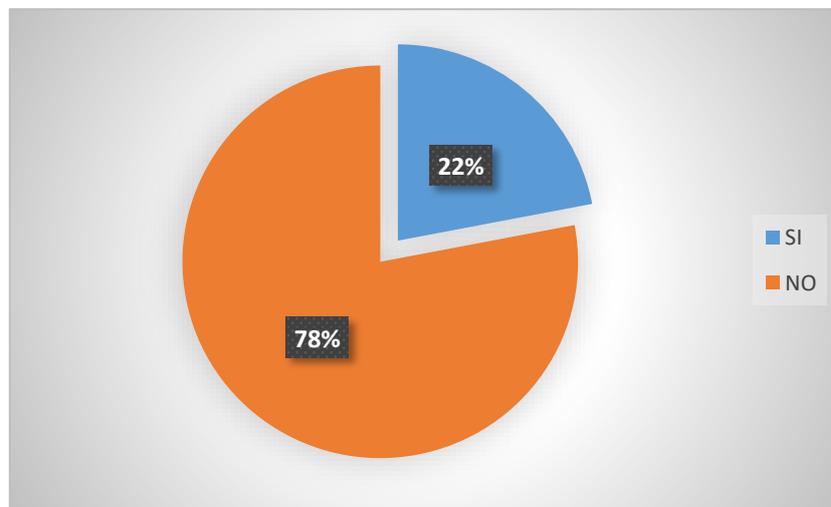


Figura 4: Gráfico circular que representa a “¿Aprecia usted una correcta planificación entre dueño y proveedor al momento de la entrega del producto?”

En la tabla 6 y Figura 4 denominada “¿Aprecia usted una correcta planificación entre dueño y proveedor al momento de la entrega del producto?”, se puede observar que el 22% consideran que aprecian una correcta planificación entre dueño y proveedor al momento de la entrega del producto; mientras que el 78% opinan lo contrario.

Tabla 7
¿Considera usted que la ferretería cuenta con variedad con respecto a los productos que ofrece?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	370	96%
No	15	4%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

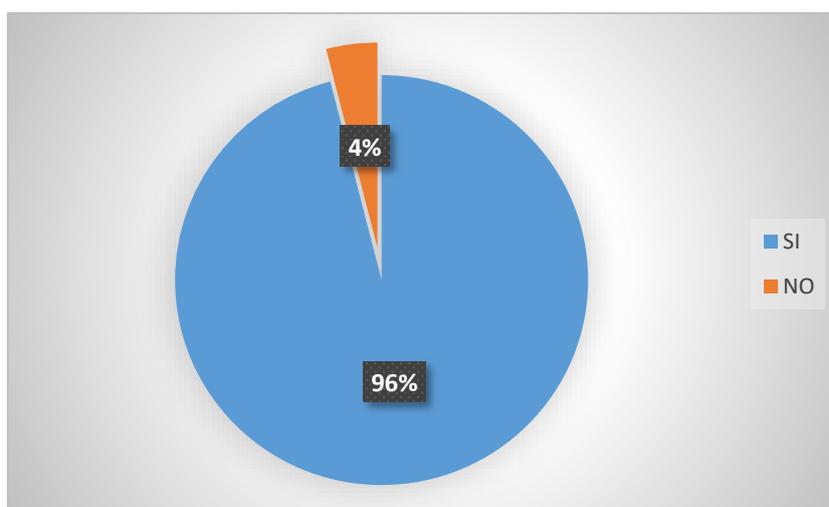


Figura 5: Gráfico circular que representa a “¿Considera usted que la ferretería cuenta con variedad con respecto a los productos que ofrece?”

En la tabla 7 y Figura 5 denominada “¿Considera usted que la ferretería cuenta con variedad con respecto a los productos que ofrece?”, se puede observar que el 96% considera que la ferretería cuenta con variedad con respecto a los productos que ofrece; mientras que el 4% opinan lo contrario.

Tabla 8
¿Toma en cuenta usted los precios y la calidad al momento de la elección de algún producto?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	305	79%
No	80	21%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

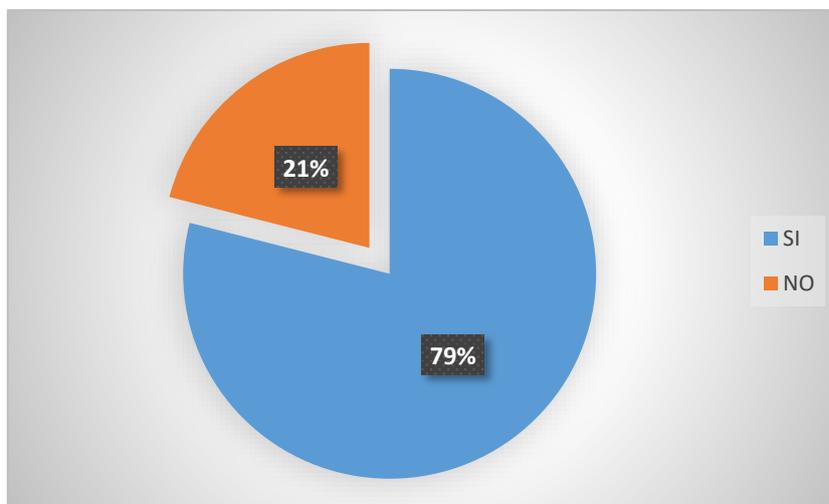


Figura 6: Gráfico circular que representa a “¿Toma en cuenta usted los precios y la calidad al momento de la elección de algún producto?”

En la tabla 8 y Figura 6 denominada “¿Toma en cuenta usted los precios y la calidad al momento de la elección de algún producto?”, se puede observar que el 79% consideran que toman en cuenta los precios y la calidad al momento de la elección de algún producto; mientras que el 21% opinan lo contrario.

Tabla 9
Al momento de visitar la ferretería. ¿cree usted que el proceso de despacho de mercadería es el adecuado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	285	74%
No	100	26%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

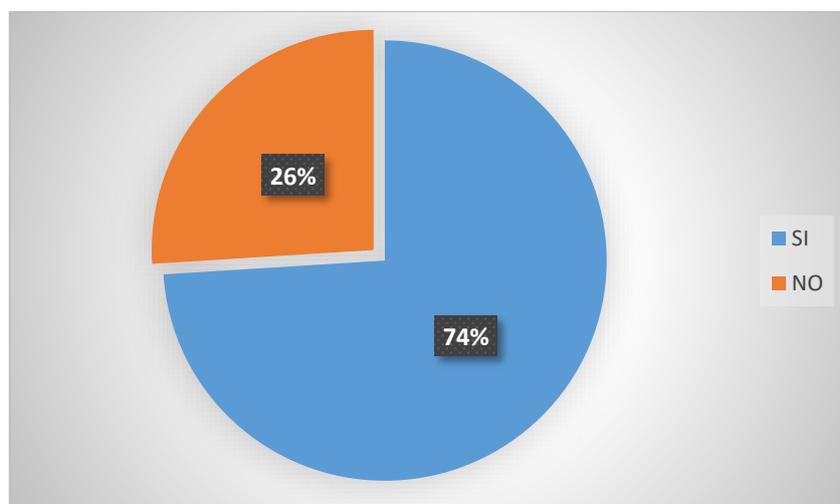


Figura 7: Gráfico circular que representa a “Al momento de visitar la ferretería. ¿cree usted que el proceso de despacho de mercadería es el adecuado?”

En la tabla 9 y Figura 7 denominada “Al momento de visitar la ferretería. ¿cree usted que el proceso de despacho de mercadería es el adecuado?”, se puede observar que el 74% consideran que el proceso de despacho de mercadería es el adecuado; mientras que el 26% opinan lo contrario.

Tabla 10
¿Observa usted un correcto proceso de compra?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	210	55%
No	175	45%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

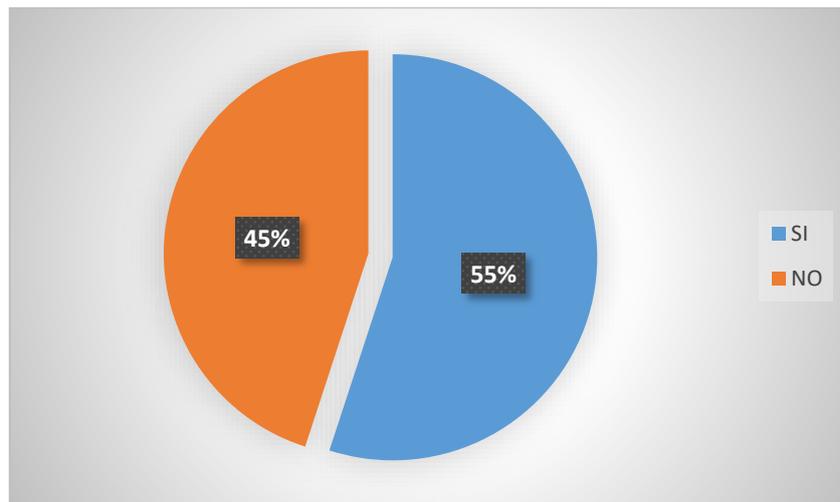


Figura 8: Gráfico circular que representa a “¿Observa usted un correcto proceso de compra?”

En la tabla 10 y Figura 8 denominada “¿Observa usted un correcto proceso de compra?”, se puede observar que el 55% consideran que observan un correcto proceso de compra; mientras que el 45% opinan lo contrario.

Tabla 11
¿Para usted el procedimiento que realiza el vendedor al entregar el producto es correcto?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	350	91%
No	35	9%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

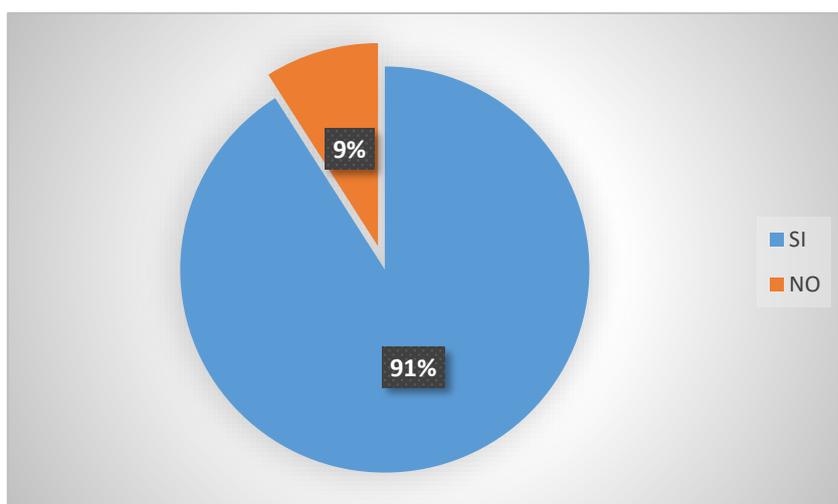


Figura 9: Gráfico circular que representa a “¿Para usted el procedimiento que realiza el vendedor al entregar el producto es correcto?”

En la tabla 11 y Figura 9 denominada “¿Para usted el procedimiento que realiza el vendedor al entregar el producto es correcto?”, se puede observar que el 91% consideran que el procedimiento que realiza el vendedor al entregar el producto es correcto; mientras que el 9% opinan lo contrario.

Tabla 12
Como cliente, ¿cree que se debe mejorar el proceso de venta de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	1%
No	380	99%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

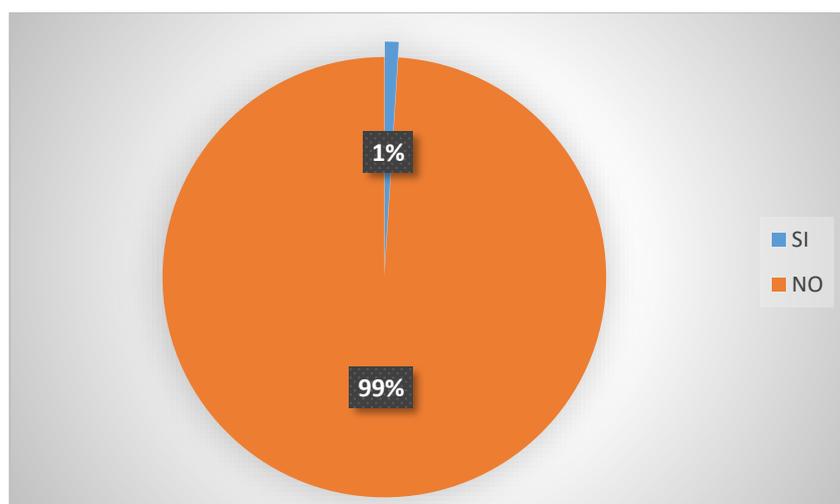


Figura 10: Gráfico circular que representa a “Como cliente, ¿cree que se debe mejorar el proceso de venta de la empresa?”

En la tabla 12 y Figura 10 denominada “Como cliente, ¿cree que se debe mejorar el proceso de venta de la empresa?”, se puede observar que el 1% consideran que se debe mejorar el proceso de venta de la empresa; mientras que el 99% opinan lo contrario.

Objetivo específico 2: Conocer los beneficios de gestión de calidad en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020.

Tabla 13
¿Recomendaría usted que se tome en cuenta alguna mejora en la ferretería?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	270	70%
No	115	30%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

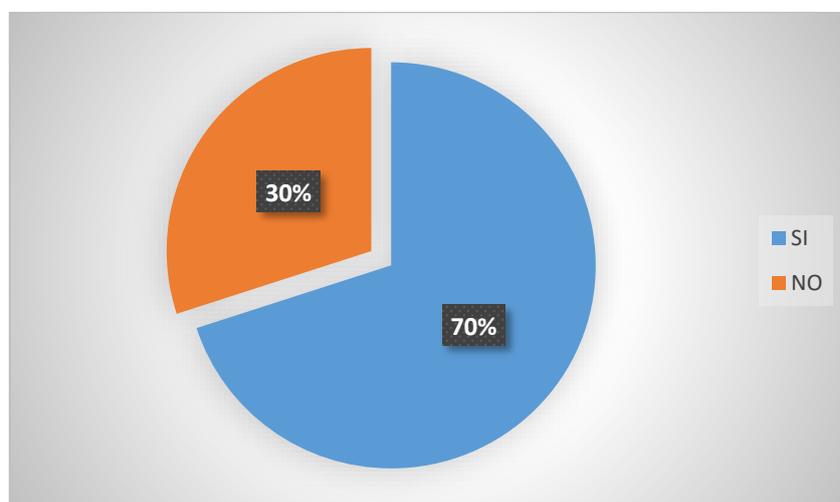


Figura 11: Gráfico circular que representa a “¿Recomendaría usted que se tome en cuenta alguna mejora en la ferretería?”

En la tabla 13 y Figura 11 denominada “¿Recomendaría usted que se tome en cuenta alguna mejora en la ferretería?”, se puede observar que el 70% consideran que recomendarían que se tome en cuenta alguna mejora en la ferretería; mientras que el 30% opinan lo contrario.

Tabla 14
¿Considera usted que a la ferretería le es necesario mejorar su imagen?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	290	75%
No	95	25%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

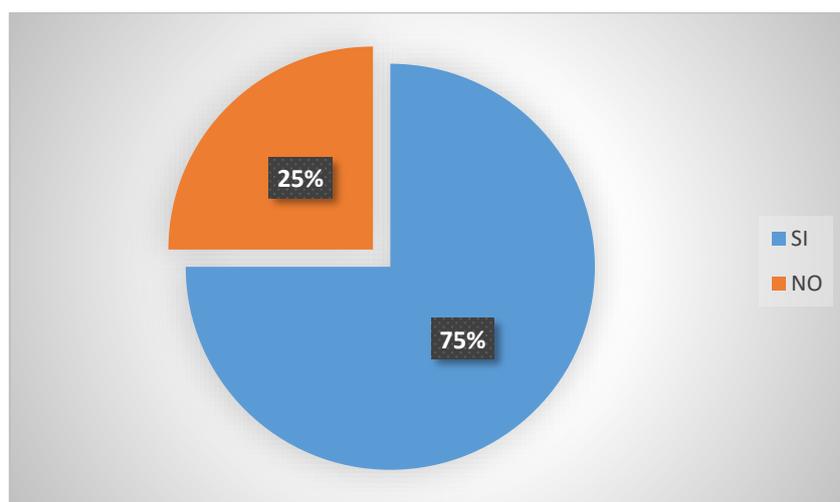


Figura 12: Gráfico circular que representa a “¿Considera usted que a la ferretería le es necesario mejorar su imagen?”

En la tabla 14 y Figura 12 denominada “¿Considera usted que a la ferretería le es necesario mejorar su imagen?”, se puede observar que el 75% consideran que a la ferretería le es necesario mejorar su imagen; mientras que el 25% opinan lo contrario.

Tabla 15
¿Su visita a la ferretería logra satisfacer sus necesidades?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	260	68%
No	125	32%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

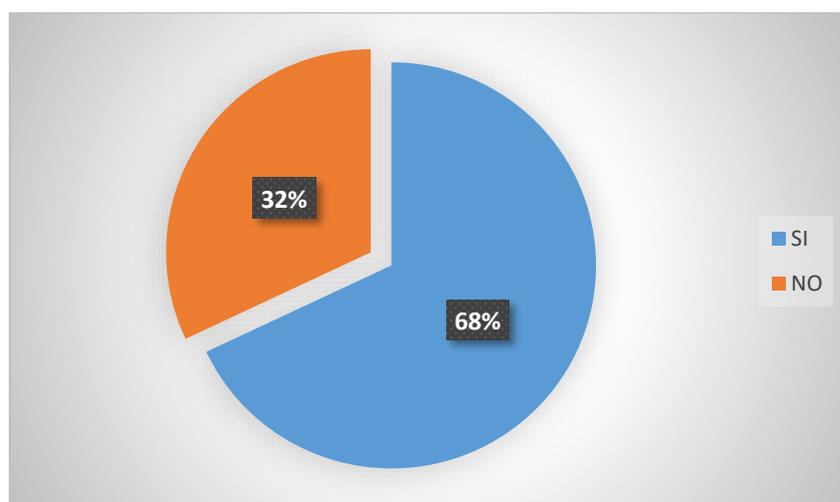


Figura 13: Gráfico circular que representa a “¿Su visita a la ferretería logra satisfacer sus necesidades?”

En la tabla 15 y Figura 13 denominada “¿Su visita a la ferretería logra satisfacer sus necesidades?”, se puede observar que el 68% consideran que satisface sus necesidades al visitar la ferretería; mientras que el 32% opinan lo contrario.

Tabla 16
¿Usted queda satisfecho con lo que observa que ofrece la ferretería?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	355	92%
No	30	8%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

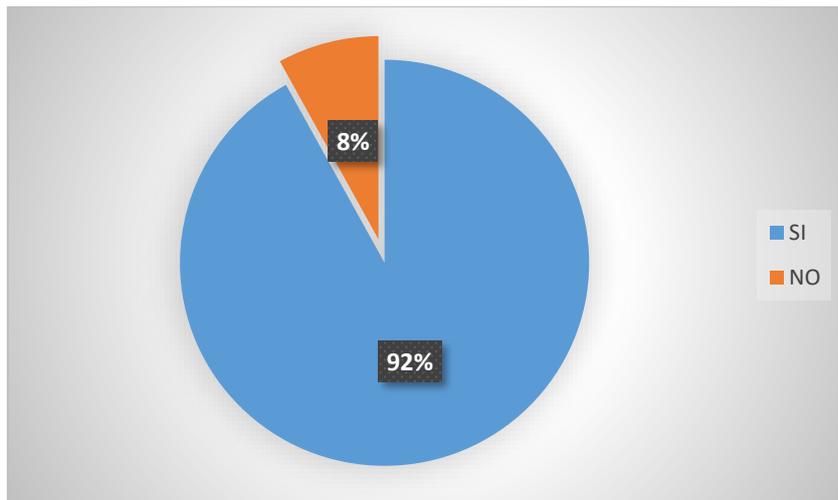


Figura 14: Gráfico circular que representa a “¿Usted queda satisfecho con lo que observa que ofrece la ferretería?”

En la tabla 16 y Figura 14 denominada “¿Usted queda satisfecho con lo que observa que ofrece la ferretería?”, se puede observar que el 92% consideran que queda satisfecho con lo que observa que ofrece la ferretería; mientras que el 8 % opinan lo contrario.

Tabla 17
¿Aprecia usted que los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	380	99%
No	5	1%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

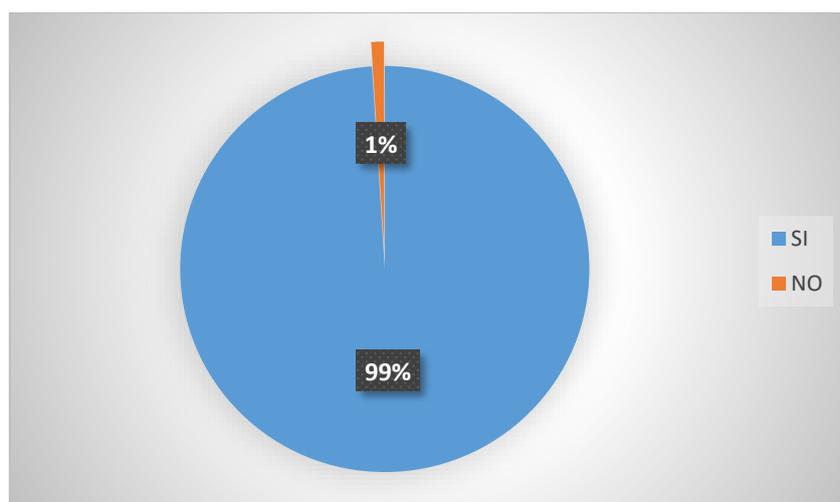


Figura 15: Gráfico circular que representa a “¿Aprecia usted que los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia?”

En la tabla 17 y Figura 15 denominada “¿Aprecia usted que los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia?”, se puede observar que el 99% consideran que los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia; mientras que el 1% opinan lo contrario.

Tabla 18
¿Considera usted que es necesario implementar capacitaciones para aumentar la eficiencia por parte de los trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	370	96%
No	15	4%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

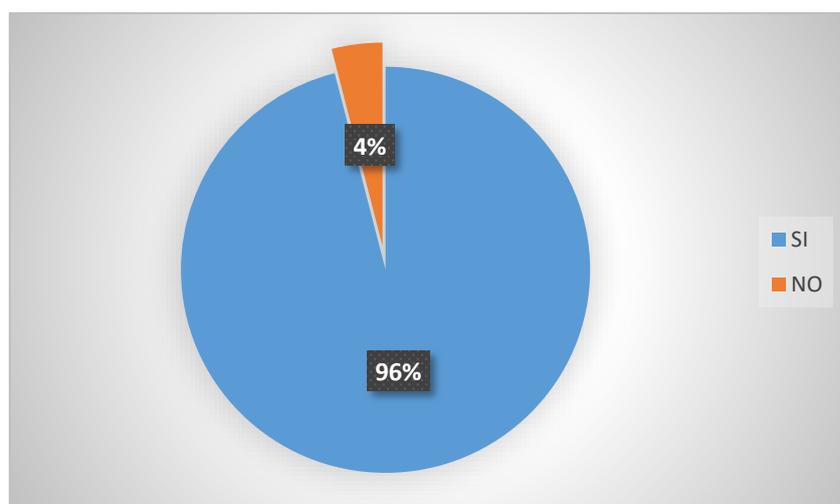


Figura 16: Gráfico circular que representa a “¿Considera usted que es necesario implementar capacitaciones para aumentar la eficiencia por parte de los trabajadores?”

En la tabla 18 y Figura 16 denominada “¿Considera usted que es necesario implementar capacitaciones para aumentar la eficiencia por parte de los trabajadores?”, se puede observar que el 96% consideran que es necesario implementar capacitaciones para aumentar la eficiencia por parte de los trabajadores; mientras que el 4% opinan lo contrario.

Tabla 19
¿Aprecia usted que los trabajadores tienen un buen ambiente laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	360	94%
No	25	6%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

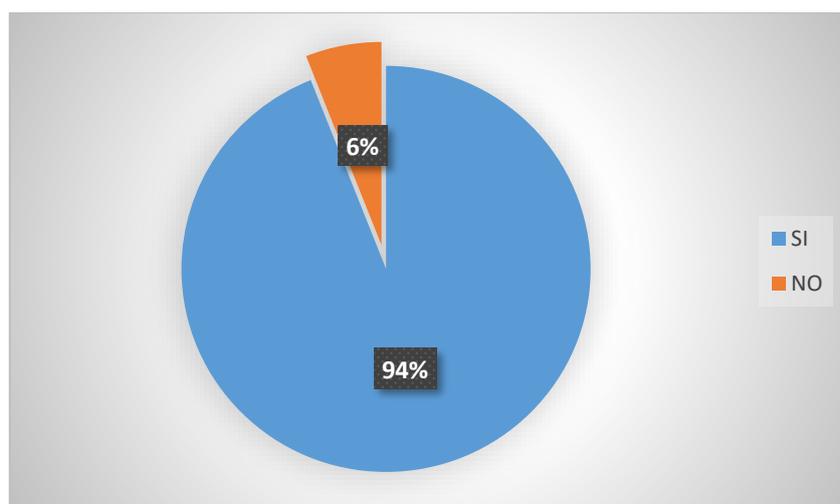


Figura 17: Gráfico circular que representa a “¿Aprecia usted que los trabajadores tienen un buen ambiente laboral?”

En la tabla 19 y Figura 17 denominada “¿Aprecia usted que los trabajadores tienen un buen ambiente laboral?”, se puede observar que el 94% consideran que los trabajadores tienen un buen ambiente laboral; mientras que el 6% opinan lo contrario.

Tabla 20

¿Aprecia usted que el buen trato por parte del dueño motiva a sus trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	315	82%
No	70	18%
Total	385	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Clientes

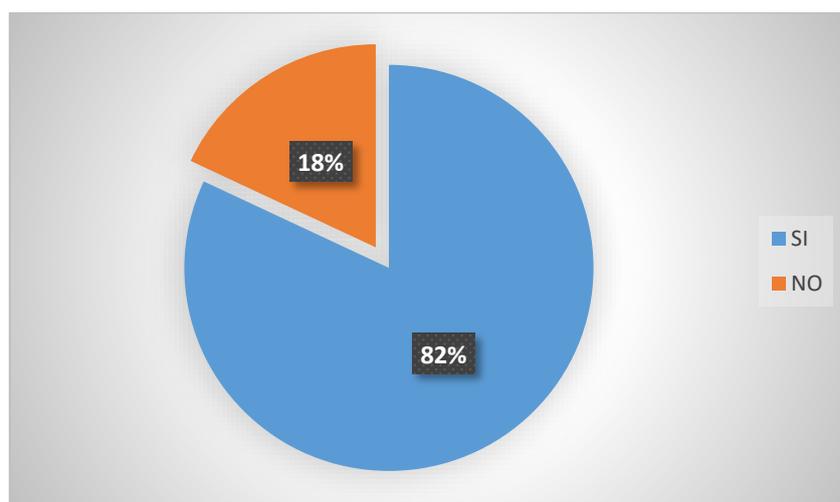


Figura 18: Gráfico circular que representa a “¿Aprecia usted que el buen trato por parte del dueño motiva a sus trabajadores?”

En la tabla 20 y Figura 18 denominada “¿Aprecia usted que el buen trato por parte del dueño motiva a sus trabajadores?”, se puede observar que el 82% consideran que el buen trato por parte del dueño motiva a sus trabajadores; mientras que el 18% opinan lo contrario.

5.1.2 Variable: Control Interno

Cuadro 3: Características demográficas

Características	Frecuencia	Porcentaje
EDAD DE DUEÑOS		
18 a 25 años	0	0%
26 a 45 años	0	0%
46 a 50 años	3	60%
Más de 50 años	2	40%
GENERO		
Masculino	2	40%
Femenino	3	60%

Fuente: cuestionario aplicado a los dueños.

En el Cuadro 3, se observa que la mayor parte de los dueños encuestados, es de 60% con la edad de 46 a 50 años, mientras el 40% de los encuestados son más de 50 años, con respecto al género se puede determinar que el 40% de los encuestados pertenecen al género masculino, mientras el 60% de los encuestados pertenecen al género femenino.

Objetivo específico 3: Describir los principios de control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020.

Tabla 21
¿Usted toma en cuenta a sus colaboradores al realizar la división de tareas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

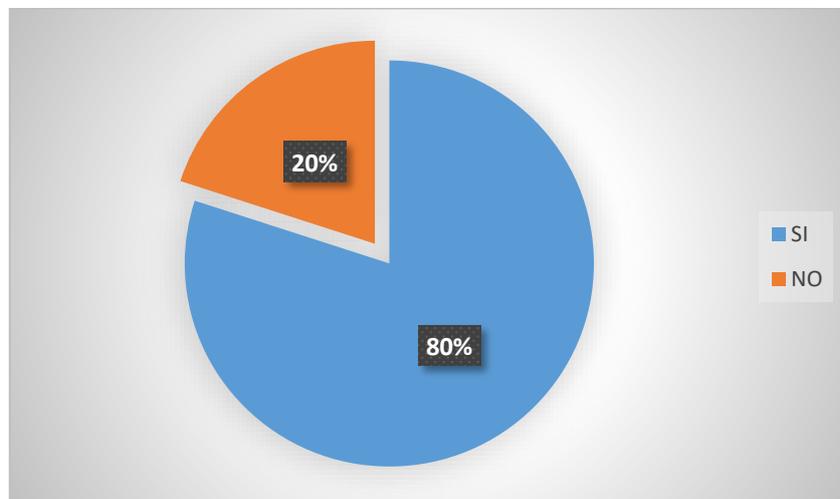


Figura 19: Gráfico circular que representa a “¿Usted toma en cuenta a sus colaboradores al realizar la división de tareas?”

En la tabla 21 y Figura 19 denominada “¿Usted toma en cuenta a sus colaboradores al realizar la división de tareas?”, se puede observar que el 80% consideran que toman en cuenta a sus colaboradores al realizar la división de tareas; mientras que el 20% opinan lo contrario.

Tabla 22
¿Usted divide las tareas de acuerdo al desempeño de cada colaborador?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

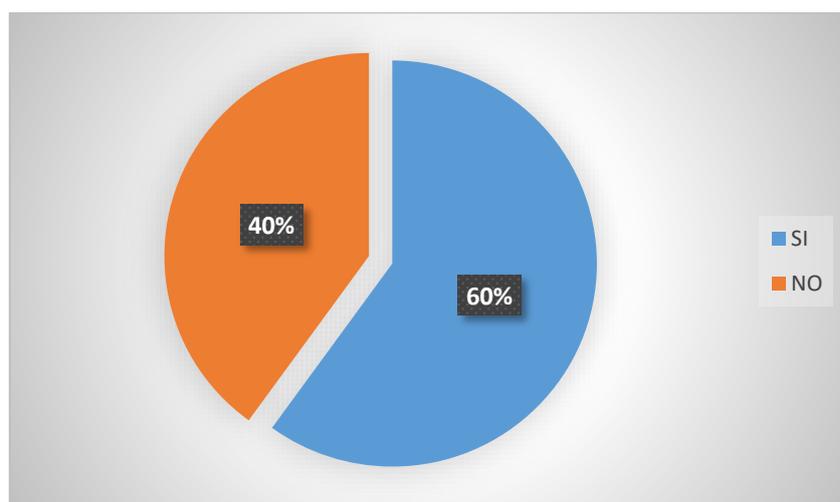


Figura 20: Gráfico circular que representa a “¿Usted divide las tareas de acuerdo al desempeño de cada colaborador?”

En la tabla 22 y Figura 20 denominada “¿Usted divide las tareas de acuerdo al desempeño de cada colaborador?”, se puede observar que el 60% consideran que divide las tareas de acuerdo al desempeño de cada colaborador; mientras que el 40% opinan lo contrario.

Tabla 23
¿Sanciona usted de alguna manera si algún trabajador se equivoca?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

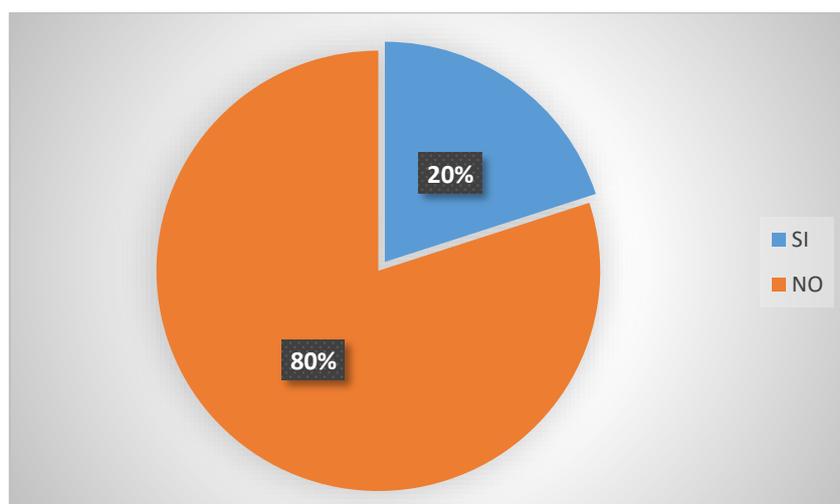


Figura 21: Gráfico circular que representa a “¿Sanciona usted de alguna manera si algún trabajador se equivoca?”

En la tabla 23 y Figura 21 denominada “¿Sanciona usted de alguna manera si algún trabajador se equivoca?”, se puede observar que el 20% consideran que si sanciona de alguna manera si algún trabajador se equivoca; mientras que el 80% opinan lo contrario.

Tabla 24

¿Toma en cuenta usted los errores cometidos al momento de renovar contrato?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

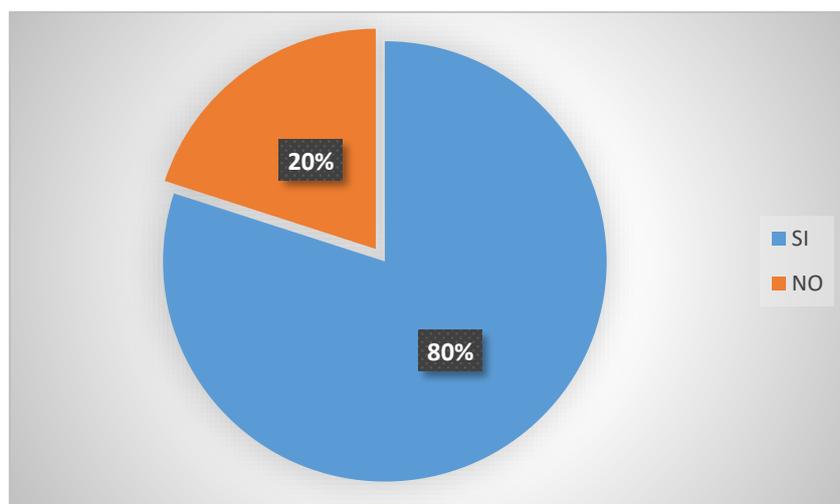


Figura 22: Gráfico circular que representa a “¿Toma en cuenta usted los errores cometidos al momento de renovar contrato?”

En la tabla 24 y Figura 22 denominada “¿Toma en cuenta usted los errores cometidos al momento de renovar contrato?”, se puede observar que el 80% consideran que toman en cuenta los errores cometidos al momento de renovar contrato; mientras que el 20% opinan lo contrario.

Tabla 25
¿La responsabilidad es un valor fundamental en su MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

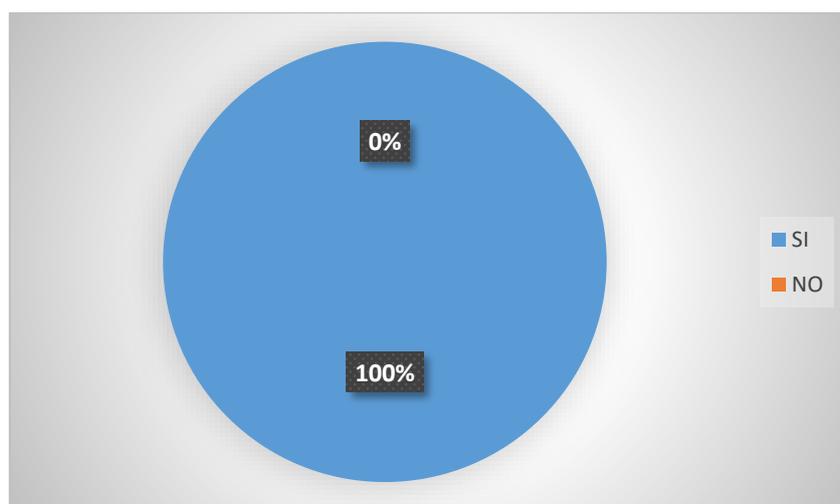


Figura 23: Gráfico circular que representa a “¿La responsabilidad es un valor fundamental en su MYPE?”

En la tabla 25 y Figura 23 denominada “¿La responsabilidad es un valor fundamental en su MYPE?”, se puede observar que el 100% consideran que la responsabilidad es un valor fundamental en su MYPE; mientras que el 0% opinan lo contrario.

Tabla 26
¿Usted exige responsabilidad por parte de sus trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

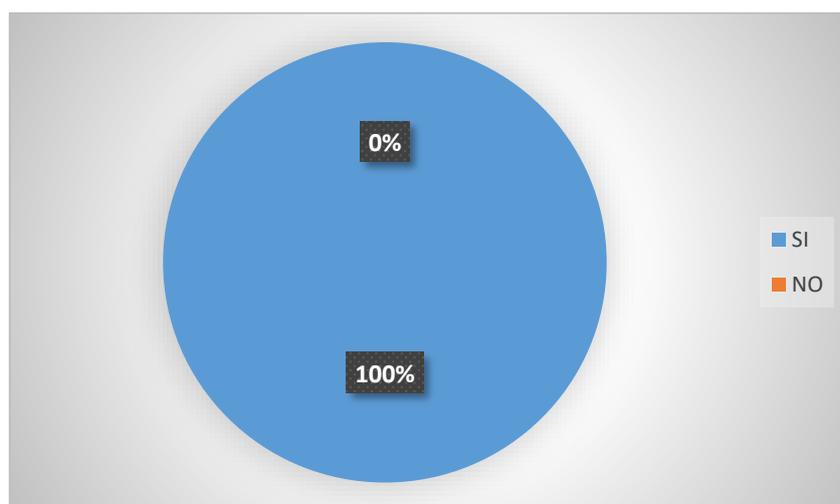


Figura 24: Gráfico circular que representa a “¿Usted exige responsabilidad por parte de sus trabajadores?”

En la tabla 26 y Figura 24 denominada “¿Usted exige responsabilidad por parte de sus trabajadores?”, se puede observar que el 100% consideran que exigen responsabilidad por parte de sus trabajadores; mientras que el 0% opinan lo contrario.

Tabla 27
¿Realiza usted de manera adecuada las descargas de los productos, cuidando el bienestar de sus colaboradores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

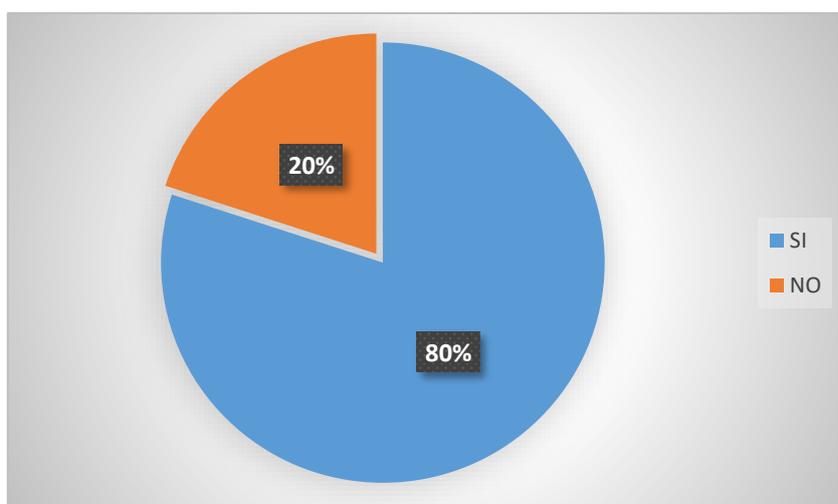


Figura 25: Gráfico circular que representa a “¿Realiza usted de manera adecuada las descargas de los productos, cuidando el bienestar de sus colaboradores?”

En la tabla 27 y Figura 25 denominada “¿Realiza usted de manera adecuada las descargas de los productos, cuidando el bienestar de sus colaboradores?”, se puede observar que el 80% consideran que realizan de manera adecuada las descargas de los productos así cuidando el bienestar de sus colaboradores; mientras que el 20% opinan lo contrario.

Tabla 28
¿Realiza usted un seguimiento de los productos que son recepcionados y/o despachados?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

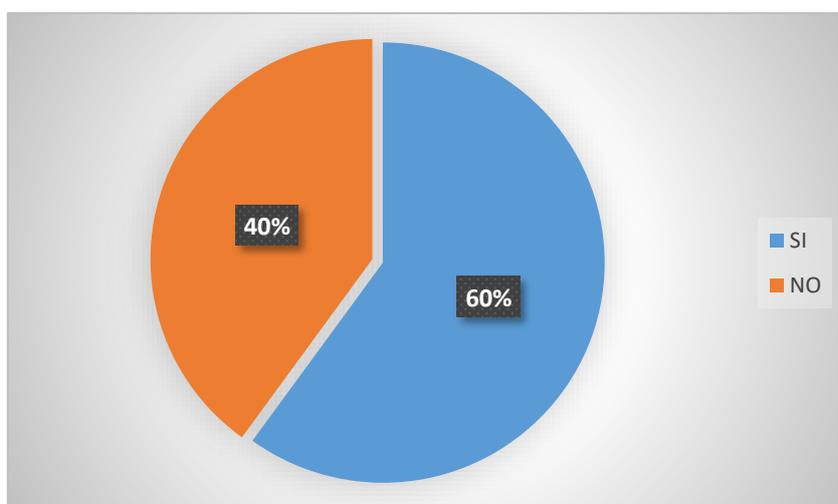


Figura 26: Gráfico circular que representa a “¿Realiza usted un seguimiento de los productos que son recepcionados y/o despachados?”

En la tabla 28 y Figura 26 denominada “¿Realiza usted un seguimiento de los productos que son recepcionados y/o despachados?”, se puede observar que el 60% considera que realizan un seguimiento de los productos que son recepcionados y/o despachados; mientras que el 40% opinan lo contrario.

Objetivo específico 4: Conocer los componentes del control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020.

Tabla 29
¿Lleva usted el control del trabajo que realizan sus trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

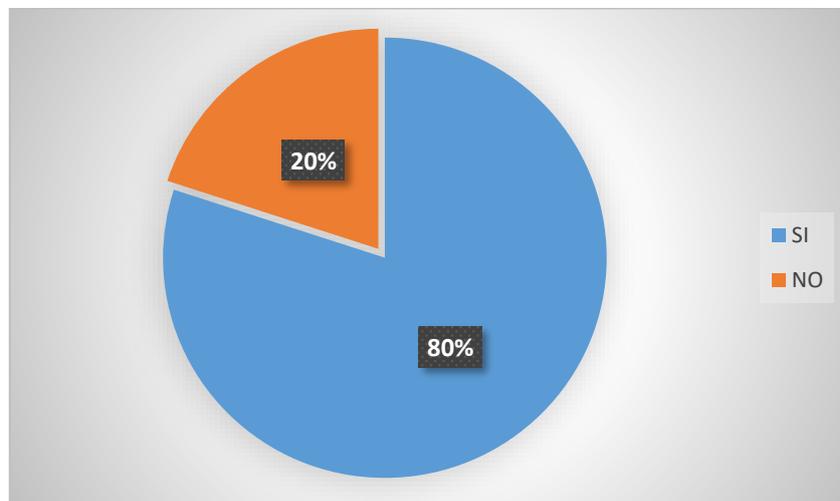


Figura 27: Gráfico circular que representa a “¿Lleva usted el control del trabajo que realizan sus trabajadores?”

En la tabla 29 y Figura 27 denominada “¿Lleva usted el control del trabajo que realizan sus trabajadores?”, se puede observar que el 80% consideran que llevan el control del trabajo que realizan sus trabajadores; mientras que el 20% opinan lo contrario.

Tabla 30
¿Considera importante llevar el control con respecto de entrada y salida de sus trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

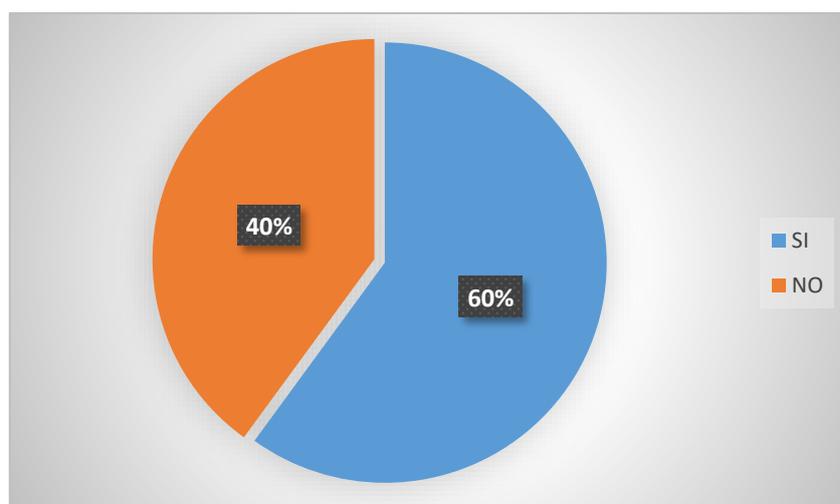


Figura 28: Gráfico circular que representa a “¿Considera importante llevar el control con respecto de entrada y salida de sus trabajadores?”

En la tabla 30 y Figura 28 denominada “¿Considera importante llevar el control con respecto de entrada y salida de sus trabajadores?”, se puede observar que el 60% consideran que es importante llevar el control con respecto de entrada y salida de sus trabajadores; mientras que el 40% opinan lo contrario.

Tabla 31
¿Toma usted precauciones para evitar riesgos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

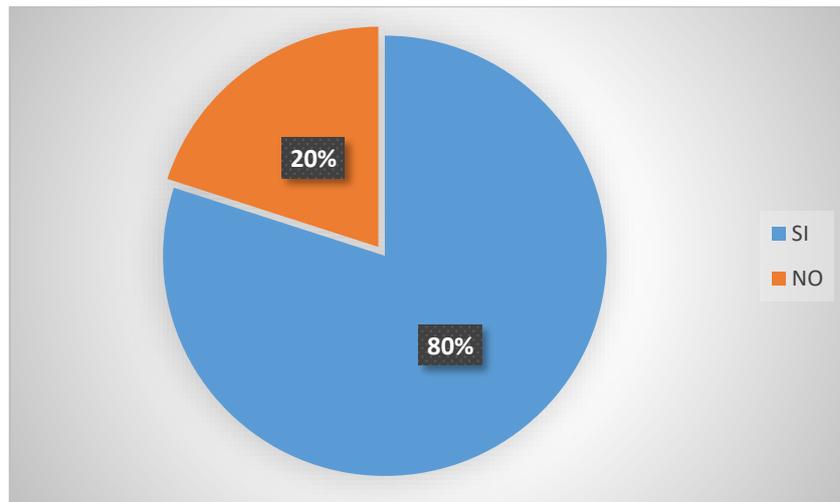


Figura 29: Gráfico circular que representa a “¿Toma usted precauciones para evitar riesgos?”

En la tabla 31 y Figura 29 denominada “¿Toma usted precauciones para evitar riesgos?”, se puede observar que el 80% consideran que toma precauciones para evitar riesgos; mientras que el 20% opinan lo contrario.

Tabla 32
¿Toma usted en cuenta la evaluación de riesgos con anticipación?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

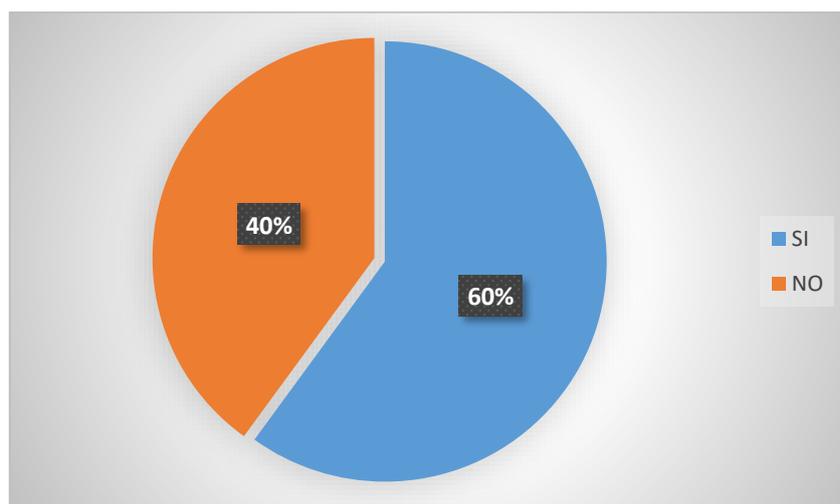


Figura 30: Gráfico circular que representa a “¿Toma usted en cuenta la evaluación de riesgos con anticipación?”

En la tabla 32 y Figura 30 denominada “¿Toma usted en cuenta la evaluación de riesgos con anticipación?”, se puede observar que el 60% consideran que toman en cuenta la evaluación de riesgos con anticipación; mientras que el 40% opinan lo contrario.

Tabla 33
¿Realiza usted actividades de control con respecto a los productos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

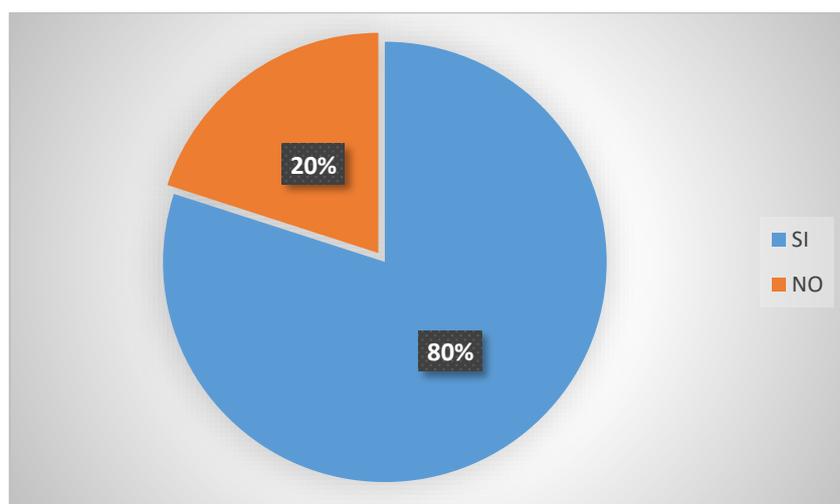


Figura 31: Gráfico circular que representa a “¿Realiza usted actividades de control con respecto a los productos?”

En la tabla 33 y Figura 31 denominada “¿Realiza usted actividades de control con respecto a productos?”, se puede observar que el 80% consideran que realiza actividades de control con respecto a los productos; mientras que el 20% opinan lo contrario.

Tabla 34
Como empleador ¿Sus colaboradores realizan de manera adecuada los controles de recepción de la mercadería?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

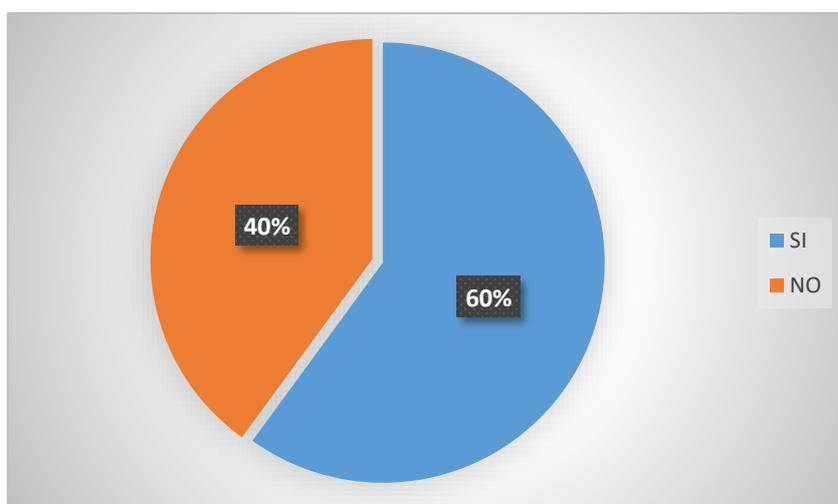


Figura 32: Gráfico circular que representa a “Como empleador ¿Sus colaboradores realizan de manera adecuada los controles de recepción de la mercadería?”

En la tabla 34 y Figura 32 denominada “Como empleador ¿Sus colaboradores realizan de manera adecuada los controles de recepción de la mercadería?”, se puede observar que el 60% consideran que los colaboradores realizan de manera adecuada los controles de recepción de la mercadería; mientras que el 40% opinan lo contrario.

Tabla 35
¿Realiza usted charlas informativas para sus trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

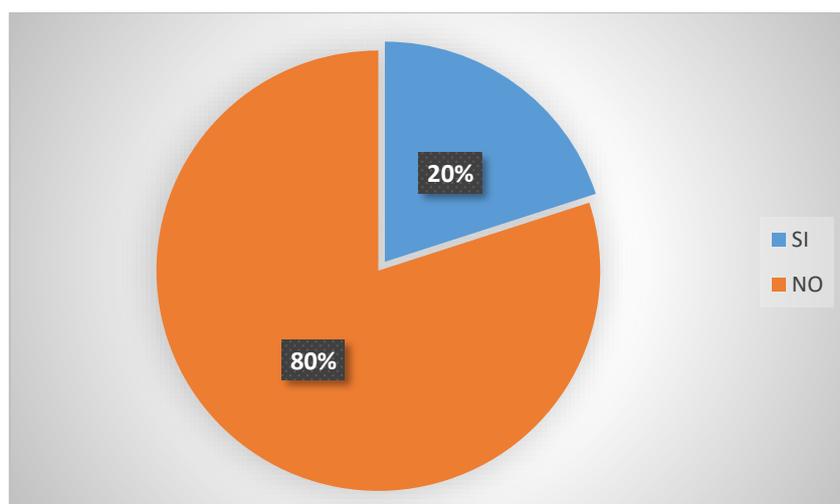


Figura 33: Gráfico circular que representa a “¿Realiza usted charlas informativas para sus trabajadores?”

En la tabla 35 y Figura 33 denominada “¿Realiza usted charlas informativas para sus trabajadores?”, se puede observar que el 20% consideran que realizan charlas informativas para sus trabajadores; mientras que el 80% opinan lo contrario.

Tabla 36
¿Sus trabajadores cuentan con necesaria información de los productos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

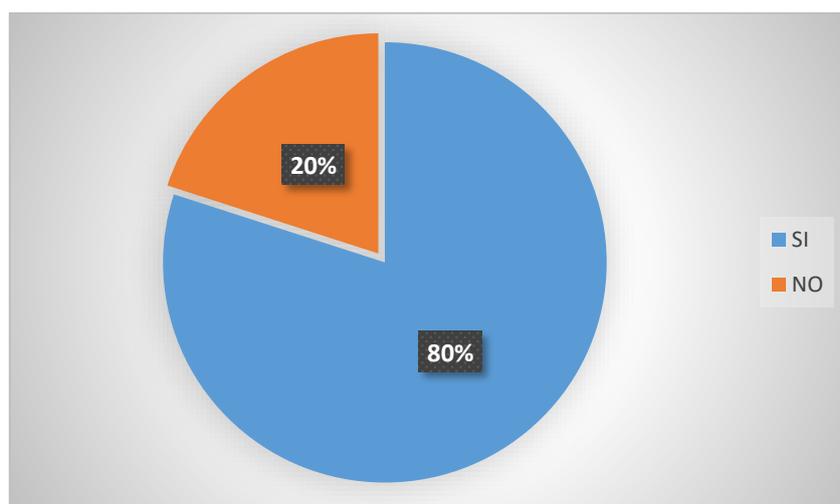


Figura 34: Gráfico circular que representa a “¿Sus trabajadores cuentan con necesaria información de los productos?”

En la tabla 36 y Figura 34 denominada “¿Sus trabajadores cuentan con necesaria información de los productos?”, se puede observar que el 80% consideran que sus trabajadores cuentan con necesaria información de los productos; mientras que el 20% opinan lo contrario.

Tabla 37

¿Realiza usted un adecuado seguimiento de todas las áreas que tiene la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

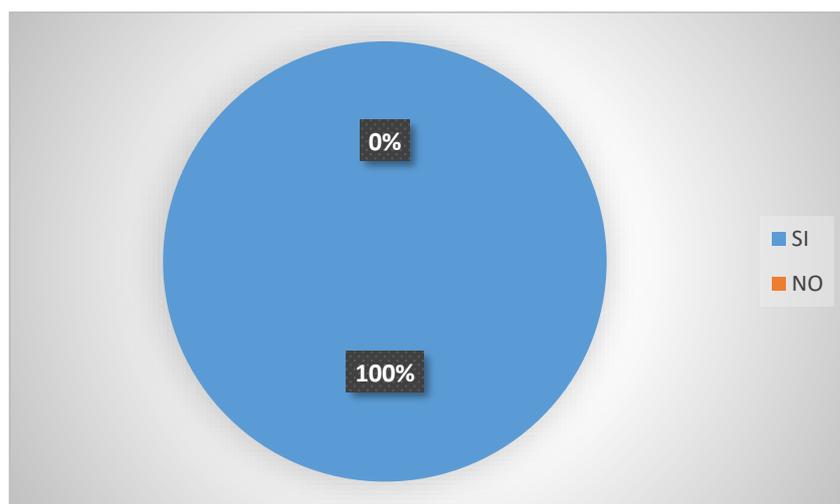


Figura 35: Gráfico circular que representa a “¿Realiza usted un adecuado seguimiento de todas las áreas que tiene la empresa?”

En la tabla 37 y Figura 35 denominada “¿Realiza usted un adecuado seguimiento de todas las áreas que tiene la empresa?”, se puede observar que el 100% consideran que realizan un adecuado seguimiento de todas las áreas que tiene la empresa

Tabla 38
El seguimiento que usted realiza, ¿lo hace al lado del encargado de cada área?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de encuesta aplicada a los Dueños

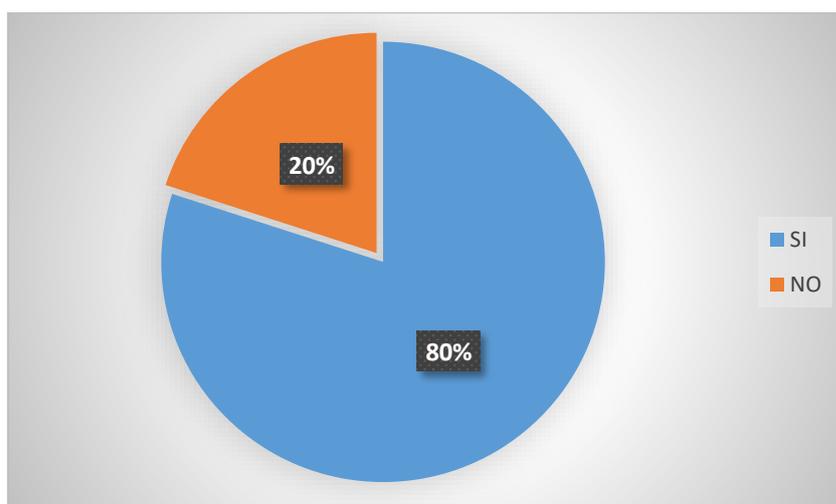


Figura 36: Gráfico circular que representa a “El seguimiento que usted realiza, ¿lo hace al lado del encargado de cada área?”

En la tabla 38 y Figura 36 denominada “El seguimiento que usted realiza, ¿lo hace al lado del encargado de cada área?”, se puede observar que el 80% consideran que el seguimiento que realizan lo hace al lado del encargado de cada área; mientras que el 20% opinan lo contrario.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Variable: Gestión de calidad

En el Cuadro 2, se observa que la mayor parte de los clientes encuestados, es de 51% con la edad de 46 a 50 años, mientras el 28% de los encuestados son de 26 a 45 años, por otro lado, un 21% de encuestado más de 18 a 25 años, con respecto al género se puede determinar que el 56% de los encuestados pertenecen al género femenino y un 44% que pertenecen al género masculino. Según el estudio realizado por Poma (2015) se encontró que el 60% de encuestados revelaron que tienen entre 38 a 47 años de edad. El 80% de los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas son de género masculino. Por otro lado, Gamarra (2017) la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarney, sus edades fluctúan entre los 31 a 50 años, son de sexo femenino y tienen un grado de instrucción de nivel secundaria. La generalidad de las micro y pequeñas empresas son formadas conforme a la ley, la mitad tienen una estabilidad de 8 a más años en el rubro, la mayoría están compuestas como persona natural.

Objetivo específico 1: Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020.

En la tabla 3, denominada “¿Considera usted que la estructura organizacional de la MYPE es la adecuada?” se observa que el 78% de los encuestados piensa que la estructura organizacional de las MYPE es la adecuada. Según el estudio realizado por Benites (2015) encontró que existen empresas que tienen la ausencia de un sistema de control interno en las áreas administrativas, contables

y financieras, cuyo efecto se refleja en el manejo de varios servicios y en la atención al cliente con baja eficiencia. Por otro lado, Riquelme (2017) determina que es aquella en donde se establece jerarquía, la empresa se establece estas jerarquías para que se cumplan con los objetivos determinados, delegando responsabilidades y funciones de manera distintas. Podemos concluir que es necesario que las MYPE tengan una estructura organizacional definida para que pueda lograr objetivos y metas, además de que una buena estructura se ve reflejada en la satisfacción y fidelización del cliente.

En la tabla 4 denominada “¿Cree usted que los trabajadores si cumplen con sus funciones encomendadas?” se observa que 91% de los trabajadores si cumplen con sus funciones encomendadas. Según el estudio realizado por Andrade (2016) encontró que los procesos y funciones de las áreas administrativas y funcionales de la empresa Ferrecon mostraron un conjunto de errores en el progreso de las actividades y organización del personal que afectan perceptiblemente el desarrollo del control interno de la empresa por la falta de software que no permite la agilización de procesos. Por otro lado, Riquelme (2017) determina que la empresa se establece estas jerarquías para que se cumplan con los objetivos determinados, delegando responsabilidades y funciones de maneras distintas. Es decir, las organizaciones distribuyen a sus colaboradores según sus funciones o tarea que desempeñan.

En la tabla 5 denominada “Como cliente ¿usted cree que la empresa demuestra tener una adecuada planificación de la atención al cliente?” se observa que el 73% considera que la empresa demuestra una adecuada planificación de la atención al cliente. Según el estudio realizado por Calle (2018) encontró que

las ferreterías deben de tener un carácter obligatorio de la documentación y certificación necesaria de las subcontratistas, materiales, personal contratista y equipos, ya que de no contar con esta información no se poseería el respaldo suficiente para el cliente. Por otro lado, Riquelme (2017) encontramos que la planificación es el proceso que permite realizar un esquema para poder lograr los objetivos anhelado. Así respondiendo preguntas tales como: ¿Qué se hará para lograr el objetivo?, ¿Dónde se quiere llegar?, ¿Qué necesitaran para lograrlo?, ¿Cómo se forjará?; se concluye que la planifica de la atención al cliente comienza por tener una estructura organizacional establecida y la asignación de actividades de manera que el cliente se sienta identificado y satisfecho.

En la tabla 6 denominada “¿Aprecia usted una correcta planificación entre dueño y proveedor al momento de la entrega del producto?” se observa que el 78% observa que no existe una correcta planificación entre el dueño y proveedor al momento de entregas de productos. Según el estudio realizado por Peña (2016) encontró que la empresa ferretera Garvil no cuenta con un manual de procedimientos para la realización de las actividades, de otra parte no existe control del almacén en base de un sistema kardex que demuestre el movimiento de ingreso y salida y ofrezca información oportuna de los saldos, el registro se realiza de forma manual a través de un cuaderno físico, arriesgándose a perder información en caso de extravío Por otro lado, Riquelme (2017) determinó encontramos que la planificación es el proceso que permite realizar un esquema para poder lograr los objetivos anhelado. Así respondiendo preguntas tales como: ¿Qué se hará para lograr el objetivo?, ¿Dónde se quiere llegar?, ¿Qué necesitaran para lograrlo?, ¿Cómo se forjará?.

En la tabla 7 denominada “¿Considera usted que la ferretería cuenta con variedad con respecto a los productos que ofrece?” observamos que el 96% considera que la ferretería si cuenta con productos variados. Según el estudio realizado por Mejía & Padilla (2015) encontró que el vertiginoso crecimiento experimentado a raíz de la dolarización, teniendo como resultado la estabilidad y un auge en las importaciones de alrededor de 3.000 productos de diversos países del mundo, se suma la trayectoria de la empresa y la confianza en su Gerente General, señor Julio Espinoza Monje, teniendo como resultado un éxito económico y un posicionamiento importante en el mercado mayorista del país. Por otro lado, Riquelme (2017) señaló los recursos son aquel que ayudará al logro de los objetivos. Por ejemplo: son los materiales, la maquinaria, colaboradores, ambiente, etc. Determinando así que la empresa debe de tener una variedad de productos de acuerdo a las necesidades de los clientes, sin exceder la capacidad de la empresa ni alterando sus objetivos ya trazados.

En la tabla 8 denominada “¿Toma en cuenta usted los precios y la calidad al momento de la elección de algún producto?” se observa que 79% de los encuestados considera que es importante el precio y la calidad del producto al momento de adquirirlo. Según el estudio realizado por Uchofen (2019) encontró que la percepción de la calidad general del cliente no se encuentra alterada si se cuenta con tarjeta de la empresa o no. En promedio, las personas que la tenían estaban de acuerdo con que existan facilidades de pago y descuentos usando la tarjeta, ocurría lo contrario en el caso de los que no tienen. Estos últimos se sienten descontentos con la exclusión de las promociones. Por otro lado, Riquelme (2017) señalo los recursos son

aquel que ayudará al logro de los objetivos. Por ejemplo: son los materiales, la maquinaria, colaboradores, ambiente, etc. Se determina que las empresas deben de tomar en cuenta estudios de segmentación para poder ofrecer diversidad de productos que estén al alcance de los clientes sin perder la calidad que desean.

En la tabla 9 denominada “Al momento de visitar la ferretería. ¿cree usted que el proceso de despacho de mercadería es el adecuado?” se observa que solo el 74% opina que el despacho de mercadería es el adecuado. Según el estudio realizado por Gonzales (2019) encontró que la ferretería Solís mantiene carencias, debido a que carece de un manual de políticas y procedimientos, puesto que no le permite identificar a cada trabajador las actividades que deben realizar de manera ordenada, siendo este un instrumento para que los directivos tomen decisiones en el área de inventarios. Por otro lado, por otro lado, Riquelme (2017) señaló que el proceso es la actividad que convierte el material en servicio o producto, en los procesos siempre requieren los recursos y planes, siendo necesario que se determine cada uno de los procesos; determinando así que es necesario tener procesos establecidos, disminuyendo riesgos tanto internos como externos.

En la tabla 10 denominada “¿Observa usted un correcto proceso de compra?” el 55% observa que se lleva un correcto proceso de compra. Según el estudio realizado por Ruiz (2015) encontró que los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización no estaban correctamente documentados ni estandarizados. Los procedimientos que mostraba la organización fueron rutinarios, no se poseía nada concreto que permitiera tener continuidad en el desarrollo de las operaciones

por ausencia de algún empleado. Por otro lado, Riquelme (2017) comentó que el proceso es la actividad que convierte el material en servicio o producto, en los procesos siempre requieren los recursos y planes, siendo necesario que se determine cada uno de los procesos, así determinando que para poder tener un buen proceso de compra se debe de emplear de manera continua la gestión de calidad aplicando diferentes fases que brindaran beneficios a corto y largo plazo.

En la tabla 11 denominada “¿Para usted el procedimiento que realiza el vendedor al entregar el producto es correcto?” se observó que el 91% de los encuestados considera el procedimiento de venta es el correcto. Según el estudio realizado por Gamarra (2017) determinó que la mitad de los empresarios indicaron que el clima organizacional dentro de su empresa es agradable, la mayor parte especifica que el nivel de servicio que prestan es la rapidez en la atención, la mayoría de los dueños de las ferreterías de la Ciudad de Huarney aún no aplican las TIC, por eso es que no hace ningún uso en el contorno administrativo tanto en lo interno como externo. Por otro lado, Riquelme (2017) comentó que el procedimiento son los elementos determinados que seguirá la organización para así poder transformar la materia en servicio o producto, siguiendo un control documentado de lo que se cumple esto quiere decir que es la manera en que se ejecuta algún proceso. Se determinó que para tener un procedimiento de venta que se adapte al cliente se debe mejorar la cálida y conocimiento de los colaboradores, esto nos dirige a la planificación, tomando riesgo que hagan que la ferretería se distinga en las diversas áreas tanto internas como externas.

En la tabla 12 denominada “Como cliente, ¿cree que se debe mejorar el proceso de venta de la empresa?” observamos que el 1% de los encuestados considera que se debe mejorar el proceso de venta. Según el estudio realizado por gamarra (2017) determinó que la mayoría de los dueños asigna parte al enfoque de servicio que prestan, siendo este la rapidez en la atención, la mayor parte de los dueños no aplican las TIC, es por ello que no hace ningún uso del entorno administrativo tanto en interno como externo. Por otro lado, Riquelme (2017) señaló que el procedimiento son los elementos determinados que seguirá la organización para así poder transformar la materia en servicio o producto, siguiendo un control documentado de lo que se cumple.

Objetivo específico 2: Conocer los beneficios de gestión de calidad en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020.

Tabla 13 denominada “¿Recomendaría usted que se tome en cuenta alguna mejora en la ferretería?” se puede observar que el 70% consideran que recomendarían que se tome en cuenta alguna mejora en la ferretería. Según el estudio realizado, por Andrade (2016) encontró que la toma de decisiones y mejoramiento perenne de las actividades desarrolladas por el personal de la empresa Ferrecon concernientes a las áreas administrativas y operacionales no se logra llevar a cabo luego de estudios detallados de la estructura y funcionamiento de la empresa. Por otro lado, Díaz (2016) señaló que los sistemas de gestión de calidad facilitan que el proceso del productivo esté dirigido tanto en las necesidades de los compradores como en los parámetros de la empresa, permitiendo así incorporar las demandas de los clientes en el producto o servicio final. Concluimos la mayoría de los clientes recomiendan que tomen alguna mejora en la ferretería

para ello se debe tener en cuenta las necesidades que tienen cada consumidor para poder aplicar las mejoras en la ferretería.

Tabla 14 denominada “¿Considera usted que a la ferretería le es necesario mejorar su imagen?” se puede observar que el 75% consideran que a la ferretería le es necesario mejorar su imagen. Según el estudio realizado por Fernández & Sinchi (2015) determinó para adaptar medidas correctivas la empresa deberá tomar en cuenta los aspectos tratados en las diferentes matrices realizados en la MYPE. Por otro lado, Díaz (2016) señaló que la mejora el proceso tanto en las necesidades de los compradores como en los parámetros de la empresa, permitiendo integrar acceso a una mejor oferta. Concluimos que es necesario mejorar su imagen de la Ferretería para así lograr llamar la atención de sus clientes tanto mejorar interno y externo de la MYPE.

Tabla 15 denominada “¿Su visita a la ferretería logra satisfacer sus necesidades?”, se puede observar que el 68% consideran que satisface sus necesidades al visitar la ferretería. Según el estudio realizado por Huamán (2019) encontró en sus resultados que demuestra así mismo que la calidad en el servicio es el nivel mayor de importancia y atención que brindan los representantes con respecto a su negocio. Por otro lado, Díaz (2016) comentó que los sistemas de gestión de calidad facilitan que el proceso del productivo esté dirigido tanto en las necesidades de los compradores como en los parámetros de la empresa. Concluye que logran satisfacer sus necesidades como consumidor ya que los productos están enfocados en las necesidades de los consumidores.

Tabla 16 denominada “¿Usted queda satisfecho con lo que observa que ofrece la ferretería?”, se puede observar que el 92% consideran que queda satisfecho con lo que observa que ofrece la ferretería. Según el estudio realizado por Paredes (2019) determinó que el mercado de segmentos económico y súper económico se encuentra abarrotado de productos en los que la competencia es muy amplia y hay una gran diversidad de productos al mismo precio y calidad resultando en un margen de ganancia por debajo del 20%, lo cual no es factible para la empresa. Entregada esta situación, se están reformulando los productos de los segmentos anteriormente mencionados para que puedan competir en el mercado con una calidad similar a la de los líderes y a un costo más accesible al público objetivo. Por otro lado, Díaz (2016) señaló que la satisfacción del cliente es el proceso productivo esté dirigido tanto en las necesidades de los compradores como en los parámetros de la empresa. Concluye que los clientes logran quedar satisfechos con los productos que observan en la MYPE ya que logran satisfacer las necesidades de cada uno.

Tabla 17 denominada “¿Aprecia usted que los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia?”, se puede observar que el 99% consideran que los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia. Según el estudio realizado por Gamarra (2017) determinó que la mitad de los empresarios indicaron que el clima organización dentro de su empresa es agradable, mientras que la mayor parte especifica que el nivel de servicio que prestan es la rapidez en la atención, por otro lado, Díaz (2016) consideró que la eficacia y la reducción esto se refiere a que el sistema de gestión de calidad define cuál es el debido procedimiento óptimo para crear un servicio. Se determina que el 99% de

los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia en la cual se dice que el clima organizacional dentro de las MYPE es agradable.

Tabla 18 denominada “¿Considera usted que es necesario implementar capacitaciones para aumentar la eficiencia por parte de los trabajadores?”, se puede observar que el 96% consideran que es necesario implementar capacitaciones para aumentar la eficiencia por parte de los trabajadores. Según el estudio realizado por Huamán (2019) encontró que Más del 67% entiende lo que significa el termino gestión de calidad de igual manera con relación a su aplicación un gran porcentaje significativo del 64% manifiesta que lo utiliza para tener mejor oportunidad de crecimiento, así mismo con relación a las funciones administrativas los representantes consideran que la función de planificación es la de mayor importancia puesto que es la primera función que significa plantear los objetivos y los lineamientos empresariales de la organización. Por otro lado, Díaz (2016) señaló el aumento de eficiencia es el procedimiento óptimo para crear un servicio, en la organización podrá eliminar los pasos innecesarios, para desarrollar una gestión del tiempo más eficiente, en la cual se puede terminar que es necesario de implementar capacitaciones para así lograr una mejor eficiencia y eficacia en la MYPE.

Tabla 19 denominada “¿Aprecia usted que los trabajadores tienen un buen ambiente laboral?”, se puede observar que el 94% consideran que los trabajadores tienen un buen ambiente laboral. Según el estudio realizado por Gamarra (2017) determinó que la mitad de los empresarios indicaron que el clima organización dentro de su empresa es agradable, mientras que las mayores partes especifica que el nivel de servicio que prestan es la rapidez en la atención, por otro lado, Díaz (2016) señaló que promueve la motivación en el sistema de gestión

de calidad motiva a los colaboradores que así obtengan un mejor rendimiento con los objetivos logrados de la organización. En la cual se puede determinar que el 94% de los trabajadores de las MYPE consideran que tienen un buen ambiente laboral en la ferretería.

Tabla 20 denominada “¿Aprecia usted que el buen trato por parte del dueño motiva a sus trabajadores?”, se puede observar que el 82% consideran que el buen trato por parte del dueño motiva a sus trabajadores. Según el estudio realizado por Gamarra (2017) determinó que la mitad de los empresarios indicaron que el clima organización dentro de su empresa es agradable, mientras que las mayores partes especifica que el nivel de servicio que prestan es la rapidez en la atención. Por otro lado, Díaz (2016) determina que promueve la motivación en el sistema de gestión de calidad motiva a los colaboradores que así obtengan un mejor rendimiento con los objetivos logrados de la organización. En la cual se determina que el 85% de los dueños motivan a los colaboradores para sí tengan un buen clima organizacional dentro de la empresa.

5.2.2 Variable: Control interno

En el Cuadro 3, se observa que la mayor parte de los dueños encuestados, es de 60% con la edad de 46 a 50 años, mientras el 40% de los encuestados son más de 50 años, con respecto al género se puede determinar que el 40% de los encuestados pertenecen al género masculino, mientras el 60% de los encuestados pertenecen al género femenino. Según el estudio realizado por Poma (2015) el 60% de los encuestados revelaron que tienen entre 38 a 47 años

de edad. El 80% de los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas son de género masculino. Por otro lado, Gamarra (2017) determinó que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, sus edades fluctúan entre los 31 a 50 años, son de sexo femenino y tienen un grado de instrucción de nivel secundaria. La generalidad de las Micro y Pequeñas Empresas son formadas conforme a la ley, la mitad tienen una estabilidad de 8 a más años en el rubro, la mayoría están compuestas como persona natural, creándose con la finalidad de generar ganancia y están conformados desde 0 a 4 colaboradores.

Objetivo específico 3: Describir los principios de control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020.

Tabla 21 denominada “¿Usted toma en cuenta a sus colaboradores al realizar la división de tareas?”, se puede observar que el 80% consideran que toman en cuenta a sus colaboradores al realizar la división de tareas. Según el estudio realizado por Gonzales (2019) determinó que debido a que carece de un manual de políticas y procedimientos, puesto que no permite identificar a cada trabajador las actividades que deben realizar de manera ordenada, siendo este un instrumento para que los directivos tomen decisiones en el área de inventarios. Por otro lado, Capote (2017) señaló que la división de trabajo siempre pasa por cuatro etapas en la que ayudan al personal encargado de la custodia y elaboración de los documentos no tengan ninguna potestad para aprobar lo realizado y que tampoco tengan la potestad de realizar anotaciones en los registros contables.

Tabla 22 denominada “¿Usted divide las tareas de acuerdo al desempeño de cada colaborador?”, se puede observar que el 60% consideran que divide las tareas de acuerdo al desempeño de cada colaborador. Según el estudio realizado por Gonzales (2019) determinó que debido a que carece de un manual de políticas y procedimientos puesto que no permite identificar a cada trabajador las actividades que deben realizar de manera ordenada, por otro lado, Capote (2017) señaló que la división de trabajo siempre pasan por cuatro etapas en la que ayudan a las personal encargado de la custodia y elaboración de los documentos no tengan ninguna potestad para aprobar lo realizado y que tampoco tengan la potestad de realizar anotaciones en los registros contables.

Tabla 23 denominada “¿Sanciona usted de alguna manera si algún trabajador se equivoca?”, se puede observar que el 20% consideran que si sanciona de alguna manera si algún trabajador se equivoca. Según el estudio realizado por Peña (2016) determinó que los trabajadores efectúan varias funciones, los vendedores ingresan al almacén a retirar mercadería y se registran la salida en un cuadros, en lo que se establece una amenaza de mal registro por erro o de manera causa con fines económicos, Así demostrando ser una grave falta a las normas de control interno de la empresa. Por otro lado, Capote (2017) comentó que la fijación de responsabilidad es un principio que avala a los procedimientos relacionados al control de las operaciones económicas, así como la elaboración y aprobación de los documentos.

Tabla 24 denominada “¿Toma en cuenta usted los errores cometidos al momento de renovar contrato?”, se puede observar que el 80% consideran que toman en cuenta los errores cometidos al momento de renovar contrato. Según

estudios realizado por Bonilla (2019) determinó que los cinco componentes del control interno, constantemente debe ir de la mano, debido a que si uno de ellos falla, la cadena se quiebra y no se estará poniendo énfasis al propósito principal del control interno, en la cual es proteger los recursos de la empresa para así evitar mermas por robo o fraude, por otro lado, Capote (2017) señaló que la fijación de responsabilidad es un principio que avala a los procedimientos relacionados al control de las operaciones económicas, así como la elaboración y aprobación de los documentos.

Tabla 25 denominada “¿La responsabilidad es un valor fundamental en su MYPE?”, se puede observar que el 100% consideran que la responsabilidad es un valor fundamental en su MYPE. Según el estudio realizado por Bonilla (2019) determinó que los cinco componentes del control interno, constantemente debe ir de la mano, debido a que uno de ellos falla, la cadena se quiebra y no se estará poniendo énfasis al propósito principal del control interno, en la cual es proteger los recursos de la empresa para así evitar mermas por robo o fraude. Por otro lado, Capote (2017) señaló que la fijación de responsabilidad es un principio que avala a los procedimientos relacionados al control de las operaciones económicas, así como la elaboración y aprobación de los documentos que van a servir mucho para el manejo de las organizaciones.

Tabla 26 denominada “¿Usted exige responsabilidad por parte de sus trabajadores?”, se puede observar que el 100% consideran que exigen responsabilidad por parte de sus trabajadores. Según el estudio realizado por Benites (2015) determinó que Los procesos, procedimientos, políticas administrativas financieras y contables que se realizan en cada una de las

áreas se efectúan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente propietario o encargado de la empresa, debido a que no se tiene establecido en ningún modelo o manual, que sirvan de referencia. Por otro lado Capote (2017) señaló que la fijación de responsabilidad es un principio que avala a los procedimientos relacionados al control de las operaciones económicas, así como la elaboración y aprobación de los documentos.

Tabla 27 denominada “¿Realiza usted de manera adecuada las descargas de los productos, cuidando el bienestar de sus colaboradores?”, se puede observar que el 80% consideran que realizan de manera adecuada las descargas de los productos así cuidando el bienestar de sus colaboradores. Según el estudio realizado por Peña (2016) determinó que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos para la realización de las actividades, por otro lado, no existe un control de almacén en base de un sistema que demuestre el movimiento de ingresos y salida. Por lo siguiente comenta Bonilla (2019) señaló que es importante la implementación y aplicación de controles en las empresas comerciales, específicamente en el área de almacenes, ya que pertenece uno de los activos más resaltantes que son sus existencias. Por lo siguiente Capote (2017) indicó que se debe garantizarse que todo recursos o servicio recibido o entregado sea registrado, o sea lograr que se contabilicen los cargos de todo lo que entre y descargos de todo que sale.

Tabla 28 denominada “¿Realiza usted un seguimiento de los productos que son recepcionados y/o despachados?”, se puede observar que el 60% considera que realizan un seguimiento de los productos que son recepcionados y/o despachados. Según el estudio realizado por Peña (2016) determinó que la mayor

parte de las empresas no cuentan con un manual de procedimientos para la realización de las actividades, por otro lado, no existe control del almacén en base de un sistema kardex que demuestren el movimiento de ingreso y salida que ofrezca información oportuna de los saldos. Por lo siguiente Capote (2017) consideró que se debe garantizar que todo recursos o servicio recibido o entregado sea registrado, o sea lograr que se contabilicen los cargos de todo lo que entre y descargos de todo que sale.

Objetivo específico 4: Conocer los componentes del control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paíta, año 2020.

Tabla 29 denominada “¿Lleva usted el control del trabajo que realizan sus trabajadores?”, se puede observar que el 80% consideran que llevan el control del trabajo que realizan sus trabajadores. Según el estudio realizado por Gonzales (2019) determinó que la Ferretería Solís mantiene carencias, debido a que carecen de un manual de políticas y procedimientos, puesto que no le permite identificar a cada trabajador las actividades que deben realizar de manera ordenada, siendo este un instrumento para que los directivos tomen decisiones en el área de inventarios. Por lo siguiente la Contraloría General de la República (2016) señaló que el ambiente de control es un entorno organizacional donde se realizan las prácticas de valores, conductas y reglas apropiadas, fortaleciendo el funcionamiento del control interno.

Tabla 30 “¿Considera importante llevar el control con respecto de entrada y salida de sus trabajadores?”, se puede observar que el 60% consideran que es importante llevar el control con respecto de entrada y salida de sus

trabajadores. Según el estudio realizado por Gonzales (2019) determinó que la Ferretería Solís mantiene carencias, debido a que carecen de un manual de políticas y procedimientos, puesto que no le permite identificar a cada trabajador las actividades que deben realizar de manera ordenada, siendo este un instrumento para que los directivos tomen decisiones en el área de inventarios. Por lo siguiente la Contraloría General de la República (2016) señaló que el ambiente de control es un entorno organizacional donde se realizan las prácticas de valores, conductas y reglas apropiadas, fortaleciendo el funcionamiento del control interno. En la cual se puede determinar que el 60% deben llevar el buen control con las entradas y salidas del personal para así poner en práctica las políticas y procedimientos que tienen las MYPE.

Tabla 31 denominada “¿Toma usted precauciones para evitar riesgos?”, se puede observar que el 80% consideran que toma precauciones para evitar riesgos. Según el estudio realizado por Paredes (2019) determinó que para trabajar en la implementación de las estrategias se tiene que desarrollar y ejecutar de acuerdo a lo planificado, y se encargará de comunicar y verificar su cumplimiento según el rol de cada uno. Por lo siguiente la Contraloría General de la República (2016) comentó que la evaluación de riesgo comprende la identificación y análisis de los riesgos que pueden afectar a la entidad obstaculizando el logro de los objetivos. En la cual se puede determinar que el 80% de los dueños toman precauciones para evitar los riesgos que se puede presentar en la MYPE.

Tabla 32 denominada “¿Toma usted en cuenta la evaluación de riesgos con anticipación?”, se puede observar que el 60% consideran que toman en cuenta

la evaluación de riesgos con anticipación. Según el estudio realizado por Paredes (2019) determinó que para trabajar en la implementación de las estrategias se tiene que desarrollar y ejecutar de acuerdo a lo planificado, y se encargará de comunicar y verificar su cumplimiento según el rol de cada uno. Por lo siguiente la Contraloría General de la República (2016) comentó que la evaluación de riesgo comprende la identificación y análisis de los riesgos que pueden afectar a la entidad obstaculizando el logro de los objetivos.

Tabla 33 denominada “¿Realiza usted actividades de control con respecto a productos?”, se puede observar que el 80% consideran que realiza actividades de control con respecto a los productos. Según el estudio realizado por Bonilla (2019) determinó que es importante la implementación y aplicación de controles en las empresas comerciales, específicamente en el área de almacenes, ya que pertenece uno de los activos más resaltantes que son sus existencias. Por lo siguiente la Contraloría General de la República (2016) comentó que las actividades de control gerencial se refieren a los procedimientos y políticas establecidos para ejecutar las actividades necesarias en la administración de riesgo, que afecten el logro de los objetivos de la entidad estatal. En la cual se puede observar que el 80% si realizan actividades de control con respecto a los productos, que se van a ofrecer las organizaciones para poder lograr su crecimiento y estabilidad en el mercado

Tabla 34 denominada “Como empleador ¿Sus colaboradores realizan de manera adecuada los controles de recepción de la mercadería?”, se puede observar que el 60% consideran que los colaboradores realizan de manera adecuada los controles de recepción de la mercadería. Según el estudio realizado por

Bonilla (2019) determinó que es importante la implementación y aplicación de controles en las empresas comerciales, específicamente en el área de almacenes, ya que pertenece uno de los activos más resaltantes que son sus existencias. Por lo siguiente la Contraloría General de la República (2016) comentó que las actividades de control gerencial se refieren a los procedimientos y políticas establecidos para ejecutar las actividades necesarias en la administración de riesgo, que afecten el logro de los objetivos de la entidad estatal.

Tabla 35 denominada “¿Realiza usted charlas informativas para sus trabajadores?”, se puede observar que el 20% consideran que realizan charlas informativas para sus trabajadores. Según el estudio realizado por Peña (2016) determinó que la empresa no ofrece capacitación a su personal respecto al manejo y control de sus existencias, por ello contrata personal con mínima experiencia en manejo de almacén. Por otro lado, la contraloría general de la República (2016) comentó que la información y comunicación comprende los métodos, canales, medios, acciones o procesos, y mediante la utilización de enfoque regulares y sistemáticos, obtienen la información en diferentes direcciones con calidad y oportunidad. En la cual se puede observar que solo el 20% de los dueños encuestado realizan charlas informativas para sus trabajadores de la MYPE.

Tabla 36 denominada “¿Sus trabajadores cuentan con necesaria información de los productos?”, se puede observar que el 80% consideran que sus trabajadores cuentan con necesaria información de los productos. Según el estudio realizado por Peña (2016) determinó que la empresa no ofrece

capacitación a su personal respecto al manejo y control de sus existencias, por ello contrata personal con mínima experiencia en manejo de almacén. Esta situación no permite formalizar un adecuado control en sus inventarios lo que sobrelleva a pérdidas por mermas y/o deterioro de mercaderías. Por otro lado, la contraloría general de la República (2016) comento que la información y comunicación comprende los métodos, canales, medios, acciones o procesos, y mediante la utilización de enfoque regulares y sistemáticos, obtienen la información en diferentes direcciones con calidad y oportunidad. En la cual se puede observar que solo el 80% de sus trabajadores afirman los dueños que cuenta con la necesaria información de los productos.

Tabla 37 denominada “¿Realiza usted un adecuado seguimiento de todas las áreas que tiene la empresa?”, se puede observar que el 100% consideran que realizan un adecuado seguimiento de todas las áreas que tiene la empresa, según el estudio realizado por Benites (2015) concluye que, existe la ausencia de un sistema para el control interno en el área administrativa, contable u financiera, cuyo efecto se refleja en el manejo de varios servicios y en la atención al cliente. Actualmente no se dispone de un organigrama estructural, de posición del personal y de un manual de funciones y reglamento interno técnicamente constituido. Por otro lado, según Contraloría General de la República (2016), comenta que la supervisión se llama también seguimiento, que se cumple a través de actividades de autocontrol incorporando a los procesos, en la cual se puede determinar que los dueños encuestados el 100% realiza un seguimiento adecuado de todas las áreas que tienen la empresa con la finalidad de supervisar si cumplen con el proceso incorporado en las actividades de autocontrol.

Tabla 38 denominada “El seguimiento que usted realiza, ¿lo hace al lado del encargado de cada área?”, se puede observar que el 80% consideran que el seguimiento que realizan lo hace al lado del encargado de cada área, por otro lado, según Benites (2015) concluye que existe la ausencia de un sistema para el control interno en el área administrativa, contable u financiera, cuyo efecto se refleja en el manejo de varios servicios y en la atención al cliente. Actualmente no se dispone de un organigrama estructural, de posición del personal y de un manual de funciones y reglamento interno técnicamente constituido, por otro lado, según Contraloría General de la República (2016), comenta que el monitoreo tiene por finalidad comprobar la calidad, la eficacia de funcionamiento de control y se mide en un determinado tiempo ya que permite una retroalimentación. La supervisión también se basa en el monitoreo, el seguimiento de resultados, el compromiso de mejoramiento de funciones. En la cual se puede determinar que el 80% de los dueños encuestado confirman que realizan el seguimiento al lado de cada encargado de dichas áreas, en la cual tiene como una finalidad de comprobar que si se están cumpliendo dichas funciones.

VI. CONCLUSIONES

En cuanto en los elementos de la gestión de calidad en la MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020, se observó en la mayor parte de las encuestas que estas cuentan con una adecuada estructura organizacional en donde cada uno de los colaboradores cumplen con sus funciones encomendadas por parte de los dueños, así mismo, se determinó que las ferreterías cuentan con una gran variedad de productos para ofrecer, lo cual facilita a sus clientes elegir de acuerdo a sus gustos y preferencias, por lo que se recomienda siempre adecuar la estructura a la demanda de los clientes tanto interno como externo, Así mismo implementar mucho más la tecnología, ya que los trabajadores pueden estar en constante aprendizaje, y así estar a la vanguardia de la actualidad, además de facilitar mucho más el proceso de compra.

Con respecto a los beneficios de gestión de calidad en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020, expresan la mayor parte de los clientes encuestados que al momento de realizar una compra se puede visualizar que el dueño genera en sus trabajadores cierta motivación lo que ocasiona que exista un buen ambiente laboral, así mismo, se visualiza que al momento de ser atendidos por un trabajador de la ferretería este si cumple con un adecuado procedimiento, de manera que el cliente es atendido con eficiencia, lo cual logra satisfacer las necesidades de sus clientes, así mismo se recomienda implementar constantes capacitaciones para que así se logre un crecimiento intelectual en sus trabajadores, y así se genere mucho más la confianza y apoyo constante entre todos.

En cuanto a los principios de control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia a Paita, año 2020, se identificó que la mayor parte de los dueños toman en cuenta a sus trabajadores para dividir tareas de acuerdo a su desempeño, así mismo se observan los errores cometidos por los colaboradores al momento de renovar su contrato, ya que para la MYPE, su valor fundamental es la “responsabilidad”, es por ello que los dueños de cada organización suelen exigir a sus colaboradores. También se identificó que para la descarga de los productos se realiza de manera adecuada, y así ayuda a cuidar el bienestar de cada trabajador de la organización, del mismo modo se realiza un seguimiento y control de los productos que son recepcionados y/o despachados, es por ello que se recomienda crear una serie de estrategias donde cada persona que labore pueda mostrar sus dificultades y virtudes y estas sean tomadas en cuenta al momento de delegar responsabilidades, también la implementación de artículos de seguridad, que protejan el bienestar de cada persona.

Con respecto a los componentes del control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020 se determinó que la mayor parte de los dueños utilizan ciertas precauciones anticipadamente para poder evitar algún riesgo que pueda presentarse en la ferretería, los dueños realizan actividades de control con respecto a los productos para ver si sus colaboradores realizan de manera adecuada la recepción de la mercadería, por otro lado, se puede determinar que en las ferreterías los colaboradores cuentan con la información necesaria de los productos que ofrecen a las clientes, del mismo modo los dueños realizan un seguimiento adecuado con cada áreas que tiene las ferreterías, por lo que se recomienda seguir informando y orientando a los

trabajadores para que si se logren obtener los objetivos anhelados y llevar un buen control para verificar los productos que se tiene en stock para ofrecerles a los clientes.

Finalmente se describen las características de la gestión de calidad y control interno en las MYPE, rubro ferretería, se recomiendan tanto a propietarios como a trabajadores, observar las constantes necesidades de sus clientes para poder llegar a ellos, así mismo implementar capacitaciones y charlas informativas para fortalecer la eficiencia de los colaboradores y con respecto a las Ferretería se le sugiere que adquiera una estrategia de Marketing lo que ayudará a fortalecer la imagen de la ferretería y al mismo tiempo le permitirá conseguir mayores oportunidades de negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Álvarez, R., & Valencia, R. M. (2017). *Caso Techo Propio - R&R Contratistas Generales SAC, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad de Piura. Piura, Perú.
Obtenido de: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3495>
- Andrade, A. S. (2016). *Propuesta de un manual de procesos y funciones para la empresa ferrecon, ubicada en el sector norte de la ciudad de Quito, 2016*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Quito, Ecuador.
Obtenido de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10995>
- Banco Central de Reserva del Perú. (30 de diciembre, 2015). Estudios Económico 30. Lima, Perú. Obtenido de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/30/ree-30.pdf>
- Benites, C. A. (2015). *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería my friend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador. Obtenido de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>
- Bonilla, K. F. (2019). *Implementación de Control Interno para la Gestión de Inventarios en una empresa Comercial, 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad

de Piura. Piura, Perú. Obtenido de: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4304?show=full>

Calle, G. M. (2018). *Gestión de producción en la etapa de acabados del condominio el nuevo rancho, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad de Piura. Piura, Perú. Obtenido de: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3656>

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2016). *Gestión de calidad: conceptos, Enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación, S. A

Capote, G. (2017). El control interno y el control. Economía y Desarrollo. V.129 n.2. 2001. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria.

Carhuapoma, E. (2019). *La Incidencia del Control Interno en los Resultados de Gestión de las empresas comerciales en el sector Ferreterías del departamento de Piura*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Piura, Perú.

Contraloría General de la República. (2016). *Normas de control interno*. Resolución 320-2006. Lima, Perú. Obtenido de: http://www.regiontacna.gob.pe/grt/webproyectos/control/RC_458_2008_CG_GUIA_DE_IMPLEMENTACION_DE_CONTROL_INTERNO.pdf

Diario El Peruano. (15 de marzo, 2020). Decreto supremo que declara el estado de emergencia nacional. *Diario El Peruano*. Obtenido de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/prorroga-del-estado-de-emergencia-nacional-declarado-mediant-decreto-supremo-no-051-2020-pcm-1865180-2/>

- Dzul, M. (2015). Aplicación básica de Métodos científicos. Diseño Experimental. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México. Obtenido de: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI Presentaciones/licenciatura en mercadotecnia/fundamentos de metodologia investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
- Fernández, M. S., & Sinchi, E. C. (2015). *Elaboración de un plan estratégico para la empresa “Tecniferretería ricaurte”*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador. Obtenido de: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1107/1/tad963.pdf>
- Gamarra, G. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de formación y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarney, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Huarney, Perú.
- Gonzales, K. G. (2019). *Control interno de inventario y efectividad en la ferretería Solís, cantón la libertad, provincia de santa Elena, año 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad. Obtenido de: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/5000>
- Henao, Y. (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad del Valle. Zarzal Valle del Cauca, Colombia. Obtenido de: http://www.andragogy.org/_Cursos/Curso00169/Temario/pdf%20leccion%205/TEMA_5_pyme.pdf

Huamán, E. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la urbanización Oquendo Callao, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9537>

Jaramillo, Y. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión financiera en las MYPES en el Rubro ferreterías de la Provincia de Pomabamba, 2016*. (Tesis pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Pomabamba, Perú. Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5058>

López, N., & Sandoval, I. (2015). *Métodos y técnicas de investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Universidad de Guadalajara. México. Obtenido de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/176/3/M%c3%a9todos%20y%20t%c3%a9cnicas%20de%20investigaci%c3%b3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de: <https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2015/129382/metinvsocuanpresentacioa2015.pdf>

Mazzino, A. J. (2016). *Ariel home center: un pedido a Taiwán*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú Obtenido de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2981/MDE_1601.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mejía, G. H., & Padilla, P. F. (2015). *Formulación e implementación de un control interno al sistema de compra, recepción, almacenaje, despacho y ventas de mercadería en ferretería Espinoza s.a. según el modelo coso.* (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador. Obtenido de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3266/1/TESIS.pdf>
- Ochoa, C. (2015). *Cientes se aleja de un servicio por mala atención.* Lima, Perú: Gestión. Obtenido en: <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion240918-noticia/>
- Ochoa, C. (2015). *Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia.* Obtenido en: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- Paredes, L. F. (2019). *Plan estratégico de la División Pinturas Sur de Layconsa.* (Tesis de magister). Universidad de Piura. Piura, Perú. Obtenido en: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4414?locale-attribute=en>
- Peña, H. W. (2016). *los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú. caso: ferretería Garvil S.A.C Huancabamba, 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Obtenido en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2329>
- Poma, J. H. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz, 2015.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa,

Perú. Obtenido en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038640>

Rodríguez, A. S. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa ferretería corpferry S.A.C.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Huarney, Perú. Obtenido en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8983>

Rojas, C. P. (2015). *Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación.* Revista Electrónica de Veterinaria. Pp. 1-14. Veterinaria Organización Málaga. España.

Ruiz, N. A. (2015). *Elaboración y propuesta de implementación de un manual de procedimientos para la empresa ferrecaracol CIA LTDA.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador. Obtenido en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9101>

Uchofen, J. (2019). *Evaluación de la calidad del servicio en un retail Homecenter utilizando la metodología RSQS (Retail Service Quality Scale).* (Tesis de pregrado). Universidad De Piura. Piura, Perú. Obtenido en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4044/ING_615.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ULADECH. (16 de agosto, 2019). *Código de ética para la investigación. Versión 002.* Obtenido en: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Web grafía

Andina (22 de julio, 2018). Sunafil realizó cerca de 2,000 orientaciones a MYPE de las Malvinas. *Agencia Peruana de Noticias*. Obtenido de: <https://andina.pe/agencia/noticia-sunafil-realizo-cerca-2000-orientaciones-a-mypes-las-malvinas-714333.aspx>

Chávez L. (14 de mayo, 2018). MYPES representan el 98% de empresas que venden al estado. *Diario El Comercio*. Obtenido de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/mypes-representan-98-empresas-venden-noticia-519925-noticia/>

Comex (2016). *Seis claves acerca de la orientación al cliente*. Obtenido de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/seis-claves-acerca-de-la-orientacion-al-cliente/>

DataScope (2018). *Conoce los diferentes métodos de recopilación de datos*. Obtenido de: <https://www.mydatascope.com/blog/es/2018/03/29/conoce-los-diferentes-metodos-de-recopilacion-de-datos/>

Diario El Comercio. (26 de junio, 2018). Más del 60% de las MYPES usan celulares con acceso a internet. *Diario El Comercio*. Obtenido de: <https://elcomercio.pe/economia/60-mype-celulares-acceso-internet-noticia-537799-noticia/?ref=ecr>

Diario El Comercio. (28 de marzo, 2020). La pandemia de coronavirus deja más de 30.000 muertos en el mundo y los contagiados sobrepasan los 640.000. *Diario El Comercio*. Obtenido de: <https://elcomercio.pe/mundo/actualidad/coronavirus>

[la-pandemia-de-covid-19-deja-mas-de-30000-muertos-en-el-mundo-y-los-contagiados-sobrepasan-los-640000-noticia/?ref=ecr](#)

Diario La República. (19 de mayo, 2015). Los PYMES en la Economía Peruana.

Diario La República. Obtenido de: Obtenido de:
<https://larepublica.pe/economia/189727-las-pymes-y-la-economia-peruana/>

Díaz, M. (2016). *Ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad.* Obtenido de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/447/44759854020/html/index.html>

Escalante, R. E. (2016). *Promulgan ley N°30056 que modifica la actual ley mype y otras normas para las micro y pequeñas empresas.* Obtenido de: <http://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

García, P. (2018). *Ventajas de la gestión de calidad.* Obtenido de: <http://www.qexconsultora.com/10-ventajas-de-implantar-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

ISO 18091: 2019. Sistema de gestión de calidad — Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001 en el gobierno local. Obtenido de: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:18091:ed-2:v1:es>

Medina, M. C. (19 de Julio, 2018). Más del 60% de las micro y pequeñas empresas utilizan internet de su celular. *Diario Correo.* Obtenido de: <https://diariocorreo.pe/economia/mas-del-60-de-las-micro-y-pequenas-empresas-utilizan-internet-de-su-celular-831157/>

- Medioambiente. (22 de noviembre, 2016). *Leyes ambientales que todo PYME debe conocer*. Obtenido de: <http://blogdecalidadiso.es/leyes-ambientales-que-toda-pymes-debe-conocer/>
- Ramírez, F. (2015). *Hipótesis. Los supuestos de la Investigación*. Obtenido de: <http://manualdelinvestigador.blogspot.com/2015/08/hipotesis-los-supuestos-de-la.html>
- Riquelme, M. (2017). *¿Qué es La Gestión de Calidad?*. Obtenido de: <https://www.webyempresas.com/que-es-la-gestion-de-calidad/>
- ULADECH. (2020). *Comunicado ULADECH: Coronavirus COVID-19*. Obtenido de: <https://www.uladech.edu.pe/index.php/uladech-catolica/la-universidad/todas-las-noticias/item/4518-comunicado.html>
- Vizcaíno, A. (2015). *10 leyes ambientales que toda empresa debería conocer*. Recuperado de: <http://www.comunidadism.es/blogs/10-leyes-ambientales-que-toda-empresa-deberia-conocer>
- Ysla, Z. (10 de Julio, 2015). Produce:100 mil MYPES se formalizarán hasta el cierre del 2015. *Diario El Comercio*. Obtenido de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/produce-100-mil-mypes-formalizaran-cierre-2015-194277-noticia/>
- Zita, A. (2017). *Población y muestra*. Obtenido de: <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

Anexos

CUESTIONARIO A CLIENTE



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020. por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello. Datos demográficos.

Edad _____ Género _____

1.- ¿Considera usted que la estructura organizacional de la MYPE es la adecuada?

Si _____ No _____

2.- ¿Cree usted que los trabajadores si cumplen con sus funciones encomendadas?

Si _____ No _____

3.- Como cliente ¿usted cree que la empresa demuestra tener una adecuada planificación de la atención al cliente?

Si _____ No _____

4.- ¿Aprecia usted una correcta planificación entre dueño y proveedor al momento de la entrega del producto?

Si _____ No _____

5.- ¿Considera usted que la ferretería cuenta con variedad con respecto a los productos que ofrece?

Si _____ No _____

6.- ¿Toma en cuenta usted los precios y la calidad al momento de la elección de algún producto?

Si _____ No _____

7.- Al momento de visitar la ferretería. ¿cree usted que el proceso de despacho de mercadería es el adecuado?

Si _____ No _____

8.- ¿Observa usted un correcto proceso de compra?

Si _____ No _____

9.- ¿Para usted el procedimiento que realiza el vendedor al entregar el producto es correcto?

Si _____ No _____

10.- Como cliente, ¿cree que se debe mejorar el proceso de venta de la empresa?

Si _____ No _____

11.- ¿Recomendaría usted que se tome en cuenta alguna mejora en la ferretería?

Si _____ No _____

12.- ¿Considera usted que a la ferretería le es necesario mejorar su imagen?

Si _____ No _____

13.- ¿Su visita a la ferretería logra satisfacer sus necesidades?

Si _____ No _____

14.- ¿Usted queda satisfecho con lo que observa que ofrece la ferretería?

Si _____ No _____

15.- ¿Aprecia usted que los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia?

Si _____ No _____

16.- ¿Considera usted que es necesario implementar capacitaciones para aumentar la eficiencia por parte de los trabajadores?

Si _____ No _____

17.- ¿Aprecia usted que los trabajadores tienen un buen ambiente laboral?

Si _____ No _____

18.- ¿Aprecia usted que el buen trato por parte del dueño motiva a sus trabajadores?

Si _____ No _____

CUESTIONARIO A DUEÑO



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Control interno en las MYPE, rubro ferretería en la Provincia de Paita, año 2020. por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello. Datos demográficos.

Edad_____ Género_____

1.- ¿Usted toma en cuenta a sus colaboradores al realizar la división de tareas?

Si_____ No _____

2.- ¿Usted divide las tareas de acuerdo al desempeño de cada colaborador?

Si_____ No _____

3.- ¿Sanciona usted de alguna manera si algún trabajador se equivoca?

Si_____ No _____

4.- ¿Toma en cuenta usted los errores cometidos al momento de renovar contrato?

Si_____ No _____

5.- ¿La responsabilidad es un valor fundamental en su MYPE?

Si_____ No _____

6.- ¿Usted exige responsabilidad por parte de sus trabajadores?

Si _____ No _____

7.- ¿Realiza usted de manera adecuada las descargas de los productos, cuidando el bienestar de sus colaboradores?

Si _____ No _____

8.- ¿Realiza usted un seguimiento de los productos que son recepcionados y/o despachados?

Si _____ No _____

9.- ¿Lleva usted el control del trabajo que realizan sus trabajadores?

Si _____ No _____

10.- ¿Considera importante llevar el control con respecto de entrada y salida de sus trabajadores?

Si _____ No _____

11.- ¿Toma usted precauciones para evitar riesgos?

Si _____ No _____

12.- ¿Toma usted en cuenta la evaluación de riesgos con anticipación?

Si _____ No _____

13.- ¿Realiza usted actividades de control con respecto a los productos?

Si _____ No _____

14.- Como empleador ¿Sus colaboradores realizan de manera adecuada los controles de recepción de la mercadería?

Si _____ No _____

15.- ¿Realiza usted charlas informativas para sus trabajadores?

Si _____ No _____

16.- ¿Sus trabajadores cuentan con necesaria información de los productos?

Si _____ No _____

17.- ¿Realiza usted un adecuado seguimiento de todas las áreas que tiene la empresa?

Si _____ No _____

18.- El seguimiento que usted realiza, ¿lo hace al lado del encargado de cada área?

Si _____ No _____

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios, identificado con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento de recolección de datos: **Cuestionario a clientes y Cuestionario a dueño de la empresa** elaborado por:

FIESTAS PERICHE JOEL ANDERSON, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO EN LAS MYPE, RUBRO FERRETERÍA EN LA PROVINCIA DE PAITA, AÑO 2020", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 31 de marzo de 2020



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
R.C.G. UNIC DE CUL. EG. N° 843

Firma

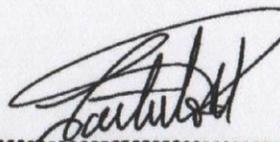
VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la Gestión de calidad.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Considera Ud. que la estructura organizacional de la MYPE es la adecuada?	X			X		X	SI () NO (X)
2.- ¿Cree usted que los trabajadores si cumplen con sus funciones encomendadas?	X			X		X	SI () NO (X)
3.- Como cliente ¿usted cree que la empresa demuestra tener una adecuada planificación de la atención al cliente?	X			X		X	SI () NO (X)
4.- ¿Aprecia Ud. una correcta planificación entre dueño y proveedor al momento de la entrega del producto?	X			X		X	SI () NO (X)

5.- ¿Considera Ud. que la ferretería cuenta con variedad con respecto a los productos que ofrece?	X			X		X	SI () NO (X)
6.- ¿Toma en cuenta Ud. los precios y la calidad al momento de la elección de algún producto?	X			X		X	SI () NO (X)
7.- Al momento de visitar la ferretería. ¿cree usted que el proceso de despacho de mercadería es el adecuado?	X			X		X	SI () NO (X)
8.- ¿Observa Ud. un correcto proceso de compra?	X			X		X	SI () NO (X)
9.- ¿Para Ud. el procedimiento que realiza el vendedor al entregar el producto es correcto?	X			X		X	SI () NO (X)
10.- Como cliente, ¿cree que se debe mejorar el proceso de venta de la empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
11.- ¿Recomendaría Ud. que se tome en cuenta alguna mejora en la ferretería?	X			X		X	SI () NO (X)

12.- ¿Considera Ud. que a la ferretería le es necesario mejorar su imagen?	X			X		X	SI () NO (X)
13.- ¿Su visita a la ferretería logra satisfacer sus necesidades?	X			X		X	SI () NO (X)
14.- ¿Ud. queda satisfecho con lo que observa que ofrece la ferretería?	X			X		X	SI () NO (X)
15.- ¿Aprecia Ud. que los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia?	X			X		X	SI () NO (X)
16.- ¿Considera Ud. que es necesario implementar capacitaciones para aumentar la eficiencia por parte de los trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)

17.- ¿Aprecia usted que los trabajadores tienen un buen ambiente laboral?	X			X		X	SI () NO (X)
18.- ¿Aprecia Ud. que el buen trato por parte del dueño motiva a sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 R.E.G. UNIC DE CULEG. N° 843

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la Control Interno	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Usted toma en cuenta a sus colaboradores al realizar la división de tareas?	X			X		X	SI () NO (X)
2.- ¿Usted divide las tareas de acuerdo al desempeño de cada colaborador?	X			X		X	SI () NO (X)
3.- ¿Sanciona Ud. de alguna manera si algún trabajador se equivoca?	X			X		X	SI () NO (X)
4.- ¿Toma en cuenta Ud. los errores cometidos al momento de renovar contrato?	X			X		X	SI () NO (X)

5.- ¿La responsabilidad es un valor fundamental en su MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
6.- ¿Ud. exige responsabilidad por parte de sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)
7.- ¿Realiza Ud. de manera adecuada las descargas de los productos, cuidando el bienestar de sus colaboradores?	X			X		X	SI () NO (X)
8.- ¿Realiza Ud un seguimiento de los productos que son recepcionados y/o despachados?	X			X		X	SI () NO (X)
9.- ¿Lleva Ud. el control del trabajo que realizan sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)

10.- ¿Considera importante llevar el control con respecto de entrada y salida de sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)
11.- ¿Toma Ud. precauciones para evitar riesgos?	X			X		X	SI () NO (X)
12.- ¿Toma Ud. en cuenta la evaluación de riesgos con anticipación?	X			X		X	SI () NO (X)
13.- ¿Realiza Ud. actividades de control con respecto a los productos?	X			X		X	SI () NO (X)
14.- Como empleador ¿Sus colaboradores realizan de manera adecuada los controles de recepción de la mercadería?	X			X		X	SI () NO (X)
15.- ¿Realiza Ud. charlas informativas para sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)

16.- ¿Sus trabajadores cuentan con necesaria información de los productos?	X			X		X	SI () NO (X)
17.- ¿Realiza usted un adecuado seguimiento de todas las áreas que tiene la empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
18.- El seguimiento que usted realiza, ¿lo hace al lado del encargado de cada área?	X			X		X	SI () NO (X)



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 R.G. UNIC DE CULEG. N° 843

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Helio Patino Niño, identificado con
DNI N° 02860873 MAGÍSTER
EN: Administración, por medio de la presente hago
constar que he revisado con fines de Validación del instrumento de recolección de
datos: Cuestionario a clientes y Cuestionario a dueño de la empresa elaborado
por: **FIESTAS PERICHE JOEL ANDERSON**, a los efectos de su aplicación a los
elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:
**“GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO EN LAS MYPE, RUBRO
FERRETERÍA EN LA PROVINCIA DE PAITA, AÑO 2020”**, que se encuentra
realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta
las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, de marzo de 2020


Mg. VICTOR HELIO PATINO NIÑO
RUBRO FERRETERÍA

Firma

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la Gestión de calidad.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Considera Ud. que la estructura organizacional de la MYPE es la adecuada?	/			/		/	SI () NO (✓)
2.-¿Cree usted que los trabajadores si cumplen con sus funciones encomendadas?	/			/		/	SI () NO (✓)
3.- Como cliente ¿usted cree que la empresa demuestra tener una adecuada planificación de la atención al cliente?	/			/		/	SI () NO (✓)
4.- ¿Aprecia Ud. una correcta planificación entre dueño y proveedor al momento de la entrega del producto?	/			/		/	SI () NO (✓)
5.- ¿Considera Ud. que la ferretería cuenta con variedad	/			/		/	SI () NO (✓)


 CLAD
 Ing. VICTOR HELIOPATRINO S

con respecto a los productos que ofrece?							
6.- ¿Toma en cuenta Ud. los precios y la calidad al momento de la elección de algún producto?	/			/		/	SI () NO (✓)
7.- Al momento de visitar la ferretería. ¿cree usted que el proceso de despacho de mercadería es el adecuado?	/			/		/	SI () NO (✓)
8.- ¿Observa Ud. un correcto proceso de compra?	/			/		/	SI () NO (✓)
9.- ¿Para Ud. el procedimiento que realiza el vendedor al entregar el producto es correcto?	/			/		/	SI () NO (✓)
10.- Como cliente, ¿cree que se debe mejorar el proceso de venta de la empresa?	/			/		/	SI () NO (✓)
11.- ¿Recomendaría Ud. que se tome en cuenta alguna mejora en la ferretería?	/			/		/	SI () NO (✓)
12.- ¿Considera Ud. que a la ferretería le es necesario mejorar su imagen?	/			/		/	SI () NO (✓)

13.- ¿Su visita a la ferretería logra satisfacer sus necesidades?	/			/		/	SI () NO (✓)
14.- ¿Ud. queda satisfecho con lo que observa que ofrece la ferretería?	/			/		/	SI () NO (✓)
15.- ¿Aprecia Ud. que los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia?	/			/		/	SI () NO (✓)
16.- ¿Considera Ud. que es necesario implementar capacitaciones para aumentar la eficiencia por parte de los trabajadores?	/			/		/	SI () NO (✓)
17.- ¿Aprecia usted que los trabajadores tienen un buen ambiente laboral?	/			/		/	SI () NO (✓)
18.- ¿Aprecia Ud. que el buen trato por parte del dueño motiva a sus trabajadores?	/			/		/	SI () NO (✓)



 Mg. VICTOR HELIO PATINO N.
 RUC. 6140 0000

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la Control Interno	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Usted toma en cuenta a sus colaboradores al realizar la división de tareas?	/			/		/	SI () NO (✓)
2.- ¿Usted divide las tareas de acuerdo al desempeño de cada colaborador?	/			/		/	SI () NO (✓)
3.- ¿Sanciona Ud. de alguna manera si algún trabajador se equivoca?	/			/		/	SI () NO (✓)
4.- ¿Toma en cuenta Ud. los errores cometidos al momento de renovar contrato?	/			/		/	SI () NO (✓)
5.- ¿La responsabilidad es un valor fundamental en su MYPE?	/			/		/	SI () NO (✓)
6.- ¿Ud. exige responsabilidad por parte de sus trabajadores?	/			/		/	SI () NO (✓)

7.- ¿Realiza Ud. de manera adecuada las descargas de los productos, cuidando el bienestar de sus colaboradores?	/			/		/	SI () NO (✓)
8.- ¿Realiza Ud. un seguimiento de los productos que son recepcionados y/o despachados?	/			/		/	SI () NO (✓)
9.- ¿Lleva Ud. el control del trabajo que realizan sus trabajadores?	/			/		/	SI () NO (✓)
10.- ¿Considera importante llevar el control con respecto de entrada y salida de sus trabajadores?	/			/		/	SI () NO (✓)
11.- ¿Toma Ud. precauciones para evitar riesgos?	/			/		/	SI () NO (✓)
12.- ¿Toma Ud. en cuenta la evaluación de riesgos con anticipación?	/			/		/	SI () NO (✓)



 CLAD
 Mg. VICTOR HELIO PATRINO

13.- ¿Realiza Ud. actividades de control con respecto a los productos?	/			/		/	SI () NO (X)
14.- Como empleador ¿Sus colaboradores realizan de manera adecuada los controles de recepción de la mercadería?	/			/		/	SI () NO (X)
15.- ¿Realiza Ud. charlas informativas para sus trabajadores?	/			/		/	SI () NO (X)
16.- ¿Sus trabajadores cuentan con necesaria información de los productos?	/			/		/	SI () NO (X)
17.- ¿Realiza usted un adecuado seguimiento de todas las áreas que tiene la empresa?	/			/		/	SI () NO (X)
18.- El seguimiento que usted realiza, ¿lo hace al lado del encargado de cada área?	/			/		/	SI () NO (X)



 CLAD
 Ing. VICTOR HELIO PATRÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Hector Orlando Arica Clavijo, identificado con DNI N° 02 786302, Magister en Docencia Universitaria, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento de recolección de datos:

Cuestionario a clientes y Cuestionario a dueño de la empresa elaborado por:

FIESTAS PERICHE JOEL ANDERSON, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO EN LAS MYPE, RUBRO FERRETERÍA EN LA PROVINCIA DE PAITA, AÑO 2020”, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 31 de marzo de 2020

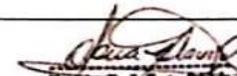


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la Gestión de calidad.	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Considera Ud. que la estructura organizacional de la MYPE es la adecuada?	X			X		X	SI () NO (X)
2.- ¿Cree usted que los trabajadores si cumplen con sus funciones encomendadas?	X			X		X	SI () NO (X)
3.- Como cliente ¿usted cree que la empresa demuestra tener una adecuada planificación de la atención al cliente?	X			X		X	SI () NO (X)
4.- ¿Aprecia Ud. una correcta planificación entre dueño y proveedor al momento de la entrega del producto?	X			X		X	SI () NO (X)


Dr. Alicia Cordeiro Baster
 DNE. 02796302
 CLAD 06346

5.- ¿Considera Ud. que la ferretería cuenta con variedad con respecto a los productos que ofrece?	X			X		X	SI () NO (X)
6.- ¿Toma en cuenta Ud. los precios y la calidad al momento de la elección de algún producto?	X			X		X	SI () NO (X)
7.- Al momento de visitar la ferretería. ¿cree usted que el proceso de despacho de mercadería es el adecuado?	X			X		X	SI () NO (X)
8.- ¿Observa Ud. un correcto proceso de compra?	X			X		X	SI () NO (X)
9.- ¿Para Ud. el procedimiento que realiza el vendedor al entregar el producto es correcto?	X			X		X	SI () NO (X)
10.- Como cliente, ¿cree que se debe mejorar el proceso de venta de la empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
11.- ¿Recomendaría Ud. que se tome en cuenta alguna mejora en la ferretería?	X			X		X	SI () NO (X)


 Sr. Alicia Chirif Pastor Balleza
 DNI. 02786302
 CLAD 06346

12.- ¿Considera Ud. que a la ferretería le es necesario mejorar su imagen?	X			X		X	SI () NO (X)
13.- ¿Su visita a la ferretería logra satisfacer sus necesidades?	X			X		X	SI () NO (X)
14.- ¿Ud. queda satisfecho con lo que observa que ofrece la ferretería?	X			X		X	SI () NO (X)
15.- ¿Aprecia Ud. que los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia?	X			X		X	SI () NO (X)
16.- ¿Considera Ud. que es necesario implementar capacitaciones para aumentar la eficiencia por parte de los trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)


 Mg. Alicia Chaves Rector Brindado
 DNI. 02786302
 CLAD 06346

17.- ¿Aprecia usted que los trabajadores tienen un buen ambiente laboral?	X			X		X	SI () NO (X)
18.- ¿Aprecia Ud. que el buen trato por parte del dueño motiva a sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)


 Mg. Álica Cervantes Escobar
 DNI. 02784302
 CLAD 06346

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la Control Interno	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Usted toma en cuenta a sus colaboradores al realizar la división de tareas?	X			X		X	SI () NO (X)
2.- ¿Usted divide las tareas de acuerdo al desempeño de cada colaborador?	X			X		X	SI () NO (X)
3.- ¿Sanciona Ud. de alguna manera si algún trabajador se equivoca?	X			X		X	SI () NO (X)
4.- ¿Toma en cuenta Ud. los errores cometidos al momento de renovar contrato?	X			X		X	SI () NO (X)


Mg. Alicia Cornejo Sandoval
 DNI. 02784302
 CLAD 06246

5.- ¿La responsabilidad es un valor fundamental en su MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
6.- ¿Ud. exige responsabilidad por parte de sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)
7.- ¿Realiza Ud. de manera adecuada las descargas de los productos, cuidando el bienestar de sus colaboradores?	X			X		X	SI () NO (X)
8.- ¿Realiza Ud un seguimiento de los productos que son recepcionados y/o despachados?	X			X		X	SI () NO (X)
9.- ¿Lleva Ud. el control del trabajo que realizan sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)


 Mg. Alicia Chávez Bustos Chávez
 DNE. 02786302
 CLAD 06346

10.- ¿Considera importante llevar el control con respecto de entrada y salida de sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)
11.- ¿Toma Ud. precauciones para evitar riesgos?	X			X		X	SI () NO (X)
12.- ¿Toma Ud. en cuenta la evaluación de riesgos con anticipación?	X			X		X	SI () NO (X)
13.- ¿Realiza Ud. actividades de control con respecto a los productos?	X			X		X	SI () NO (X)
14.- Como empleador ¿Sus colaboradores realizan de manera adecuada los controles de recepción de la mercadería?	X			X		X	SI () NO (X)
15.- ¿Realiza Ud. charlas informativas para sus trabajadores?	X			X		X	SI () NO (X)


 Sr. Alicia Cerviño Becerra Delgado
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

16.- ¿Sus trabajadores cuentan con necesaria información de los productos?	X			X		X	SI () NO (X)
17.- ¿Realiza usted un adecuado seguimiento de todas las áreas que tiene la empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
18.- El seguimiento que usted realiza, ¿lo hace al lado del encargado de cada área?	X			X		X	SI () NO (X)


Mg. Alicia Corvejo Becerra
 DNI. 02796302
 CLAD 06246

MATRIZ INDICADOR-PREGUNTA

TÍTULO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS
Gestión de Calidad y Control Interno en las MYPE, rubro Ferretería en la Provincia de Paita, Año 2020.	Gestión de Calidad	Elementos	Estructura de la Organización	1.- ¿Considera usted que la estructura organizacional de la MYPE es la adecuada?	SI () NO ()
				2.- ¿Cree usted que los trabajadores si cumplen con sus funciones encomendadas?	SI () NO ()
			Planificación	3.- Como cliente ¿usted cree que la empresa demuestra tener una adecuada planificación de la atención al cliente?	SI () NO ()
				4.- ¿Aprecia usted una correcta planificación entre dueño y proveedor al momento de la entrega del producto?	SI () NO ()
			Recursos	5.- ¿Considera usted que la ferretería cuenta con variedad con respecto a los productos que ofrece?	SI () NO ()
				6.- ¿Toma en cuenta usted los precios y la calidad al momento de la elección de algún producto?	SI () NO ()

			Proceso	7.- Al momento de visitar la ferretería. ¿cree usted que el proceso de despacho de mercadería es el adecuado?	SI ()
					NO ()
			Procedimiento	8.- ¿Observa usted un correcto proceso de compra?	SI ()
					NO ()
				9.- ¿Para usted el procedimiento que realiza el vendedor al entregar el producto es correcto?	SI ()
					NO ()
		Beneficios	Mejora	10.- Como cliente, ¿cree que se debe mejorar el proceso de venta de la empresa?	SI ()
					NO ()
			Mejora	11.- ¿Recomendaría usted que se tome en cuenta alguna mejora en la ferretería?	SI ()
					NO ()
			Satisfacción del cliente	12.- ¿Considera usted que a la ferretería le es necesario mejorar su imagen?	SI ()
					NO ()
				13.- ¿Su visita a la ferretería logra satisfacer sus necesidades?	SI ()
					NO ()
		14.- ¿Usted queda satisfecho con lo que observa que ofrece la ferretería?	SI ()		
			NO ()		

			Aumento de eficiencia	15.- ¿Aprecia usted que los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia?	SI () NO ()		
				16.- ¿Considera usted que es necesario implementar capacitaciones para aumentar la eficiencia por parte de los trabajadores?	SI () NO ()		
			Promueve Motivación de los colaboradores	17.- ¿Aprecia usted que los trabajadores tienen un buen ambiente laboral?	SI () NO ()		
				18.- ¿Aprecia usted que el buen trato por parte del dueño motiva a sus trabajadores?	SI () NO ()		
			Control interno	Principios	División del trabajo	1.- ¿Usted toma en cuenta a sus colaboradores al realizar la división de tareas?	SI () NO ()
						2.- ¿Usted divide las tareas de acuerdo al desempeño de cada colaborador?	SI () NO ()
	Detectar errores	3.- ¿Sanciona usted de alguna manera si algún trabajador se equivoca?			SI () NO ()		

				4.- ¿Toma en cuenta usted los errores cometidos al momento de renovar contrato?	SI () NO ()
				Responsabilidad	5.- ¿La responsabilidad es un valor fundamental en su MYPE?
			6.- ¿Usted exige responsabilidad por parte de sus trabajadores?		SI () NO ()
			Cargo y Descargo	7.- ¿Realiza usted de manera adecuada las descargas de los productos, cuidando el bienestar de sus colaboradores?	SI () NO ()
				8.- ¿Realiza usted un seguimiento de los productos que son recepcionados y/o despachados?	SI () NO ()
			Componentes	Ambiente de Control	9.- ¿Lleva usted el control del trabajo que realizan sus trabajadores?
		10.- ¿Considera importante llevar el control con respecto de entrada y salida de sus trabajadores?			SI () NO ()

			Evaluación de Riesgos	11.- ¿Toma usted precauciones para evitar riesgos?	SI ()
					NO ()
			Actividades de Control	12.- ¿Toma usted en cuenta la evaluación de riesgos con anticipación?	SI ()
					NO ()
			Información y Comunicación	13.- ¿Realiza usted actividades de control con respecto a los productos?	SI ()
					NO ()
			Supervisión y Monitoreo	14.- Como empleador ¿Sus colaboradores realizan de manera adecuada los controles de recepción de la mercadería?	SI ()
					NO ()
			Información y Comunicación	15.- ¿Realiza usted charlas informativas para sus trabajadores?	SI ()
					NO ()
Supervisión y Monitoreo	16.- ¿Sus trabajadores cuentan con necesaria información de los productos?	SI ()			
		NO ()			
Supervisión y Monitoreo	17.- ¿Realiza usted un adecuado seguimiento de todas las áreas que tiene la empresa?	SI ()			
		NO ()			
Supervisión y Monitoreo	18.- El seguimiento que usted realiza, ¿lo hace al lado del encargado de cada área?	SI ()			
		NO ()			

Fuente: Elaboración Propia

LIBRO DE CÓDIGOS

LIBRO DE CÓDIGOS

ÍTEM	VARIABLE GESTION DE CALIDAD	MEDICIÓN	CLIENTES ENCUESTADOS DE LAS MYPE					SUMATORIA	SUMA %
	PREGUNTA		1	2	3	4	5		
1	¿Considera usted que la estructura organizacional de la MYPE es la adecuada?	SI	60	59	59	61	63	302	78%
		NO	17	18	18	16	14	83	22%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
2	¿Cree usted que los trabajadores si cumplen con sus funciones encomendadas?	SI	71	69	72	70	68	350	91%
		NO	6	8	5	7	9	35	9%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
3	Como cliente ¿usted cree que la empresa demuestra tener una adecuada planificación de la atención al cliente?	SI	57	56	54	56	57	280	73%
		NO	20	21	23	21	20	105	27%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
4	¿Aprecia usted una correcta planificación entre dueño y proveedor al momento de la entrega del producto?	SI	16	18	17	16	18	85	22%
		NO	61	59	60	61	59	300	78%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
5	¿Considera usted que la ferretería cuenta con variedad con respecto a los productos que ofrece?	SI	76	74	75	73	72	370	96%
		NO	1	3	2	4	6	15	4%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
6	¿Toma en cuenta usted los precios y la calidad al momento de la elección de algún producto?	SI	61	60	59	63	62	305	79%
		NO	16	17	18	14	15	80	21%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%

7	Al momento de visitar la ferretería. ¿cree usted que el proceso de despacho de mercadería es el adecuado?	SI	57	56	59	55	58	285	74%
		NO	20	21	18	22	19	100	26%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
8	¿Observa usted un correcto proceso de compra?	SI	42	44	41	42	41	210	55%
		NO	35	33	36	35	36	175	45%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
9	¿Para usted el procedimiento que realiza el vendedor al entregar el producto es correcto?	SI	68	71	72	68	71	350	91%
		NO	9	6	5	9	6	35	9%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
10	Como cliente, ¿cree que se debe mejorar el proceso de venta de la empresa?	SI	1	0	3	1	0	5	1%
		NO	76	77	74	76	77	380	99%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
11	¿Recomendaría usted que se tome en cuenta alguna mejora en la ferretería?	SI	55	54	54	53	54	270	70%
		NO	22	23	23	24	23	115	30%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
12	¿Considera usted que a la ferretería le es necesario mejorar su imagen?	SI	58	58	59	57	58	290	75%
		NO	19	19	18	20	19	95	25%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
13	¿Su visita a la ferretería logra satisfacer sus necesidades?	SI	50	52	51	54	53	260	68%
		NO	27	25	26	23	24	125	32%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
14	¿Usted queda satisfecho con lo que observa que ofrece la ferretería?	SI	72	71	70	72	70	355	92%
		NO	5	6	7	5	7	30	8%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%

15	¿Aprecia usted que los trabajadores realizan sus tareas con eficiencia y eficacia?	SI	76	75	76	77	76	380	99%
		NO	1	2	1	0	1	5	1%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
16	¿Considera usted que es necesario implementar capacitaciones para aumentar la eficiencia por parte de los trabajadores?	SI	73	74	75	74	74	370	96%
		NO	4	3	2	3	3	15	4%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
17	¿Aprecia usted que los trabajadores tienen un buen ambiente laboral?	SI	72	72	72	72	72	360	94%
		NO	5	5	5	5	5	25	6%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%
18	¿Aprecia usted que el buen trato por parte del dueño motiva a sus trabajadores?	SI	63	65	61	64	62	315	82%
		NO	14	12	16	13	15	70	18%
		SUMATORIA	77	77	77	77	77	385	100%

Fuente: Elaboración Propia

LIBRO DE CÓDIGOS									
ÍTEM	VARIABLE CONTROL INTERNO	MEDICIÓN	DUEÑOS DE LAS MYPE					SUMATORIA	SUMA %
	PREGUNTA		1	2	3	4	5		
1	¿Usted toma en cuenta a sus colaboradores al realizar la división de tareas?	SI	1	1	1	0	1	4	80%
		NO	0	0	0	1	0	1	20%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
2	¿Usted divide las tareas de acuerdo al desempeño de cada colaborador?	SI	1	1	0	1	0	3	60%
		NO	0	0	1	0	1	2	40%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
3	¿Sanciona usted de alguna manera si algún trabajador se equivoca?	SI	0	1	0	0	0	1	20%
		NO	1	0	1	1	1	4	80%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
4	¿Toma en cuenta usted los errores cometidos al momento de renovar contrato?	SI	1	1	1	1	0	4	80%
		NO	0	0	0	0	1	1	20%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
5	¿La responsabilidad es un valor fundamental en su MYPE?	SI	1	1	1	1	1	5	100%
		NO	0	0	0	0	0	0	0%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
6	¿Usted exige responsabilidad por parte de sus trabajadores?	SI	1	1	1	1	1	5	100%
		NO	0	0	0	0	0	0	0%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
7	¿Realiza usted de manera adecuada las descargas de los productos, cuidando el bienestar de sus colaboradores?	SI	1	1	0	1	1	4	80%
		NO	0	0	1	0	0	1	20%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%

8	¿Realiza usted un seguimiento de los productos que son recepcionados y/o despachados?	SI	1	0	1	1	0	3	60%
		NO	0	1	0	0	1	2	40%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
9	¿Lleva usted el control del trabajo que realizan sus trabajadores?	SI	1	1	1	0	1	4	80%
		NO	0	0	0	1	0	1	20%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
10	¿Considera importante llevar el control con respecto de entrada y salida de sus trabajadores?	SI	1	0	0	1	1	3	60%
		NO	0	1	1	0	0	2	40%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
11	¿Toma usted precauciones para evitar riesgos?	SI	1	1	1	0	1	4	80%
		NO	0	0	0	1	0	1	20%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
12	¿Toma usted en cuenta la evaluación de riesgos con anticipación?	SI	1	1	0	1	0	3	60%
		NO	0	0	1	0	1	2	40%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
13	¿Realiza usted actividades de control con respecto a los productos?	SI	1	1	0	1	1	4	80%
		NO	0	0	1	0	0	1	20%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
14	Como empleador ¿Sus colaboradores realizan de manera adecuada los controles de recepción de la mercadería?	SI	1	1	0	0	1	3	60%
		NO	0	0	1	1	0	2	40%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%

15	¿Realiza usted charlas informativas para sus trabajadores?	SI	0	0	1	0	0	1	20%
		NO	1	1	0	1	1	4	80%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
16	¿Sus trabajadores cuentan con necesaria información de los productos?	SI	1	1	1	0	1	4	80%
		NO	0	0	0	1	0	1	20%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
17	¿Realiza usted un adecuado seguimiento de todas las áreas que tiene la empresa?	SI	1	1	1	1	1	5	100%
		NO	0	0	0	0	0	0	0%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%
18	El seguimiento que usted realiza, ¿lo hace al lado del encargado de cada área?	SI	1	1	1	0	1	4	80%
		NO	0	0	0	1	0	1	20%
		SUMATORIA	1	1	1	1	1	5	100%

Fuente: Elaboración Propia

[Visualizador de documentos](#)

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 11-abr-2020 14:15 -05

Identificador: 1295228274

Número de palabras: 19651

Entregado: 1

INFORME FINAL Por Joel Fiestas Periche

	Similitud según fuente	
Índice de similitud		
0%	Internet Sources:	0%
	Publicaciones:	0%
	Trabajos del estudiante:	0%



TDA 736 REG B37816 Tra.010-0301120 15/04/2020 10:03:13
COBRO DE SERVICIOS Nro.Op.00061

ULADECH SOLES
COD. ALUMNO : 0811140064 FIESTAS PERI
CUOTA F.VTO. IMPORTE M./DES. COMISION TOTAL
SERVICIO : ULADECHPENSI0
PAGO1 020320 **675.00 ***0.00 **4.50 **679.50
PAGO2 010420 **675.00 ***0.00 **4.50 **679.50
PAGO3 020520 **675.00 ***0.00 **4.50 **679.50
PAGO4 140520 **100.00 ***0.00 **4.50 **104.50
TOTAL PAGADO : S/ *****2 143.00
TOTAL PENDIENTE : S/ *****0.00

FORMA DE PAGO
EFFECT. S/ 2,143.00 / RECIBIDO: S/ 2,200.00
A ENTREGAR S/ 57.00

"RECIBO ESTE VOUCHER EN CONFORMIDAD CON OPERACION"