



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA  
UNIPERSONAL FERRETERÍA JALP DE JIMMY  
ABRAHAM LUPUCHE PINGO DEL DISTRITO DE LA  
UNIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021  
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**YARLEQUÉ MARTINEZ ANA BELEN**

**ORCID: 0000-0001-9769-5053**

**ASESOR**

**GARCÍA MANDAMIENTOS EDMÉ MARTHA**

**ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **TÍTULO DE LA TESIS**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA  
UNIPERSONAL FERRETERÍA JALP DE JIMMY  
ABRAHAM LUPUCHE PINGO DEL DISTRITO DE LA  
UNIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Yarlequé Martínez Ana Belén

ORCID: 0000-0001-9769-5053

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

### **ASESOR**

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

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

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID.0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID.0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID. 0000-0001-6732-7890

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Dr. Luis Fernando, Espejo Chacón

Presidente

Mgtr. Juan Marco, Baila Gemín

Miembro

Mgtr. Nidia Erlinda, Yépez Pretel

Miembro

Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todopoderoso, por darme la vida y por darme la oportunidad de seguir una carrera universitaria, por guiarme en el camino de la Fe y la esperanza e iluminarme en los momentos más difíciles y así cumplir cada una de mis metas trazadas.

A la Mgtr. Edmé Marha García Mandamientos, mi asesora de tesis, quien, con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

## DEDICATORIA

A mis padres por haber representado siempre la fuente la de inspiración, por cada esfuerzo que me ayuda a seguir adelante, y que han guiado mis pasos con su inigualable e incansable apoyo incondicional. A mis hermanos por ser la fuerza de mí día a día, mi motor y mi motivo de seguir adelante.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por la oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de mi País.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión y hacer una propuesta de mejora, 2021. Empresa dedicada a la venta de artículos de ferretería. La investigación fue de tipo Cualitativo- Descriptivo- bibliográfico- documental y de caso. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario con 31 preguntas realizadas al representante legal de la empresa; obteniendo como resultados que la empresa no cuenta con un Manual de Organizaciones y Funciones, en consecuencia, que no se cuenta con un Organigrama estructural, no realiza inventarios de las mercaderías en almacén por lo que trae consigo que no se tenga un control real de los productos y que no se cuente con stock necesario para cubrir las necesidades de los clientes, no realiza arqueos de caja en el que se pueda llevar un control de las entradas y salidas de efectivo. Existe segregación de funciones, ya que no se establecen políticas y procedimientos a seguir en cuanto a la compra de mercaderías y al ingreso de las mismas al almacén. Finalmente se concluye que, la empresa debe contar con un control interno eficiente y que pueda llevar su contabilidad de manera clara y veras para el desarrollo y crecimiento de la organización.

Palabras claves: Control interno, políticas, procedimientos.

## **ABSTRACT**

The present investigation had as general objective to determine and describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the commerce sector of Peru and of the sole proprietorship “Ferretería JALP” of Jimmy Abraham Lupuche Pingo of the district of La Unión and make a proposal of improvement, 2021. Company dedicated to the sale of hardware items. The research was of the Qualitative-Descriptive-Bibliographic-Documentary and Case type. For data collection, the survey technique and the questionnaire instrument were applied with 31 questions asked to the legal representative of the company; Obtaining as results that the company does not have a Manual of Organizations and Functions, consequently, that it does not have a structural Organizational Chart, it does not carry out inventories of the goods in the warehouse so it does not have a real control of the products and that there is no stock necessary to meet the needs of customers, it does not perform cash balances in which it is possible to keep track of cash inflows and outflows. There is segregation of functions, since policies and procedures are not established to follow regarding the purchase of mercedarias and their entry into the warehouse. Finally, it is concluded that the company must have efficient internal control and that it can keep its accounting clearly and truly for the development and growth of the organization.

Keywords: Internal control, policies, procedures.

## CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
CONTENIDO .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.1.1. Internacionales.....	6
2.1.2. Nacionales .....	8
2.1.3. Regionales / Locales .....	12
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	15
2.2.1. Marco teórico .....	15
2.3. Marco Conceptual .....	19
2.3.1. Definición del Control Interno.....	19
2.3.2. Objetivos del Control Interno .....	21
2.3.3. Componentes del Control Interno .....	22
2.3.4. Clasificación del Control Interno.....	24
2.3.5. Fases del Control Interno.....	26
2.3.6. Principios del Control Interno.....	26
2.3.7. Funciones del Control Interno .....	28
2.3.8. Implementación del Sistema de Control Interno.....	28
2.3.9. Concepto de Ferretería.....	30
2.4. Caso de estudio.....	30
III. HIPÓTESIS.....	32
IV. METODOLOGÍA .....	33
4.1. Diseño de la investigación.....	33
4.1.1. El tipo de investigación .....	33

4.1.2.	Nivel de la investigación .....	33
4.1.3.	Diseño de la investigación .....	33
4.2.	El Universo y Muestra.....	33
4.2.1.	Universo .....	33
4.2.2.	Muestra.....	33
4.3.	Definición y operacionalización de las variables.....	34
4.4.	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	35
4.4.1.	Técnica .....	35
4.4.2.	Instrumento.....	35
4.5.	Plan de análisis .....	35
4.6.	Matriz de Consistencia .....	36
4.7.	Principios Éticos.....	37
V.	RESULTADOS.....	39
5.1.	Resultados .....	39
5.1.1.	Respecto al objetivo específico N° 1 .....	39
5.1.2.	Respecto al objetivo específico N° 2 .....	44
5.1.3.	Respecto al objetivo específico N° 3 .....	61
5.1.4.	Respecto al objetivo específico N° 4 .....	65
5.2.	Análisis de Resultados.....	97
5.2.1.	Respecto al objetivo específico N° 1 .....	97
5.2.2.	Respecto al objetivo específico N° 2 .....	100
5.2.3.	Respecto al objetivo específico N° 3 .....	102
5.2.4.	Respecto al objetivo específico N° 4 .....	104
VI.	CONCLUSIONES .....	107
6.1.	Respecto al objetivo específico N° 1 .....	107
6.2.	Respecto al objetivo específico N° 2 .....	108
6.3.	Respecto al objetivo específico N° 3 .....	110
6.4.	Respecto al objetivo específico N° 4 .....	112
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	114
	ANEXOS .....	120

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operatividad de Variables .....	34
Tabla 2: Matriz de Consistencia .....	36
Tabla 3: Resultados respecto al objetivo específico N° 1 .....	39
Tabla 4: Resultados respecto al objetivo específico N° 2 .....	45
Tabla 5: Resultados respecto al objetivo específico N° 3 .....	61

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estructura Orgánica Ferretería JALP .....	70
Gráfico 2: Formato de Requerimiento de Compra .....	85
Gráfico 3: Formato de Orden de Compra .....	86
Gráfico 4: Formato de Registro de ingreso de mercadería .....	87
Gráfico 5: Formato de Arqueo de Caja .....	88
Gráfico 6: Flujograma del proceso de compras .....	90
Gráfico 7: Flujograma del ingreso de mercaderías al almacén .....	91
Gráfico 8: Formato de Inventario .....	93
Gráfico 9: Kárdex de ingreso de información .....	94
Gráfico 10: Flujograma de salida de las mercaderías del almacén para reposiciones en mostrador .....	96

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el Perú las empresas unipersonales requieren bastantes herramientas para el buen funcionamiento y una mejora en la gestión contable y financiera, ya que muchas veces presentan una variedad de inconvenientes ya sea por incumplimiento de normas, malversaciones de fondos, fraudes o impactos financieros inesperados, los cuales pueden prevenirse haciendo un estudio de la importancia del Sistema de Control Interno, puesto que el tamaño de la empresa no es impedimento para no tenerlo ya que puede adaptarse a todos los gustos y necesidades.

Toda organización sin distinción de su giro comercial requiere de tener un eficiente Control Interno ya que hoy en día es un pilar fundamental en toda empresa para el logro de los objetivos. El control interno es una necesidad administrativa para todo ente económico, pues cumple un rol importante en la empresa ya que está enfocado al plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la misma con el fin de verificar la confiabilidad de los datos contables.

Según **Gómez (2009)** El control interno abarca la idea de entidad, todos los procedimientos ordenados y las decisiones tomadas en el establecimiento, para resguardar sus ganancias comprobar la credibilidad y precisión de los apuntes contables, impulsar la eficacia de las ejecuciones e incitar la aceptación a las habilidades estructuradas por la dirección.

A nivel provincial, las empresas se desafían a dificultades en el momento que encuentran faltas funcionarias, capitalistas y ejecutivas, las cuales son perjudicadas por diversos fraudes y estafas de fondos conveniente a la carencia del manejo de controles internos que respalden la credibilidad, rentabilidad y amparo de todos los

miembros de la sociedad; es decir las organizaciones al no poseer los recursos apropiados, no obtendrán lograr los ideales y finalidades anheladas, es indispensable integrarlos en totalidad a los niveles de la entidad, de modo que, sean desafiantes y triunfantes.

La presente investigación se realizó en la Empresa Unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del Distrito de La Unión- Piura, dedicada a la venta de artículos de ferretería, pinturas y todo para tu construcción, la cual no cuenta con un sistema de control implementado para poder llevar al desarrollo los recursos de la empresa y así evitar a futuro algún acto de corrupción o un mal uso de sus recursos económicos. Es por ello que el control interno es muy importante en el sector de las ferreterías, ya que hoy en día en la ciudad de Piura la economía ha crecido bastante en industria y construcciones es así la importancia de las empresas ferreteras y que estas puedan contar con un sistema de control interno ya que es de gran ayuda en cuanto a su desarrollo, además de brindar una seguridad razonable en relación con aquello de lo que se trata al cumplimiento del logro de los objetivos de la empresa entre ellos cubre a los riesgos que se dan dentro de ella, salvaguarda sus activos, efectividad y eficacia de sus operaciones y la fiabilidad de la información financiera.

Por lo expresado anteriormente, la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa unipersonal Ferretería “JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión y como mejorarlas, 2021?

Siendo el objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa

unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión y hacer una propuesta de mejora, 2021.

Y como objetivos específicos se tienen los siguientes:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2021.
2. Determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión, 2021.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión, 2021.
4. Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión, 2021.

Finalmente, la investigación se justifica:

**Desde el punto de vista teórico:**

Se ha tomado en cuenta la importancia del Control Interno en las diferentes empresas, donde estas organizaciones deben contar con implementar un Sistema de Control Interno para una mejora en la toma de decisiones dentro de la empresa, así como para el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales. Asegurado la confiabilidad de la información contable de manera exacta y veraz.

**Desde el punto de vista práctico:**

Desde este punto se basa en que es de mucha necesidad que las empresas ferreteras cuenten con un Control Interno ya que ello permita una óptima gestión financiera, operativa y administrativa. Es por ello que a la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo le sirva como herramienta para que pueda ser aplicada en todas las áreas de su empresa y a su vez se plantea una propuesta de mejora en la cual la empresa en estudio pueda tomarla en cuenta para así ver resultados positivos y favorables en la gestión.

**Desde el punto de vista académico:**

Permitirá que otros estudiantes tengan acceso a esta información y les sirva como antecedentes o guía, organizando como desarrollar estudios de investigación que se relacionan con las características del control interno en el rubro de las ferreterías.

La metodología que se empleó en esta investigación es de tipo cualitativo, el diseño aplicado es descriptivo, no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de revisión bibliográfica y entrevista para el recojo de la información, utilizando como instrumento las fichas bibliográficas y un cuestionario adaptado al caso de estudio.

Como resultado se evidenció la carencia en el control interno tanto administrativo como contable, ya que no se cuenta con un manual de organización y funciones en el que se pueda observar las labores que les corresponde a cada trabajador en la empresa; a su vez no se realizan capacitaciones a su personal, lo que genera que no exista una buena comunicación entre ellos, además de no mantenerse actualizados de forma periódica y así puedan realizar sus labores de manera eficaz aportando a la

competitividad y productividad de la empresa. Asimismo, no se cuenta con un Kárdex en el que podamos darnos cuenta si todos los productos vendidos han sido facturados, en la empresa tampoco se cuenta con un inventario en donde se puedan registrar las entradas y salidas de mercadería, generando que los trabajadores no puedan tener el control del stock de mercaderías, ocasionando así la incomodidad al momento de atender al cliente.

En cuanto a caja no se realizan arquezos de caja, pudiendo traer como consecuencia algún fraude o desfalco ya que no se podrá saber con certeza la cantidad de dinero de caja chica el cual es reportado por el cajero.

Estos tipos de deficiencia que se presentan en la empresa hacen que disminuya los beneficios económicos y lograr su crecimiento de la misma, por lo cual es necesario que la empresa cuente con un control interno eficiente y que pueda llevar su contabilidad de manera clara y veras para el desarrollo de la organización.

Por último, se concluye que, el control interno es muy importante en el sector de las ferreterías, es por ello que con la aplicación y realización de las propuestas de mejora entre ellas la creación de un Organigrama y un Manual de Organización y Funciones, permita que la empresa logre cumplir con sus objetivos propuestos, además que la empresa aplique políticas y procedimientos en las diferentes áreas, que les sirva de guía para para mejorar la eficiencia y eficacia en sus operaciones.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

**Caicedo (2017)** en su investigación titulada: *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa “Mil y una llantas”* ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. Cuyo objetivo general: Diseñar un sistema de Control Interno según COSO ERM en la empresa “Mil y una llantas”, para validar el mejoramiento de su rentabilidad. Utilizo una metodología descriptiva, de caso, mediante encuesta. Y llego a las siguientes conclusiones: Se constituyó un sistema de control interno donde se estableció objetivos, políticas, roles y responsabilidades, e indicadores del sistema que contribuyen al mejoramiento en la calidad de la gestión empresarial, de manera que exista un control permanente en todas las actividades que desempeñan los integrantes de la empresa.

**Gómez, Pérez, & Ramírez (2017)** en su trabajo de investigación titulado: *Guía de mejores prácticas de control interno en las microempresas*, en Medellín - Colombia. Manifestaron que el objetivo general es determinar en qué medida se encuentra el control interno en las microempresas, con respecto a la aplicación de la normatividad existente en el país y que permita diseñar una guía de aplicación de las normas de control interno. La metodología fue de análisis cualitativo acerca del control interno en las pymes. Obteniendo a la siguiente conclusión: se evidenció la falta de un adecuado sistema de control interno en las microempresas por la falta de asesoramiento y desconocimiento de los beneficios que les podría traer a los dueños; además, el compromiso de ejercer un control interno adecuado no solo es de los administradores de las microempresas, sino también de todos los

trabajadores dentro de ella, para así evitar la aparición de riesgos que puedan afectar el giro ordinario dentro de la empresa.

**Alvarado & Pillco (2018)** en su trabajo de tesis para obtener el grado de título de Ingeniero en contaduría pública y auditoría, denominado: *El control interno y el desempeño empresarial de las pymes comerciales*, realizado en Ecuador. Se planteó como objetivo general: Identificar como el control interno incide en el desempeño empresarial de las pymes comerciales. La metodología que se empleó fue: descriptiva - bibliográfica - documental; y la técnica revisión bibliográfica. Obteniendo los siguientes resultados: El control interno permite detectar las desviaciones que surgen en las empresas y que perjudican al cumplimiento de los objetivos, el control es importante porque permite a los altos mandos o gerentes de las pequeñas y medianas empresas proporcionar seguridad razonable de la información y los procesos que se llevan a cabo dentro de las mismas, con la finalidad lograr un desempeño óptimo y eficaz, por consiguiente la importancia del control debe ser más enfatizado en las pymes y en su mayoría las que pertenecen al sector comercial porque en la actualidad no tienen bien establecido la importancia de un adecuado control interno.

**Martínez & Rocha (2019)** en su trabajo de investigación titulada *Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa ferretería Benjumea & Benjumea* desarrollada en el municipio de Cerete-Córdoba. Cuyo objetivo general: Implementar un sistema de control de inventario en la empresa “Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete – Córdoba. Utilizó un Método de Investigación: Descriptiva exploratoria. Llegando a la siguiente conclusión: La importancia de llevar un control de los inventarios radica

en el objetivo primordial que se traza toda empresa: obtener utilidades. Pero si bien es cierto esta obtención de utilidades reside en gran parte de lo que se genera por las ventas, puesto que estas son el motor de la empresa, pero es preciso tener en cuenta que, si el inventario no funciona bien, las ventas no operarían con efectividad, pues se desconocería la disponibilidad real que se tiene de mercancía, brindando una información errada al cliente y por ende este se siente inconforme y así la oportunidad de obtener utilidades se disuelve. En pocas palabras si no se lleva un adecuado control de inventarios, las ventas van a ser deficientes.

### **2.1.2. Nacionales**

**Peña (2017)**, nos dice en la tesis titulada *“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”*. La investigación tuvo como objetivo general, Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú y de Ferretería GARVIL S.A.C. Huancabamba, 2016. El diseño fue descriptivo, no experimental, bibliográfico, documental y de caso. La técnica fue la observación directa y la encuesta – entrevista, se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario para recoger información que permita responder a los objetivos, obteniendo como principales resultados: La empresa carece de un manual de procedimientos para la realización de sus actividades, no existe control del almacén a través de un sistema Kárdex que evidencie el movimiento de ingreso y salida y brinde 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. No existe segregación de funciones, los trabajadores realizan varias funciones, los

vendedores ingresan al almacén a retirar mercadería y registran la salida en el cuaderno. Lo que constituye una amenaza de mal registro por error o a propósito con fines dolosos. Evidenciándose una grave falta a las normas de control interno. La empresa no brinda capacitación a su personal respecto al manejo y control de sus existencias, por cuanto contrata personal con mínima experiencia en manejo de almacén. Esta situación no permite efectuar un adecuado control en sus inventarios lo que conlleva pérdidas por mermas y/o deterioro de mercaderías.

**Ponce (2017)** en su tesis titulada: *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C. - Tingo María, 2017*. Se tiene como objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C. – Tingo María, 2017. La metodología utilizada fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Llegando a las siguientes conclusiones: Se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en las actividades de la empresa lo cual impide seguridad razonable de sus operaciones por lo que no cuenta con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos de la empresa, además carece de un manual de organización y funciones en el cual se describen las funciones específicas para la realización de sus funciones de cada puesto de trabajo, tampoco tiene un plan estratégico y mucho menos con un plan operativo, la empresa tampoco tiene definidos sus objetivos, además no ha identificado sus

riesgos internos y externos sin dar solución por no contar con procedimientos que solucionen estos riesgos. Por otro parte no existe un monitoreo constante por parte de la gerencia para verificar si el personal cumple adecuadamente con sus funciones encomendadas para dicha labor. La empresa, necesita de la implementación de un sistema de control interno para que asegure una adecuada gestión en sus diferentes áreas y surgir en el ámbito empresarial.

**Agurto (2018)**, en la tesis titulada *“Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Privadas Del Sector Ferretero Del Perú: Caso Empresa “Corporación Yerodi EIRL” De Cercado De Lima, 2018”*. Tuvo como objetivo general, describir y determinar las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso Empresa “Corporación Yerodi EIRL” de cercado de lima, 2018. Obtuvo la siguiente conclusión: La presente investigación permitió confirmar que el control interno contribuyó al fortalecimiento de la empresa “Corporación Yerodi EIRL”. Alcanzados así: La eficiencia y eficacia en las actividades programadas; obteniendo información oportuna, confiable y veraz, logrando así el cumplimiento de sus objetivos, reglamentos, políticas y; sobre todo, la seguridad razonable de su información financiera para su proyección hacia el futuro. Por lo que se recomienda que, dicha empresa siga aplicando el control interno de acuerdo a lo que se establece en el informe COSO. Asimismo, se debe dar capacitaciones al personal por lo menos dos veces al año, con la finalidad de detectar los problemas que los aquejan, a fin de que pueden rendir al máximo en bien de la empresa. Así mismo concluyo en las siguientes recomendaciones: Se recomienda a la empresa centro ferretero “Corporación Yerodi EIRL” que la persona encargada del almacén sólo debería

Recepcionar las guías de remisión, las guías del transporte, más no la orden de compra ni la factura, porque el almacenero debe desconocer el valor de cada uno de los artículos comprados. La orden de contabilidad con copia al área de caja. Se recomienda que la persona responsable del área de compras no sea la misma persona que realiza las ventas. Se recomienda a la empresa centro ferretero “Corporación Yerodi EIRL” aperturas un área de tesorería con la finalidad de que el manejo de las operaciones de pago no se realice en el área contable.

**Llshac (2020)** en su investigación titulada: *Caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Ferreteria Vecor S.R.L.- Chimbote, 2019*. Cuyo objetivo general: Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Ferreteria Vecor S.R.L. – Chimbote, 2019. Se aplicó como metodología de estudio la investigación descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Obteniendo como resultado: La mayoría de las Mypes no cuentan con un sistema de control interno, por lo que es necesario que implementen un sistema de control interno de acuerdo a las normas actuales que proporcione seguridad confiable para una mejor eficiencia y eficacia con lo cual las empresas puedan mejorar su desempeño en el ámbito competitivo. Llegando a la siguiente conclusión: Se sugiere a la empresa Ferreteria Vecor S.R.L. establecer y mejorar los canales de comunicación mediante reuniones y talleres de escucha activa, así como propuestas de mejoras por parte de los trabajadores, ello permitirá mejorar el clima laboral de la organización.

### **2.1.3. Regionales / Locales**

**Ubillus (2018)** en la tesis titulada: *Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú. Caso: Ferretería Servicios Generales Señor de los Milagros Huancabamba – Piura 2017*. El objetivo fue Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú y de Servicios Generales Señor de los Milagros Huancabamba- Piura-2017. La metodología que se utilizó fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario pre estructurado con 46 preguntas relacionadas a la investigación. Luego de realizado el estudio el autor concluye que: La implementación de un adecuado control interno de inventarios, es indispensable para toda organización poder lograr eficientemente sus objetivos, asimismo las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Como resultado de la investigación se concluyó que la empresa hace uso del sistema de compras y ventas para ver el movimiento de sus inventarios, sin embargo, sí se presentan deficiencias en control de inventarios al llevar en hojas escritas sus registros, debiendo hacer uso de los métodos de valuación de inventarios, con la finalidad de valorar y controlar el flujo de la mercadería, en este caso se debe aplicar el método de PEPS para despachar los productos que ingresaron primero por motivo de vencimiento o caducidad y evitar pérdidas por deterioro.

**Tineo (2019)** en su investigación titulada: *Propuestas de mejora del control interno de inventario de la empresa ferretería Luis Enrique Borrero Pulache EIRL. Piura 2018*. Se tiene como objetivo general: Identificar los factores

relevantes del control interno de inventarios que mejoren las posibilidades de la empresa Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache de Piura, año 2018. La presente tesis tuvo como diseño de investigación no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Como instrumento un cuestionario que consta de 34 preguntas las cuales fueron aplicadas a 3 trabajadores de la empresa en estudio. Donde se han identificado las siguientes oportunidades: “Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache” tiene correctamente capacitados a sus trabajadores, donde la empresa “Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache” efectúa supervisiones sorpresivas al personal encargado de los inventarios, así como comunicarse de manera oportuna sobre los incidentes o situaciones que ocurren en el ambiente de la empresa. A su vez se han detectado las siguientes debilidades la falta de separación de funciones, así como las medidas de seguridad tomadas para el acceso de información detallada de los inventarios, en actividades de supervisión ha verificado que a pesar de las medidas de supervisión tomadas por los directivos de la organización no se efectúan con la frecuencia necesaria para mantener a buen recaudo las existencias. Finalmente se concluye que en el control interno de inventarios de la empresa Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache no ha implementado ningún Sistema de control interno por lo cual no se aplicado ninguna medida de seguridad necesaria para las existencias.

**Pintado (2019)** en su trabajo de investigación: *Propuesta de mecanismos de control interno para la gestión de almacenes de la empresa: Depósitos y ferretería del Pacífico E.I.R.L. - Paita, 2017.* Cuyo objetivo general: Fortalecer la gestión de almacenes de la empresa Depósitos y ferretería del Pacífico E.I.R.L., a través de mecanismos de control interno, que permita que los procesos en los almacenes

sean eficaces y eficientes. La metodología fue cualitativa, porque no efectuó ninguna medición numérica. Se llegó a las siguientes conclusiones: La empresa Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L., no ha aplicado procedimientos que le permitan tener un orden o control al recepcionar sus mercaderías, ya que, no tiene documentos que amparen la ejecución correcta de las actividades que se dan en el proceso. La empresa materia de estudio, no ha considerado poner énfasis en su almacenamiento, es decir, en asegurar que toda la mercadería ingresada sea resguardada de manera adecuada y, a la vez, tenga un lugar físico que haya sido previamente estructurado y planificado para albergar distintos productos.

**Chunga (2021)** en su tesis titulada: *Caracterización del control interno de la empresa Mype Ferretería PROMADI E.I.R.L. de Piura y propuesta de mejora 2020*. Cuyo objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de la empresa MYPE ferretería PROMADI de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2020. Con una metodología de investigación cualitativa, descriptiva, no experimental, bibliográfica, documental y de caso. Aplicando la encuesta como medio de recolección de información. El control interno actualmente es importante para todas las empresas, y este se define como un conjunto de políticas, métodos y procedimientos, cuyo objetivo es conseguir eficiencia, eficacia, seguridad de sus operaciones, así también como la exactitud y confiabilidad de sus resultados operacionales. Los problemas que se encontraron en la empresa son: La falta de un manual de organización y funciones que implique una mejor distribución de las labores entre todos los trabajadores de los diversos niveles jerárquicos de la empresa. Estas funciones deberán ajustarse a los requerimientos de coyuntura actual como son el control y las ventas por delivery. Llegando a las

siguientes conclusiones: Existe la falta de un libro de reclamaciones donde quede plasmado todas las quejas de los clientes ya sea por alguna mala atención recibida o por productos que no cumplan con sus expectativas, esto ocurre generalmente porque no existe procedimientos para atención al cliente. La ausencia de un Kardex actualizado para saber si se facturo todos los productos vendidos. No tener control sobre los requerimientos de stock de mercaderías, es decir no se emite órdenes de requerimientos pre enumerados donde quede constancia de los pedidos realizados. Asimismo, no se emiten notas de crédito para las devoluciones y cambios de mercaderías, lo que les quita agilidad a estos procesos. En cuanto a caja no se realizan arqueos de caja con frecuencia, esto es una debilidad porque no se supervisa si el cajero realiza con eficacia su trabajo y no se corrobora si se encuentra el monto de caja chica que ha reportado.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Marco teórico**

#### **Teoría del Control Interno**

El control interno es una ocupación que tiene la gerencia, en la que su finalidad es sostener y conservar el capital de una organización o empresa, y también prevenir pagos indebidos, ya que ofrece confianza en los deberes que se tienen en la empresa.

A través de este control, la empresa facilita la confianza de que los documentos en los que demuestra que sus decisiones son apropiadas de crédito en provecho a la organización.

El control interno es la manera en la que la administración va a realizar sus funciones en la sociedad, su propósito es administrar, preservar, defender y apoyar

que los bienes de la entidad estén bien dirigidos, y así prevenir fraudes o robos en la entidad, dando la certeza de que el capital y los bienes de la empresa se manejen de manera eficaz, contando con la aprobación de los que tienen el mayor cargo en la empresa, otorgando así a la administración de la entidad la confianza de que los documentos contables entregados sean confiables y verdaderas, y así a la hora de tomar las decisiones esta sea la más adecuada para provecho de la entidad.

**(Holmes, 1960)**

Según **Cátacora (1996)** expresa que el control interno: "Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable".

### **Teoría de Control interno de estructuración eficaz según Frederick Inslow Taylor**

Conocida también como racionalización del trabajo, esta teoría se basa de acuerdo como maximizar el trabajo humano para alcanzar una mayor eficiencia empleando la materia prima, instrumentos, máquinas y productos, buscando así el bienestar para el jefe y a su vez manifiesta que esta prosperidad se ve plasmada en el progreso del empleado, es decir, las ganancias del jefe generan ganancias para el empleado.

Como causas de una baja productividad, tenemos una administración de forma inadecuada; para incentivar una buena administración se debe motivar al

empleado a mejorar sus esfuerzos; al hacer esto podemos aumentar la productividad.

### **Teorías de Control interno según Koontz y O`Donnell**

#### **La teoría de la agencia**

**Giraldo (2012).** “Explica los problemas que plantea la relaciones entre un actor denominado principal y otro actor denominado agente; los cuales se enmarcan en los incentivos de ambos actores, por ende, esto implica directamente la existencia de diferentes mecanismos de control interno como pueden ser: supervisión, regulación, vigilancia, control de gerencia y auto-control. La teoría se limita aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control interno. Se puede hacer una mejor comprensión del control interno desde la teoría de la agencia un concepto interdisciplinario y sistemático”.

El control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

#### **Teoría de Control interno de la Contingencia según Chandler Muriel Bing (1962)**

Para aplicar esta teoría se necesita de poder adaptarla al ramo específico, la capacidad en que se dé la entidad y las estipulaciones que ofrece el medio ambiente. Señala, que la toma apropiada de acciones administrativas va a

depender de parámetros de acuerdo a la situación. Así se busca identificar principios para seguir de acuerdo con las características de la situación.

Esta teoría es una manera de reconciliar dos enfoques opuestos, la teoría de la agencia y el enfoque de comportamiento humano.

### **Teoría de Control interno según John J. Willingham profesor de contabilidad de la Universidad de Houston**

Expresa que el control interno comprende el plan de organización y la coordinación de todos los métodos y medidas adoptadas por una empresa para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, para promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la dirección de la empresa.

### **Bases teóricas de los objetivos del control interno**

#### **Teoría del control interno con la opinión de COSO**

El Control Interno es un desarrollo dirigido por la directiva y los trabajadores de la empresa, proyectado con la finalidad de facilitar la confianza justa en cuanto a la obtención de las metas en las siguientes clases:

- Efectividad y eficiencia de los ejercicios
- Seguridad de la comunicación financiera
- Ejecución de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

**Gómez (2002).** “Nos menciona que entre los objetivos más relevantes podemos indicar los siguientes: que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones específicas o generales de la dirección, que todas las transacciones se registren sin tardanza, por su importe correcto, en las cuentas adecuadas y en el período contable en que tienen lugar, que el acceso a los activos se permita sólo

con la autorización de la dirección, que las cifras contables de los activos se comparen con las existentes con una periodicidad razonable, y que se tomen las medidas adecuadas en relación con las diferencias que puedan presentarse. Los procedimientos para alcanzar estos objetivos pueden incluir la comprobación de la exactitud aritmética de los registros, la realización de conciliaciones, punteos, control de cuentas y balances de comprobación, aprobación y control de documentos; comprobación con fuentes externas de información, etc.”

**Coopers & Lybrand (1997)** con respecto al control interno nos dicen que es un proceso realizado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, proyectado con el fin de proveer un grado de seguridad razonable en cuanto a la obtención de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Definición del Control Interno**

Al hablar de Control Interno nos referimos a lo que existe en una organización o ente para que la misma pueda lograr de manera oportuna y eficiente sus objetivos trazados. Lo que se ha establecido mediante documentos y que contienen disposiciones de observancia obligatoria para todo el personal se le denomina “El Control Interno” (**Gómez, 2009**).

Según **AICPA (1989)** manifiesta que una empresa desde su nacimiento involucra actividades como: comprar, vender, cobrar, pagar, etc. y para cada cual tiene que crearse medidas o disposiciones y además las actividades a fines deberán

enmarcarse bajo la denominación de “Área” o “Departamento” y para cada cual se establecerá el Control Interno.

El control interno nos brinda seguridad razonable ya que es una herramienta de gestión la cual permite que se cumplan los objetivos de la empresa, la cual se basa mediante un plan de organización, como también los sistemas debidamente clasificados y coordinados, además de las disposiciones adoptadas en una organización la cual vele por sus recursos, de la información contable que se incline a la exactitud y confiabilidad, brinde apoyo a la eficiencia de las actividades y la ejecución de los planes, así como incite el acatamiento de las normas, regulaciones y técnicas establecidas. (Meiggs, 1994)

**Contraloría general de la república (2006)** precisa que: “El control interno es el conjunto de hechos, labores, reglas, técnicas, que involucra el ambiente y conducta que desarrollan los dirigentes y sus colaboradores a cargo, con la finalidad de impedir los peligros que dañan una entidad pública”.

Según el **Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA (1989)** se entiende que el Control Interno es el plan de organización y el grupo de métodos como también procedimientos coordinados y adoptados por una entidad para proteger sus bienes, comprobar la eficacia de su información contable y el nivel de confianza que suscitan a consecuencia de fomentar la eficiencia que existe en la administración y poder obtener la ejecución de la política administrativa fijada por la dirección de la empresa. Se puede decir además que el control interno forma parte de la auditoría la cual nos permite que la entidad u organización realice sus actividades de manera eficiente y sin errores. Con este estudio lo que se busca es fortalecer técnicas de control interno dentro de la organización para

que de tal forma exista un manejo eficiente en las operaciones como también se espera que las deficiencias sean encontradas y así poder reemplazarlas por mejoras continuas a la organización.

El Control interno se basa en el plan de organización y los sistemas que de una manera sincronizada adoptan en un negocio para poder proteger sus activos, comprobar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, divulgar la eficiencia operacional y estimular la adherencia a las políticas establecidas por la administración. **(Mantilla, 2003)**

**COSO (2013)** nos dice que al hablar de Control Interno nos referimos al grupo por el cual está compuesto, y se basa en las normas, leyes, mecanismos, métodos y principios, los cuales están encargados de la revisión y determinación de las ocupaciones y ejercicios explicados en la empresa, y a la vez verificar la forma como se va aplicar la información y el capital de dicha entidad, y si tal manejo va conforme al régimen proyectado por la directiva y a su vez, sujeta a las normas legales actuales.

### **2.3.2. Objetivos del Control Interno**

Los objetivos generales, son los siguientes:

- **Eficiencia en las operaciones:** Lo creado debe asegurar razonablemente que los quehaceres del personal en relación a una transacción, actividad, proceso u operación se ejecute con la mayor prontitud y calidad.

No solamente se refiere al desempeño del personal, también comprende los medios que utiliza el personal para su trabajo. Nos referimos a los

enseres, equipos, infraestructura.

- **Información financiera, fiable y oportuna:** Significa que contabilidad debe prever información que no solamente sea confiable, sino que también sea alcanzada a la brevedad posible. Se deben crear controles que comprenda capacitación al personal, incentivos, renovación y/o mantenimiento periódico de los equipos, remuneración acorde a la exigencia y mercado.
- **Cumplimiento con las leyes:** Toda empresa u organización presenta obligaciones formales y sustanciales, en consecuencia, se asignará responsabilidad a más de un trabajador para el cumplimiento de las obligaciones oportunamente, de lo contrario la empresa estará inmersa en sanciones pecuniarias. (Y Meza, 2006)

### **2.3.3. Componentes del Control Interno**

La creación del Sistema de Control Interno implica un trabajo secuencial, partiendo del conocimiento en todo su contexto del ente sujeto al trabajo. Se recomienda que el trabajo esté a cargo de profesionales con experiencia, conocimiento, y habilidad mental.

La estructura consta de 5 elementos, los cuales se detallan a continuación.

#### **a) Ambiente de Control**

Para crear el Sistema de Control Interno es indispensable tomar un amplio conocimiento de la empresa, y ello implica: conocer sus instalaciones, conocer sus operaciones, conocer el interactuar de su personal, conocer la filosofía del empleador y/o jefe, conocer la condición y/o estado de todos los medios y equipos que usa el personal para sus tareas, conocer el estado de la

infraestructura, recopilar toda la documentación referida a las disposiciones para el personal y por último realizar ciertas pruebas selectivas e inopinadas que nos permita conocer el nivel de confianza de trabajo en la empresa.

**b) Identificación de Riesgos**

Los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema (organización), se denominan riesgos. Estos pueden provenir del medio ambiente o de la organización misma. Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles. Toda organización se encuentra sumergida en un medio ambiente cambiante, por lo tanto, es de vital de importancia la identificación y análisis de los riesgos de importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser manejados. La organización al establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos.

**c) Actividades de Control**

Corresponde a las disposiciones a crear para reducir, anular o mitigar el efecto del probable riesgo, ejemplo: para evitar los asaltos se dispondrá que todos los pagos se realicen con abono a cuenta o giro de cheque, a excepción de los pagos menudos (caja chica).

Las actividades de control se incorporan en las funciones al personal, así como en los manuales, directivas, etc.

#### **d) Información y Comunicación**

Todo lo que la empresa ha creado para conocimiento de su personal debe hacerse de conocimiento al personal y cada quien que corresponda deberá persuadir a su subordinado o colaborador el cumplimiento de lo dispuesto como control (comunicación)

Este punto conlleva a que la empresa debe hacer partícipe su personal de lo bueno, lo malo para así lograr la identificación del trabajador con la empresa.

#### **e) Supervisión o Monitoreo**

Planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo. Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno. **(Cuellar, 2009)**

#### **2.3.4. Clasificación del Control Interno**

En un sentido amplio el control interno engloba dos tipos de controles, tales como son: control administrativo y control contable.

La clasificación de estos, varía de acuerdo a circunstancias individuales:

- a. El control interno administrativo:** Las inspecciones administrativas entienden el propósito de las funciones y todas las reglas y técnicas enlazadas primordialmente con la eficacia en los ejercicios y la relación de las legalidades

de la entidad, por lo habitual únicamente tiene concordancia indirecta con los documentos financieros. Abarca en sí, observaciones tales como estudios estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de ejercicios, proyectos de entrenamientos de personal e inspecciones de calidad. (Granda, 2011)

**b. El control interno contable:** Las inspecciones contables abarcan el plan de clasificación y el total del procedimiento vinculados en lo primordial y directo a la seguridad de los activos de la entidad y a la confianza de los documentos financieros. Mayormente incorpora inspecciones tales como el sistema de autorización y permisos con documentos e información contable de los deberes de ejercicios y protección de activos y a las actividades que se encuentran dentro de la empresa las cuales están orientadas a la comprobación de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección

La inspección contable abarca el plan de elaboración y los procedimientos y documentos que se vinculen con la seguridad de los activos y la confiabilidad de los documentos financieros y por consecuente se proyectan para brindar protección verdadera de que:

- Los ejercicios se elaboran de acuerdo con la aprobación total o determinada de la administración.
- Se anotan las operaciones como sean necesarias para conceder la elaboración de los estados financieros de conformidad con las normas de información financiera generalmente aprobados o con cualquier otro criterio ajustable a dichos estados financieros, y conservar la administración de los activos.

- La entrada a los activos solo se acepta de acuerdo con el permiso de la administración.
- Los activos inscritos en la contabilidad se comprueban a intervalos lógicos con los activos reales y se toma la actividad oportuna con relación a cualquier desigualdad. (Mantilla, 2003)

### 2.3.5. Fases del Control Interno

Rusenias (2006) Manifiesta que las Fases del Control Interno son las siguientes:

- **Control Previo:** Antes de proceder a autorizar determinada acción a suscribir un documento se debe verificar que se cuenta con el debido sustento documentario y corroborado por otros medios.
- **Control Concurrente:** Es la verificación de determinada acción en el mismo lugar y tiempo de la ocurrencia o incité.
- **Control Posterior:** Es la acción de verificación cuando ya ocurrió el suceso.

### 2.3.6. Principios del Control Interno

La disciplina de Control Interno se desarrolla tomando en cuenta ciertas reglas de observancia y que constituyen el marco para crear un Sistema de Control Interno y a ello reconocemos como principios. Sin que signifique orden de importancia; a continuación, se indica:

- **Separación de funciones:** Se recomienda separar lo operativo en relación a lo financiero.
- **Responsabilidad delimitada:** Se debe evitar que una sola persona asuma la responsabilidad de toda la actividad u operación.

- **Instrucciones por escrito:** Todo encargo al personal y que no es habitual tiene que estar anotado en documento siendo obligatorio en lo que corresponde a funciones. El propósito es que quien infrinja las disposiciones y cause perjuicio no se libere de la responsabilidad.
- **Pruebas sorpresivas e inopinadas:** Llamadas también pruebas selectivas, las cuales son verificaciones rápidas y que permiten que el personal este más atento en su trabajo y por tanto se reducen los errores y acciones indebidas.
- **Rotación del personal:** El cambio de puesto permite al personal adquirir nuevos conocimientos y la empresa tiene la opción de incrementar su productividad por una mejoría anímica del personal ante el cambio.
- **Evitar el uso de efectivo:** Para un control de recurso y salvaguardar su integridad, es que las empresas cuentan con una suma fija para pagos pequeños y se llama “El fondo de caja chica”.
- **Depositar los ingresos en forma intacta:** Por lo general entro de las 24 horas. Se recomienda variar la hora del depósito y el itinerario también.
- **El personal que custodia recursos debe contar con pólizas de seguro:** Es con el fin de recuperar el patrimonio en caso acción deshonesto del trabajador.
- **Uso de formularios pre numerados:** Con la tecnología se imprime todo documento de gestión y se debe crear un distintivo o señal que permita identificar el auténtico documento.
- **El uso de cuentas corrientes no debe ser numerosa:** Es con el fin de reducir cargas administrativas. Se sugiere una cuenta para lo operativo y

otra cuenta para inversiones.

- **Los equipos metálicos contarán con un dispositivo de prueba:** El propósito es asegurar la cuantificación del uso ante probabilidad de manipuleo.
- **El uso de una cuenta de control:** Permite consolidar la información y se compara con las registraciones previas en registros auxiliares. **(Cepeda Alonso Gustavo, 1997)**

### **2.3.7. Funciones del Control Interno**

- Impulsar la efectividad, eficacia y economía en los ejercicios y la calidad en los trabajos realizados.
- Preservar y cuidar los bienes contra cualquier derroche, fraude, estafa, hurto o acto ilegal.
- Realizar satisfactoriamente las leyes, ordenamiento y otras normas gubernamentales.
- Proyectar información financiera legal, correcta y presentarlo a la hora indicada y oportuna.

### **2.3.8. Implementación del Sistema de Control Interno**

Se deben efectuar las tres etapas siguientes:

#### **a. Planificar**

Empieza con la obligación responsable de los directivos con cargo más alto en la organización y la constitución de una comisión encargada de guiar el desarrollo que se planifica

Abarca asimismo la operación de los actos colocados en la representación de un dictamen del lugar en que se ubica el sistema

de control interno de la empresa con respecto a las leyes de control interno constituidas por la Contraloría General de la Republica, la cual ayudara en la realización de un plan de trabajo que afirme su implementación y proteja la eficacia de su actividad.

**b. Ejecutar**

Abarca el avance de la elaboración anticipadas en el plan de trabajo. Se presenta en dos escalas ordenadas: nivel de empresa y nivel de elaboración. En este primer nivel abarca el régimen y las leyes de supervisión indicadas para defender las funciones de las instituciones bajo el entorno del control interno y la estructura que estas decretan; mientras que en el segundo se refiere a los procedimientos graves de la empresa, elabora una anticipada concordancia de las funciones y de los peligros que amenazan su desempeño, se procede a verificar la inspección verdadera con la finalidad de que estos protejan el beneficio de la respuesta a los peligros que la gerencia a seguido.

**c. Evaluar**

Periodo que comprende las actividades dirigidas al resultado de un conveniente desarrollo del sistema de control interno y de su eficiente actividad, a través de su mejoramiento constante.

### **2.3.9. Concepto de Ferretería**

Se denomina ferretería al local destinado a la venta de productos metálicos y de otro tipo que resultan útiles para el desarrollo de tareas de construcción, reparación y bricolaje. Al individuo que tiene a su cargo el establecimiento se le conoce como ferretero. La variedad de elementos que pueden conseguirse en una ferretería es muy amplia, aunque depende de cada tienda. Por lo general, no faltan los clavos, los tornillos, las tuercas ni las arandelas. También es habitual que vendan las herramientas que se utilizan para trabajar con dichos objetos, como martillos, destornilladores y pinzas.

## **2.4. Caso de estudio**

### **Datos de la empresa**

**Número de R.U.C.:** 10469912944

**Razón Social de la Empresa:** Jimmy Abraham Lupuche Pingo

**Nombre Comercial de la Empresa:** Ferretería “JALP”

**Giro de Negocio:** Venta de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados.

**Representante Legal:** Jimmy Abraham Lupuche Pingo

**Domicilio Fiscal:** Calle Lambayeque N° 427 del Distrito de La Unión – Piura.

### **Reseña Histórica**

Ferretería JALP, es una empresa comercial creada el 08 de diciembre del 2018, fundada por el Sr. Jimmy Abraham Lupuche Pingo, está situada en Calle Lambayeque

N° 427 Barrio San Sebastián del Distrito de La Unión-Piura, tiene como función principal lo que es la venta de artículos de ferretería, pinturas y todo para tu construcción, cuyo objetivo es cooperar con el crecimiento de su comunidad, está a disposición de personas de todo nivel socio económico.

Algunas de las características que llevan al éxito a esta ferretería es la calidad de los materiales e insumos que se vende y trato al cliente. El establecimiento está en una fase de desarrollo y expansión queriendo obtener buenos resultados rentables en lo financiero y así tener una mejor productividad, ya que hoy en día el sector de construcción ha incrementado.

### **Misión**

Liderar la venta de materiales básicos de construcción en el Distrito de La unión con innovación y la mejora permanente en la calidad de atención.

### **Visión**

Ser una empresa consolidada y reconocida en el sector comercial por la eficacia de nuestro servicio y excelencia mejorando la calidad de sus productos para la satisfacción de los clientes.

### **Objetivo:**

Su objetivo principal es satisfacer las necesidades de los clientes y poderles ofrecer servicios de calidad e incidir en el en el desarrollo económico y empresarial del Distrito de La Unión.

### III. HIPÓTESIS

Según **Galán (2009)** “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación”.

La presente investigación por ser descriptiva, bibliográfica y documental, no formulará hipótesis.

Y **Sarabia (2006)** que refirió que en estudio de casos es inapropiado el contraste de hipótesis.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

#### **4.1.1. El tipo de investigación**

El trabajo de investigación es de tipo cualitativo, ya que se trabajó la variable en estudio recopilando datos basándolos en identificar aspectos relevantes como procedimientos, cualidades, organización y recursos de la empresa en estudio.

#### **4.1.2. Nivel de la investigación**

El nivel de la investigación es descriptivo y bibliográfico, donde se buscó la información procedente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los que se analizaron para establecer los resultados.

#### **4.1.3. Diseño de la investigación**

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

### **4.2. El Universo y Muestra**

#### **4.2.1. Universo**

El universo estará compuesto por todas las micro y pequeñas empresas ferreteras del Perú.

#### **4.2.2. Muestra**

Para la realización de la investigación se tomó como muestra a la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo.

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1: Operatividad de Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Métodos	Técnica	Instrumento
<b>Control Interno</b>	Bernal (2011). “Significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable”.	Eficiencia en las operaciones	-Objetivos y estrategias. -Capacitación Laboral. -Registro de Inventario. -Abastecimiento de almacén. -Planificación de compras.	Revisión Bibliográfica  Observación	Entrevista  Encuesta	Cuestionario
		Información financiera, fiable y oportuna	-Control de ingresos y gastos. -Controles de caja. -Control de almacén.	Revisión Bibliográfica  Observación	Entrevista  Encuesta	Cuestionario
		Cumplimiento de las normas y leyes	-Cumplimiento de normas internas. -Cumplimiento de normatividad tributaria.	Revisión Bibliográfica  Observación	Entrevista  Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración Propia

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnica**

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

##### **4.4.2. Instrumento**

La investigación hace uso de fichas bibliográficas y de un cuestionario, el cual se aplicó al representante legal de la empresa en estudio.

#### **4.5. Plan de análisis**

**Para conseguir el objetivo específico 1:** Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes nacionales, regionales/locales).

**Para conseguir el objetivo específico 2:** Se aplicó un cuestionario, con la finalidad de describir cada una de las características del control interno de la empresa en estudio “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo, La Unión 2021.

**Para conseguir el objetivo específico 3:** Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

**Para conseguir el objetivo específico 4:** Se elaboró las propuestas de mejora, en base a las debilidades que han sido evaluadas en el objetivo específico 2, que ayude para solucionar los problemas que tiene la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo, La Unión 2021.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Tabla 2: Matriz de Consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos
<p>Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión y propuesta de mejora, 2021.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión y como mejorarlas, 2021?</p>	<p>Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión y hacer una propuesta de mejora, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2021.</li> <li>• Determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión, 2021.</li> <li>• Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión, 2021.</li> <li>• Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del Distrito de La Unión, 2021.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.7. Principios Éticos

**Uladech Católica (2019).** El código de ética tiene como fin contribuir a que la investigación sea realizada respetando la normativa legal y los principios éticos, entre los principios que debemos tener en cuenta son:

- **Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad. (ULADECH, 2019, p. 2)
- **Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación. (ULADECH, 2019, p. 3)

- **Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados. (ULADECH, 2019, p. 4)
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. (ULADECH, 2019, p. 3)

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1

Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2021.

*Tabla 3: Resultados respecto al objetivo específico N° 1*

<b>Autores</b>	<b>Resultados</b>
<b>Peña (2017)</b>	Se sostiene que la empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para realizar sus actividades y así poder obtener una información detallada, ordenada y sistemática. En la ferretería GARVIL S.A.C., no existe un sistema kárdex donde se pueda llevar el control del almacén en el que se evidencie los movimientos tanto de ingreso y salida de la mercadería y así pueda brindar una información oportuna de los saldos, realizando de forma manual en un cuaderno físico los registros, teniendo como riesgo que se pueda extraviar la información. En la empresa no existe segregación de funciones ya que se observa que los trabajadores realizan varias funciones a la vez, tal es el caso que los mismos vendedores son los que retiran la mercadería que se encuentra en el almacén y registran la salida en el cuaderno. Además, la empresa ferretera no tiene capacitados a sus trabajadores en lo que respecta al control y manejo de sus existencias, contratando a personal con mínima experiencia en cuanto al manejo del almacén.

<p><b>Ponce (2017)</b></p>	<p>Se afirma que la empresa Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C., respecto a los componentes de control interno, se ha evidenciado que la ferretería no cuenta con un sistema de control interno, generando así en la empresa deficiencia en las actividades lo cual dificulta que sus operaciones sean seguras y veraces ya que no se cuenta con adecuados procedimientos para el logro y cumplimiento de los objetivos de la empresa. Además, no cuenta con un manual de organización y funciones en el que se establecen de manera detallada las funciones, requisitos, relaciones y dependencia de cada puesto de trabajo; asimismo carece de un plan estratégico en el que se pueda tener una perspectiva de donde quiere estar la empresa en un futuro y un plan operativo en el que la empresa realice de manera eficaz y efectiva sus actividades con el fin de lograr sus objetivos. Además, no se ha podido identificar los riesgos internos y externos en la empresa ferretera sin poder dar alguna alternativa de solución ya que no cuenta con procedimientos que puedan solucionar dichos riesgos con los que se cuenta.</p>
<p><b>Agurto (2018)</b></p>	<p>Se argumenta que se ha podido evidenciar que la empresa del sector ferretero “Cooperación Yerodi E.I.R.L., no brinda capacitaciones a su personal, por lo que debería contar con ello al menos capacitándolos dos a tres veces anualmente con el fin de que se pueda detectar a tiempo los problemas con los que se vean afectados la empresa. La persona encargada de almacén cumple otras funciones, asimismo, una sola</p>

	<p>persona es la encargada tanto del Área de Compras y de las Ventas en la ferretería, además se puede observar que la empresa no cuenta con el área de tesorería, ya que el manejo de las operaciones de pago las realiza el área contable. En consecuencia, los resultados no son favorables ya que la empresa al no contar con las áreas necesarias en las que se requiera llevar la información exacta y veraz de las operaciones no podrá cumplir con los objetivos del control interno, tales como, la eficacia y eficiencia en las operaciones y fiabilidad de la información financiera.</p>
<p><b>Llashac (2020)</b></p>	<p>Se establece que la mayoría de Mypes no cuentan con un sistema de control interno, por lo que es necesario que implementen este sistema de acuerdo a las normas actuales en las que se proporcione seguridad confiable para una mejor eficiencia y eficacia con lo que las empresas puedan mejorar su desempeño en el ámbito competitivo. En la empresa Vecor S.R.L., no se cuenta con un organigrama en el que se represente la estructura de la organización. Además, no se cuenta con canales de comunicación mediante reuniones y/o talleres de escucha activa, así como propuestas de mejora por parte de los trabajadores. En consecuencia, debería existir una buena relación laboral con sus trabajadores, de esta manera evaluando riesgos y aplicar controles en las diferentes áreas de la ferretería para que en cuanto a los procesos de planeación, monitoreo y control de actividades sean realizadas de</p>

	<p>manera eficaz y eficiente, para que se pueda lograr llegar a alcanzar la visión, misión y objetivos de la empresa ferretera.</p>
<p><b>Ubillus (2018)</b></p>	<p>Se establece que del cuestionario realizado al gerente de la empresa en el que se estructuró con 46 preguntas, obteniendo como resultado que la “Ferretería Servicios Generales Señor de los Milagros” utiliza el sistema de compras y ventas en el cuál puede verse el movimiento de sus inventarios. Pero, se observa que en cuanto al control de inventarios llevan escritos los registros en hojas, para ello la empresa debería utilizar métodos de valuación de inventarios en ese caso aplicar el método PEPS que es primeras entradas primeras salidas, con el fin de que se despache la mercadería que ingresa primero ya sea por el motivo de caducidad o vencimiento y de esta manera evitar pérdidas por su deterioro.</p>
<p><b>Tineo (2019)</b></p>	<p>Se sostiene que la empresa “Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache E.I.R.L.”, si tiene capacitados a sus trabajadores con el fin de que se mantengan actualizados y poder brindar una buena atención al cliente, asimismo se efectúan supervisiones sorpresivas al personal que tiene a cargo los inventarios de esta manera teniendo una buena comunicación oportunamente sobre las situaciones o evidencias que se presentan en la empresa. Se observa que en la ferretería no se cuenta con segregación de funciones y tampoco se toman las medidas de seguridad necesarias en cuanto a autorizar a que se obtenga detalladamente la información de los inventarios. Finalmente, la empresa ferretera no cuenta con un Sistema</p>

	<p>de Control Interno, la cual debería contar con este sistema ya que ello permitirá optimizar recursos y que se logre una gestión tanto financiera como administrativa más eficiente, logrando así que pueda mejorar la productividad.</p>
<p><b>Pintado (2019)</b></p>	<p>Se afirma que la empresa “Depósitos y Ferrería del Pacífico E.I.R.L.”, no realiza inventarios físicos en los que se pueda llevar un control de las existencias de la empresa, ni aplica procedimientos en los que permitan llevar y tener un control al momento de recepcionar las mercaderías, ya que no se cuenta con los documentos necesarios que garantice la ejecución precisa de las actividades que se puedan realizar durante el proceso. Además, en el almacén de la ferretería no asegura que la totalidad de la mercadería que ingresa sea recibida de manera correcta y que el lugar donde vaya a ser puesta la mercadería haya tenido previamente un estudio de la estructura, para que se pueda colocar los distintos tipos de productos con los que disponga la empresa.</p>
	<p>Se sostiene que en la empresa Mype ferretería PROMADI E.I.R.L., no cuenta con un MOF en el cual plasme las labores y actividades de cada trabajador de las distintas áreas así como los niveles jerárquicos con los que cuenta la empresa. La ferretería tampoco cuenta con un libro de reclamos donde se registre cada una de las protestas y/o reclamos por parte de los clientes ya sea por una mala atención de los vendedores hacia los clientes o quizá por alguna mercadería que no cumpla con las</p>

<p><b>Chunga (2021)</b></p>	<p>expectativas que el cliente busca. Además, se evidencia que la empresa no cuenta con un Kárdex para poder saber si la mercadería que se ha vendido ha sido facturada. No se tiene un control en cuánto al stock de los productos para que se realice los respectivos requerimientos de los mismos. Además, en la ferretería no son emitidas las notas de crédito en ya sea para algún cambio o devolución de los productos vendidos. En lo que respecta a caja se tiene como resultado que la empresa no realiza arqueos de caja de manera frecuente, siendo esto una debilidad puesto que no se realiza una supervisión para saber si el cajero está realizando de manera eficiente su labor, asimismo no saber si se cuenta verdaderamente con el monto reportado de caja chica.</p>
---------------------------------	---

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes Nacionales, Regionales/Locales

### **5.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2**

Determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión, 2021.

Tabla 4: Resultados respecto al objetivo específico N° 2

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
	<b>Eficiencia en las operaciones</b>			
1	¿Las entradas y salidas de las mercaderías son registradas en un Kárdex?		X	Se puede observar que la empresa unipersonal Ferretería JALP no lleva el registro en un Kárdex de las entradas y salidas de la mercadería, generando que la empresa no cuente con una información veraz y a la vez no permite que se tome las decisiones oportunamente en el área de almacén.
2	¿Se realizan capacitaciones al personal de la empresa?		X	La empresa no realiza capacitaciones a su personal, la cual no permite motivarlos, fortalecer sus conocimientos y mantenerse actualizados en las diferentes áreas con las

				que cuenta la ferretería. Asimismo, a planear, mejorar y que puedan realizar de manera más eficaz y eficiente el desarrollo de sus actividades correspondientes.
3	¿Se encuentra abastecida el área de almacén con los stocks de mercaderías?		X	Se observa que en la empresa unipersonal Ferretería JALP, no se encuentra abastecida el área de almacén con los stocks de mercadería ya que al no realizar inventarios no podemos darnos cuenta de los productos agotados y poder solicitar el requerimiento respectivo de manera oportuna, en consecuencia, no quedar desabastecidos. Siendo un factor negativo para la ferretería, puesto que no se

				logra cubrir de manera completa lo que los clientes necesitan.
4	¿Se cuenta con un control de los productos según su fecha de vencimiento para que se pueda rotar dicha mercadería?		X	Podemos observar que la empresa no lleva un control de los productos según la fecha de vencimiento y así no se pueda rotar la mercadería, pudiendo ocasionar que la ferretería tenga pérdidas al vencer la mercadería, para ello la empresa puede utilizar el Método PEPS que consiste en realizar las salidas de los productos de la empresa en el orden de “primeras entradas, primeras salidas”.
5	¿Para las compras de la mercadería se evalúan las cotizaciones presentadas a la empresa?	X		En la empresa unipersonal Ferretería JALP, si evalúan las cotizaciones de compra de mercadería que son

			<p>presentadas a la empresa por diferentes proveedores y buscar varias alternativas, la cual permite realizar una buena gestión de compras para satisfacer las necesidades de la empresa del mejor modo, al mínimo costo con una adecuada calidad y evaluar las formas y plazos de pago.</p>
6	<p>¿Cuenta la empresa con un fondo fijo para gastos menores?</p>	X	<p>La empresa si cuenta con un fondo fijo para gastos menores, como es caja chica ya que es importante contar con este fondo para que se pueda solventar de manera rápida los gastos imprevistos que son necesarios para el buen desarrollo de las actividades en la empresa.</p>

7	¿La empresa hace uso de comprobantes de pago?	X		Se puede observar que en la empresa unipersonal Ferretería JALP si se utiliza comprobantes de pago, siendo de mucha importancia porque ayuda a evitar la evasión tributaria, ya que al emitir estos comprobantes hay alguna prueba de la transacción que se realiza, anotándolos así en los registros y libros contables.
8	¿Se realizan flujos de caja?		X	En la empresa unipersonal Ferretería JALP, no realizan flujos de caja lo cual no permite ordenar y controlar los ingresos y gastos de dinero en la ferretería.
9	¿Son registradas en los libros contables las operaciones de la empresa?	X		Se puede observar que la empresa si registra sus operaciones en los libros

			<p>contables, siendo de mucha importancia para llevar en orden la actividad empresarial, constituyendo evidencia de cada una de las transacciones realizadas y fecha en la que fueron efectuadas, asimismo registran las entradas y salidas de recursos de la empresa demostrando así la situación financiera y económica en la que se encuentra.</p>
10	¿Se elaboran en la empresa estados financieros?	X	<p>En la empresa unipersonal Ferretería JALP si elaboran estados financieros, siendo de mucha importancia porque nos muestra la situación en la que se encuentra la ferretería y que sirva de base para la toma de</p>

				decisiones en un futuro en la empresa.
	<b>Información financiera, fiable y oportuna</b>			
11	¿Cuenta su empresa con un contador con experiencia a tiempo completo?	X		En la empresa si se cuenta con un contador a tiempo completo, siendo esta persona la encargada de llevar la contabilidad de la ferretería, así como de elaborar, analizar e interpretar los estados financieros de la empresa, vigila el cumplimiento de las obligaciones fiscales, además proporciona información confiable para la toma de decisiones financieras.
12	¿La empresa realiza inventarios físicos?		X	Se observó que en la empresa no realiza inventarios físicos, de esta

				<p>manera los vendedores desconocen si hay stock de algún producto ocasionando demora al momento de atender al cliente ocasionando incomodidad. Asimismo, al no realizar inventarios puede generar que la ferretería cuente con pérdidas de los productos ya que no se lleva un buen control.</p>
13	¿Se deja un documento o acta que deje constancia de los inventarios físicos?		X	<p>No existe un documento o acta que deje constancia de los inventarios físicos, ya que la empresa unipersonal ferretería JALP no realiza este inventario.</p>
14	¿Tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X		<p>Se observa que la empresa unipersonal Ferretería JALP, si tiene asignado un</p>

				lugar donde se resguarda los documentos de la empresa, puesto que son documentos confidenciales y por ende tienen que estar seguros y al alcance de las personas autorizadas.
15	¿Son emitidos al área de contabilidad los comprobantes de pago?	X		La empresa si cumple con emitir los comprobantes de pago al área de contabilidad, y así se pueda llevar una contabilidad de manera clara y eficiente, ya que es el área encargada de registrar los hechos económicos de la empresa en el día a día.
16	¿Para la entrada y salida de dinero a caja la empresa hace uso de un control diario?		X	Se observa que la empresa no lleva un control de manera diaria en cuanto a la entrada y salida de dinero a caja, siendo esto

				desfavorable para la ferretería ya que no se puede tener una información de sus movimientos realizados en caja.
17	¿Para los estados financieros se aplican normas contables de control interno?	X		Se observa que si se aplican en la empresa unipersonal Ferretería JALP normas contables de control interno para la elaboración de los estados financieros.
18	¿La empresa realiza arqueos de caja?		X	Se evidenció que la empresa no realiza arqueos de caja, la cual puede traer como consecuencia que no se verifique la cantidad de dinero que reporta el cajero, generando así algún fraude o malversación.
19	¿Los ingresos diarios de las ventas son depositados en la cuenta		X	En la empresa unipersonal Ferretería JALP los

	bancaria que tiene la empresa?			ingresos diarios de las ventas no son depositados en la cuenta bancaria con la que cuenta la empresa, ya que el dueño de la ferretería nos manifiesta que a veces no cuenta con el tiempo necesario para realizar esta operación.
20	¿El acceso a los libros contables o registros contables están prohibidos para el cajero?	X		Se observa que en la empresa los libros contables están prohibidos para el cajero, ya que solo a ellos tiene acceso el contador de la Ferretería JALP.
	<b>Cumplimientos con las normas y leyes</b>			
21	¿La empresa cuenta con licencia de funcionamiento?	X		Se observa que la empresa unipersonal Ferretería JALP, si cuenta con licencia de funcionamiento la cual fue otorgada por la

				Municipalidad Distrital de La Unión, ya que es quien la otorga conforme a ley.
22	¿En la empresa se dispone de un organigrama?		X	Se observa que la empresa no cuenta con un organigrama en el cual ayude a planificar la estructura de la ferretería, además que ayude a definir el alcance de las actividades de cada uno de los empleados.
23	¿Se ha establecido en la empresa los objetivos, estrategias y metas a alcanzar?		X	Se observa que en la empresa unipersonal Ferretería JALP, no tiene definido los objetivos, estrategias y metas a alcanzar, generando que así la ferretería no tenga una visión de crecimiento a futuro.

24	¿Se cuenta con un manual de organización y funciones?		X	En la empresa se observa que no dispone de un MOF, el cual tiene como deficiencia que los trabajadores de la ferretería tengan definido sus actividades y/o funciones que les compete a cada uno de ellos.
25	¿El responsable de caja es el encargado de realizar los arquezos de caja?		X	Se observa que en la empresa unipersonal Ferretería JALP no se realiza arquezos de caja, en consecuencia, no hay nadie responsable de ello.
26	¿Las declaraciones y pagos a la “SUNAT” se realizan dentro de las fechas o plazos establecidos?	X		En la empresa si se realiza el cumplimiento de las obligaciones fiscales ya que el encargado de vigilar que se cumplan las declaraciones y pagos a la “SUNAT” es el contador

				<p>con el que se cuenta en la ferretería, siendo esto positivo para la empresa ya que así se podrá evitar alguna multa o sanción que disponga la “SUNAT”, el cual traería como consecuencia algún gasto que no sea favorable para la empresa.</p>
27	<p>¿Cada trabajador de las diferentes áreas de la empresa conoce sus funciones y responsabilidades?</p>		X	<p>En la empresa se observa que, al no contar con un MOF, los trabajadores no conocen cada una de sus funciones y responsabilidades que les corresponde, no se cuenta con una segregación de funciones de esta manera no logran realizar sus actividades de manera eficiente.</p>

28	¿Se hace una evaluación frecuentemente al personal con el que dispone la empresa?		X	La empresa no evalúa a los trabajadores frecuentemente, lo que generaría que no se pueda observar cómo van evolucionando o si necesitan de algún apoyo para lograr cumplir las actividades que se le asignan, asimismo para el logro de los objetivos de la ferretería.
29	¿Para contratar al personal se realiza mediante algún procedimiento?		X	En la empresa ferretería JALP, se observa que al personal contratado no se le realiza mediante algún procedimiento, por lo contrario, se le contrata por recomendaciones de los mismos trabajadores.
30	¿Se establecen requisitos mínimos o el perfil de conocimiento y		X	Se observa que en la empresa unipersonal

	experiencia para asumir cada puesto en la empresa?			Ferretería JALP, no se establecen los perfiles o requisitos mínimos con el que debe contar cada trabajador para los respectivos puestos de trabajo en cada área de la ferretería.
31	¿Existe implementación del Sistema de Control Interno en la empresa?		X	La “Ferretería JALP” no cuenta con la implementación del Sistema de Control Interno, el cual es necesario que se cuente con ello ya que mediante este mecanismo se intenta prevenir la malversación de fondos, fraudes, incumplimientos de normas legales, entre otros.

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa del caso.

### 5.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión, 2021.

*Tabla 5: Resultados respecto al objetivo específico N° 3*

<b>Elementos de Comparación</b>	<b>Resultado respecto al objetivo específico N°1</b>	<b>Resultado respecto al objetivo específico N°2</b>	<b>Resultados</b>
<b>Sistema de Kárdex</b>	No existe un sistema Kárdex donde se pueda llevar el control del almacén en el que se evidencie los movimientos tanto de ingreso y salida de la mercadería y así pueda brindar una información oportuna de los saldos. <b>(Peña, 2017)</b>	La empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo, no cuenta con un Kárdex, donde sean registradas las entradas y salidas de las mercaderías. En consecuencia, no se encuentra abastecida el área de almacén con los stocks de mercaderías.	<b>Si coinciden</b>

<p><b>Rotación de mercaderías</b></p>	<p>Se observa que no se cuenta con un control o método de valuación de inventarios con el fin de que se despache la mercadería que se ingresa primero y se pueda rotar según su caducidad o vencimiento, en ese caso que se opte por aplicar el método PEPS que consiste en “primeras entradas, primeras salidas”. <b>(Ubillus, 2018)</b></p>	<p>La empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy, no cuenta con un control de los productos según fecha de vencimiento para que se pueda rotar la mercadería.</p>	<p><b>Si coinciden</b></p>
<p><b>Capacitación al personal</b></p>	<p>Se concluye que la empresa en estudio si tiene capacitados a su personal, con el fin de que se mantengan actualizados y así pueda brindar una buena atención al cliente. <b>(Tineo, 2019)</b></p>	<p>La empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy, no realiza capacitaciones al personal de la empresa.</p>	<p><b>No coinciden</b></p>

<p><b>Inventarios</b></p>	<p>Se observa que la organización no realiza inventarios físicos en los que se pueda llevar un control de las existencias de la empresa. Tampoco se toman las medidas de seguridad en cuanto al acceso de información detallada de los inventarios. <b>(Pintado, 2019)</b></p>	<p>La empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo, no realiza inventarios físicos, en consecuencia, no deja un documento o acta que deje constancia de los inventarios físicos.</p>	<p><b>Si coinciden</b></p>
<p><b>Arqueos de Caja</b></p>	<p>Se observa que la empresa, en cuanto a caja, no se realiza arqueos de caja con frecuencia en el que se pueda observar los movimientos de entrada y salida de dinero de caja, de esta manera no se supervisa si el encargado de caja</p>	<p>La empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo, no realizar arqueos de caja, y no llevar un control diario de las entradas y salidas de dinero a caja.</p>	<p><b>Si coinciden</b></p>

	realiza de manera eficiente su trabajo. ( <b>Chunga, 2021</b> )		
<b>Organigrama</b>	Se puede observar que en la empresa no se cuenta con un organigrama en el que se represente la estructura de la organización. ( <b>Llashac, 2020</b> )	La empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo, no dispone de un organigrama	<b>Si coinciden</b>
<b>Manual de Organización y Funciones</b>	Se concluye que la empresa, no cuenta con un manual de organización y funciones en el que se establecen de manera detallada las funciones, requisitos, relaciones y dependencia de cada puesto de trabajo. ( <b>Ponce, 2017</b> )	La empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo, no cuenta con un manual de organización y funciones, en consecuencia, no se establecen requisitos mínimo o perfil de conocimiento y experiencia para asumir cada puesto de trabajo. Por ello, el personal de	<b>Si coinciden</b>

		las diferentes áreas de la ferretería no conoce sus funciones y responsabilidades.	
--	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia en base a los resultados del objetivo específico 1 y 2

#### **5.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4**

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión, 2021.

##### **Propuesta N°01:**

##### **Elaboración de un “Manual de Organización y Funciones” (MOF)**

Actualmente la Ferretería JALP no dispone de manera formal de un Organigrama, en el que se establezcan las áreas y niveles jerárquicos con las que cuenta la empresa. Es por ello, que se elige esta propuesta de la elaboración de un MOF siendo de suma importancia en las empresas ya que permite detallar la función y/o responsabilidad de cada uno de los puestos de trabajo en la empresa.

El MOF así como el Organigrama que se desea implementar se ha elaborado sabiendo que, la ferretería no dispone de este manual, es por ello que esta propuesta podrá permitir mejorar la eficacia y eficiencia de las actividades en la empresa y de esta manera que se logre cumplir sus metas y objetivos a futuro.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Edición N° 01</b>	
		<b>Pág. 01</b>	<b>Fecha: 12/2021</b>

# **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

## **FERRETERIA JALP DE JIMMY ABRAHAM LUPUCHE PINGO**

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Edición N° 01</b>	
		<b>Pág. 02</b>	<b>Fecha: 12/2021</b>

## **INTRODUCCIÓN**

El presente “Manual de Organización y Funciones” se desarrolla con el fin de que se establezcan y definan en la empresa su estructura organizativa, asimismo detallar sus funciones y/o responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo con el fin de que cuando se seleccione al personal para cada área tenga definido sus actividades a realizar. Es así de mucha importancia, puesto que, es un documento normativo el cual será de utilidad para el personal de la empresa para que realicen de manera eficaz sus actividades, de esa manera contribuyendo a la mejora del control interno en las distintas áreas de la ferretería.

Este manual deberá actualizarse de manera periódica o cuando la gerencia así lo ordené, con la finalidad que se busque mejoras o en caso de que se requiera plantear nuevos objetivos y estrategias en bienestar de la organización.

## **OBJETIVO**

Establecer de manera formal el Organigrama de la ferretería, asimismo determinar las funciones de cada trabajador para que puedan ser responsables de sus obligaciones que les corresponda y evitar alguna confusión en el desarrollo de las actividades.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Edición N° 01</b>	
		<b>Pág. 03</b>	<b>Fecha: 12/2021</b>

### **ALCANCE**

El presente manual será aplicado a cada uno de los trabajadores de las diferentes áreas de la Ferretería JALP de Jimmy Abraham Lupuche Pingo.

### **RESEÑA HISTÓRICA**

Ferretería JALP, es una empresa comercial creada el 08 de diciembre del 2018, fundada por el Sr. Jimmy Abraham Lupuche Pingo, está situada en Calle Lambayeque N° 427 Barrio San Sebastián del Distrito de La Unión-Piura, tiene como función principal lo que es la venta de artículos de ferretería, pinturas y todo para tu construcción, cuyo objetivo es cooperar con el crecimiento de su comunidad, está a disposición de personas de todo nivel socio económico.

Algunas de las características que llevan al éxito a esta ferretería es la calidad de los materiales e insumos que se vende y trato al cliente. El establecimiento está en una fase de desarrollo y expansión queriendo obtener buenos resultados rentables en lo financiero y así tener una mejor productividad, ya que hoy en día el sector de construcción ha incrementado.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Edición N° 01</b>	
		<b>Pág. 04</b>	<b>Fecha: 12/2021</b>

### **MISIÓN**

Liderar la venta de materiales básicos de construcción en el Distrito de La unión con innovación y la mejora permanente en la calidad de atención.

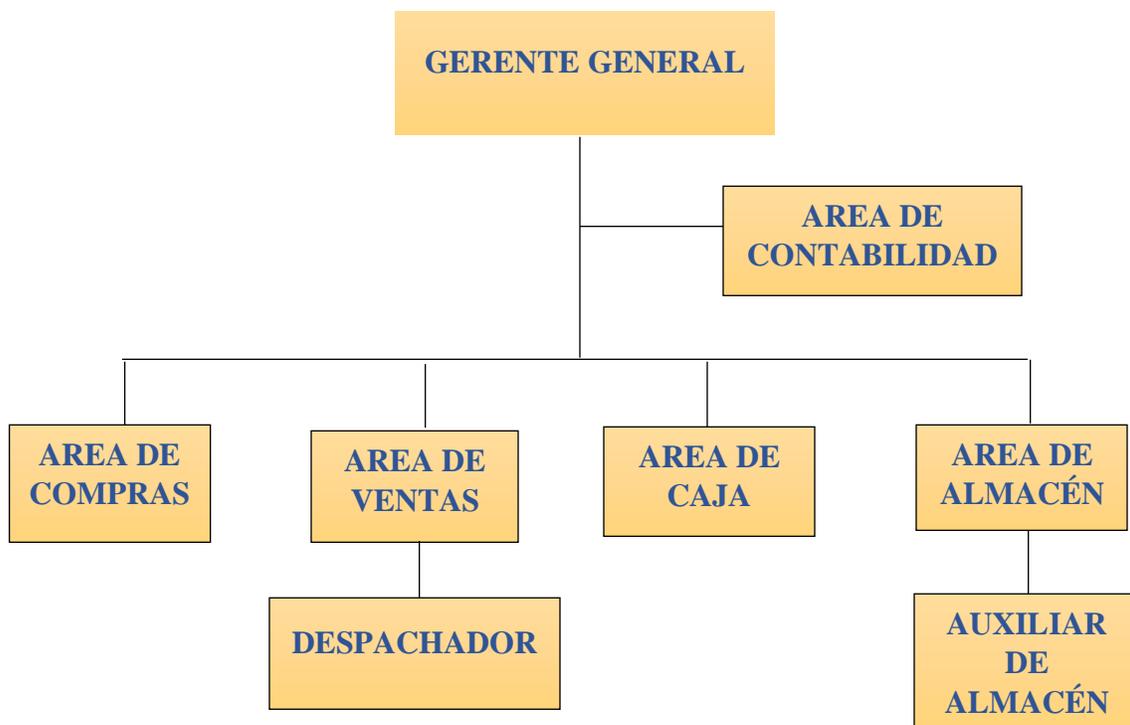
### **VISIÓN**

Ser una empresa consolidada y reconocida en el sector comercial por la eficacia de nuestro servicio y excelencia mejorando la calidad de sus productos para la satisfacción de los clientes.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Edición N° 01</b>	
		<b>Pág. 05</b>	<b>Fecha: 12/2021</b>

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL FERRETERIA JALP DE JIMMY  
ABRAHAM LUPUCHE PINGO**

*Gráfico 1: Estructura Orgánica Ferretería JALP*



**Fuente:** Elaboración propia

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Edición N° 01</b>	
		<b>Pág. 06</b>	<b>Fecha: 12/2021</b>

### **Funciones de cada puesto de trabajo:**

#### **A. GERENTE GENERAL**

##### **Descripción del Puesto**

Es el representante legal o dueño de la empresa y en ese sentido es quien se encarga de tomar las decisiones y custodiar que se cumplan cada uno de los requisitos legales que afecten al negocio, asimismo de establecer metas claras y coherentes en cada área de la empresa para el logro de los objetivos propuestos.

##### **Funciones:**

- Es el encargado de la contratación y evaluación del personal, sugiriendo aquí sí es el caso se solicite los antecedentes judiciales.
- Se encarga de la organización, planificación y control de las actividades que se desarrollan en la empresa, asegurando así el cumplimiento de las mismas.
- Emitir y firmar los cheques u otros documentos los cuales estén sujetos a su gestión.
- Supervisar las labores realizadas en todas las áreas de la ferretería.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Edición N° 01</b>	
		<b>Pág. 07</b>	<b>Fecha: 12/2021</b>

## **B. AREA DE CONTABILIDAD**

### **Descripción del Puesto**

Es el encargado de la situación financiera de la empresa y de contar con la información contable sobre la situación y evaluación de la empresa a través de los Estados Financieros mediante la emisión de informes periódicos dirigidos a la Gerencia General, asimismo de dirigir, coordinar y velar en lo que respecta al cumplimiento de los aspectos tributarios que son de competencia de la empresa.

### **Funciones:**

- Diligenciar y mantener actualizados los libros de contabilidad.
- Mantener la información contable al día en los registros electrónicos.
- Elaborar y presentar los estados financieros.
- Preparar las declaraciones tributarias.
- Elaborar la panilla de los trabajadores de la ferretería.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Edición N° 01</b>	
		<b>Pág. 08</b>	<b>Fecha: 12/2021</b>

### **C. AREA DE COMPRAS**

#### **Descripción del Puesto**

Es quien se encarga de adquirir la mercadería que sea necesaria para que se puedan ejecutar de manera eficiente las actividades operativas de la empresa, asimismo es el área encargada de planificar, organizar, dirigir y coordinar las actividades para el abastecimiento de las mercaderías.

#### **Funciones:**

- Realizar las compras de mercaderías.
- Encargado de realizar las cotizaciones de los diferentes proveedores.
- Coordinar con el área de caja para el respectivo pago a los proveedores.
- Realizar las coordinaciones con el área de almacén para verificar las entradas de mercaderías.
- Ser partícipe de los inventarios físicos de la ferretería.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Edición N° 01</b>	
		<b>Pág. 09</b>	<b>Fecha: 12/2021</b>

## **D. AREA DE VENTAS**

### **Descripción del Puesto**

El responsable de ventas se encarga de ejecutar las ventas de la empresa, de esta manera asegurando a que se cumplan las metas y objetivos establecidas por el Gerente de la empresa.

### **Funciones:**

- Se encarga de la atención de los pedidos y/o requerimientos por parte del cliente.
- Despeja las dudas y orienta a los clientes en cuanto a los productos que ofrece la empresa.
- Se encarga de asignar el ticket correspondiente para que los clientes puedan cancelar en caja.
- Observa si los estantes cuentan con los productos en stock disponibles para la rápida atención a los clientes.
- Es participe de los arqueos de caja.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Edición N° 01</b>	
		<b>Pág. 10</b>	<b>Fecha: 12/2021</b>

## **E. DESPACHADOR**

### **Descripción del Puesto**

Es el encargado y responsable de verificar y entregar a los clientes los productos adquiridos.

### **Funciones:**

- Se encarga de la verificación de los comprobantes de pago en cuanto al detalle según la venta.
- Observa y verifica que se coloque el sello de cancelado en cada comprobante de pago.
- Responsable de entregar la mercadería al cliente.
- Colocar el sello de entregado en los respectivos comprobantes de pago de los clientes.
- Apoyar al responsable del área de ventas en la colocación de la mercadería en los mostradores de la ferretería.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Edición N° 01</b>	
		<b>Pág. 11</b>	<b>Fecha: 12/2021</b>

## **F. AREA DE CAJA**

### **Descripción del Puesto**

El responsable del área de caja es quien se encarga de administrar el efectivo de las ventas realizadas a diario en la empresa.

### **Funciones:**

- Se encarga de realizar el cobro al cliente y la emisión del comprobante de pago respectivo.
- Colocación del sello de cancelado en los respectivos comprobantes de pago.
- Es quien realiza los arqueos de caja.
- Entregar los comprobantes de pago al Área de Contabilidad para que sean registrados.
- Coordinar con el Gerente para que se deposite el dinero de las ventas diarias a la cuenta bancaria de la ferretería.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Edición N° 01</b>	
		<b>Pág. 12</b>	<b>Fecha: 12/2021</b>

## **G. AREA DE ALMACEN**

### **Descripción del Puesto**

El responsable del almacén es la persona encargada de verificar y supervisar cada una de las actividades que ocurre en el almacén de la empresa, además de efectuar el proceso de control y registro de la adquisición de mercaderías.

### **Funciones:**

- Verificar que se cumplan las órdenes de pedido, con la finalidad de contar con las mercaderías en el tiempo exacto que se requieran.
- Es el responsable de realizar el inventario de las mercaderías con la finalidad de que se logre llevar un control del stock de los productos.
- Controlar y verificar el ingreso de entrada y salida de los artículos al almacén.
- Llevar un control actualizado de los documentos que manejan en almacén.
- Recepcionar y verificar la mercadería entregada por parte de los proveedores.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>Edición N° 01</b>	
		<b>Pág. 13</b>	<b>Fecha: 12/2021</b>

## **H. AUXILIAR DE ALMACEN**

### **Descripción del Puesto**

Es quien trabaja de la mano con el encargado del área del almacén.

### **Funciones:**

- Es quien registra y controla tanto el ingreso y salida de los productos del almacén de la empresa.
- Realizadas actividades en relación al control de los inventarios.
- Tiene el manejo de información totalmente confidencial tales como los Stocks, Kárdex, Inventarios.
- Mantener limpio y ordenado el almacén para resguardar los materiales, y evitar errores tanto en la recepción como en el despacho de las mercaderías.

## **Propuesta N°02:**

### **Establecer Políticas en el Área de Almacén y Caja de la “Ferretería JALP”.**

**OBJETIVO:** Cuyo objetivo es disponer de sanciones para cada uno de los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa en lo que respecta al incumplimiento de sus funciones, advirtiéndolo como previo aviso a través de memorándum, para ello si se llega a acumular dicho escrito se le puede suspender al trabajador. Tal es el caso si es que se logra tener acumulado por ejemplo tres tardanzas se le suspende por un día sin tener goce de haber, o si fuese el caso se le suspenderá definitivamente por alguna falta o hurto que se cometiera, estas políticas se aplicaran para cada área de la empresa.

#### **I. POLITICAS EN EL ÁREA DE ALMACÉN**

Al establecer políticas en esta área de Almacén, el responsable y el despachador podrán tener de conocimiento que errores no se puede cometer para que no se debilite el control interno del almacén de la empresa, además que puedan tener una buena comunicación y comprensión en cuanto a las actividades que deben realizar.

##### **A. Políticas para la realización de las compras y la emisión de requerimiento de compras de mercaderías**

###### **Objetivo:**

Limitar responsabilidad alguna a la persona que se encarga de apoyar con los requerimientos y al responsable del área de compras, para que así se pueda evitar

adquirir mercadería con la cual ya se cuenta con stock o que no sea necesaria requerir, evitando así alguna responsabilidad al realizar los pedidos de los productos.

**Acción:**

1. Cada uno de los pedidos de compra debe realizarse con su respectivo requerimiento de mercadería, ya que este documento es necesario para evitar alguna responsabilidad al encargando del área de almacén en que no se realice alguna duplicidad de pedido de mercaderías, es decir que, no se adquiera productos con los que ya se cuenta con su stock. No se aceptarán que los pedidos se realicen de manera verbal.
2. Los requerimientos de mercaderías tienen que estar numerados respectivamente, asimismo ser archivados para tener un buen control.
3. Se debe realizar inventarios de la mercadería junto al Gerente de la empresa.
4. Una vez que se ha realizado el inventario se observa y verifica que mercadería es la que no cuenta con el stock necesario.
5. Se le comunica al responsable del área de compras para que pueda adquirir la mercadería previa coordinación con el Gerente General de la empresa.

**(Ver Gráficos 2 y 3)**

## **B. Políticas para que ingrese la mercadería al almacén**

### **Objetivo:**

Llevar un buen control en la mercadería que es ingresada a almacén para que no exista diferencia alguna en el Kárdex.

### **Acción:**

1. Toda la mercadería que es ingresada al almacén deberá contar con su respectiva Guía de Remisión, la cual deberá ser verificada por el almacenero, luego de ello coloca su firma correspondiente.
2. Si se diera el caso de que la mercadería no cuente con guía de remisión deberá devolverse.
3. En caso algún producto venga en mal estado debe solicitarle al proveedor cambio o reposición de la mercadería.
4. En el caso de que la mercadería enviada por los proveedores falte algún producto, el transportista debe firmar indicando que ha llegado faltando mercadería, la cual deberá ser alcanzada posteriormente.

**(Ver Gráfico 4)**

## **II. POLITICAS EN EL ÁREA DE CAJA**

Esta área tiene que contar con políticas muy bien definidas, evitando así que se cometa algún error y si fuese el caso que se cometiese, no se justifiquen que desconocían sus funciones y/o responsabilidades. Siendo estas políticas de gran importancia puesto que caja es el área que mantiene contacto directo con los clientes y es fiscalizado por la “SUNAT”, quien supervisa y verifica si la empresa cumple con emitir los respectivos comprobantes de pago.

### **A. Políticas para emitir Nota de Crédito**

#### **Objetivo:**

Esta política será de gran apoyo para llevar un buen control en el almacén de la ferretería, puesto que todo producto que se devuelva tendrá que ser ingresada al Kárdex a través de una nota de crédito, para evitar que exista alguna diferencia.

#### **Acción:**

1. Toda mercadería que sea devuelta tendrá que anularse la factura.
2. En caso sea un cambio de mercadería, se realizará con una nota de crédito y se procede a realizarle otra factura, pero si se diera el caso que el monto sea superior a la compra realizada tendrá que cancelar la diferencia por los productos que está adquiriendo.
3. Si el cliente pida que se le devuelva su dinero se tendrá que anular la factura, pero para ello el cliente tendrá que firmar al reverso del comprobante en señal

de evidencia que se le está devolviendo el dinero, para que de esta manera el encargado de caja pueda tener un sustento de ello y pueda reportarlo.

4. El cambio de mercadería se hará en un plazo máximo de 72 horas de realizarse la venta.
5. La devolución de dinero a los clientes solo se podrá realizar en las 24 horas, ya que caja realiza su reporte diariamente y siendo el caso generaría problemas en cuanto al reporte de caja.

## **B. Políticas para el Arqueo de Caja**

### **Objetivo:**

Cuya finalidad es regular los movimientos de dinero por parte del cajero, de esta manera que se evite faltantes en el dinero que se le reporta diariamente al Gerente o dueño de la empresa.

### **Acción:**

1. El encargado del área de compras debe realizar arqueos de caja de manera sorpresiva en cualquier día de la semana, y de manera regular en el caso que el dueño de la ferretería no pueda realizarlos, siendo responsable de que se evite faltantes en el dinero que se tenga en caja chica el cual es utilizado para dar vueltos y pagar gastos pequeños que la empresa requiera.
2. El encargado del área de compras es quien sustituye al dueño de la empresa y es quien asume la responsabilidad en cuanto al último arqueo, para que cuando

el dueño lo verifique constató que la caja concuerda con el dinero que ha sido reportado.

3. En caso exista diferencia de caja, el cajero será sancionado con un memorándum y si fuese el caso de que se incurra en esta falta se tomara como mediad el despido definitivamente del trabajador por hurto.

**(Ver Gráfico 5)**

Gráfico 2: Formato de Requerimiento de Compra

<b>REQUERIMIENTO DE COMPRA</b>		
<p style="text-align: center;"><b>FERRETERÍA JALP</b> <b>De Jimmy Abraham Lupuche Pingo</b> Calle Lambayeque 427- La Unión Venta de artículos de ferretería, pinturas y todo para tu construcción</p>	<p style="text-align: center;"><b>RUC N° 10469912944</b> <b>001-00001</b></p>	
<p>ÁREA SOLICITANTE:</p> <p>FECHA DEL PEDIDO:</p>		
<p style="text-align: right;">FECHA DE ENTREGA:</p>		
CANTIDAD	UNIDAD	ARTICULOS

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: Formato de Orden de Compra

<b>ORDEN DE COMPRA</b>					
<p style="text-align: center;"><b>FERRETERÍA JALP</b>  <b>De Jimmy Abraham Lupuche Pingo</b>                  Calle Lambayeque 427- La Unión                  Venta de artículos de ferretería, pinturas y todo                  para tu construcción</p>			<p style="text-align: center;"><b>RUC N° 10469912944</b>   <b>001-00001</b></p>		
SOLICITADO POR: _____ DIRIGIDO A: _____ FECHA DE ENTREGA: _____ LUGAR DE ENTREGA: _____					
ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT.	UND	P/ UNIT	TOTAL

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 5: Formato de “Arqueo de Caja”

<b>FERRETERÍA JALP</b>	
<b>ARQUEO DE CAJA</b>	
NOMBRE DE CAJERO	
FECHA Y HORA DE REALIZACIÓN	
HORA DE TÉRMINO	
<b>Saldo según libros</b>	-----
<b>Efectivo</b>	-----
<i>Descripción</i>	
Monedas (0.1, 0.2, 0.5)	
Monedas (1.00, 2.00)	
Monedas (5.00)	
Billetes (10.00)	
Billetes (20.00)	
Billetes (50.00)	
Billetes (100.00)	
Billetes (200.00)	
<b>Faltante o Sobrante =</b>	-----
<p>Se finaliza el presente arqueo de caja con un total de..... Nuevos Soles, pasando a firmar en señal de conformidad.</p>	
<p>_____</p> <p>FIRMA DEL RESPONSABLE</p>	<p>_____</p> <p>FIRMA DEL CAJERO</p>

**Fuente:** Elaboración propia

### **Propuesta N°03:**

#### **Establecer Procedimientos y Flujogramas para las diferentes Áreas de la Ferrería.**

##### **Objetivo:**

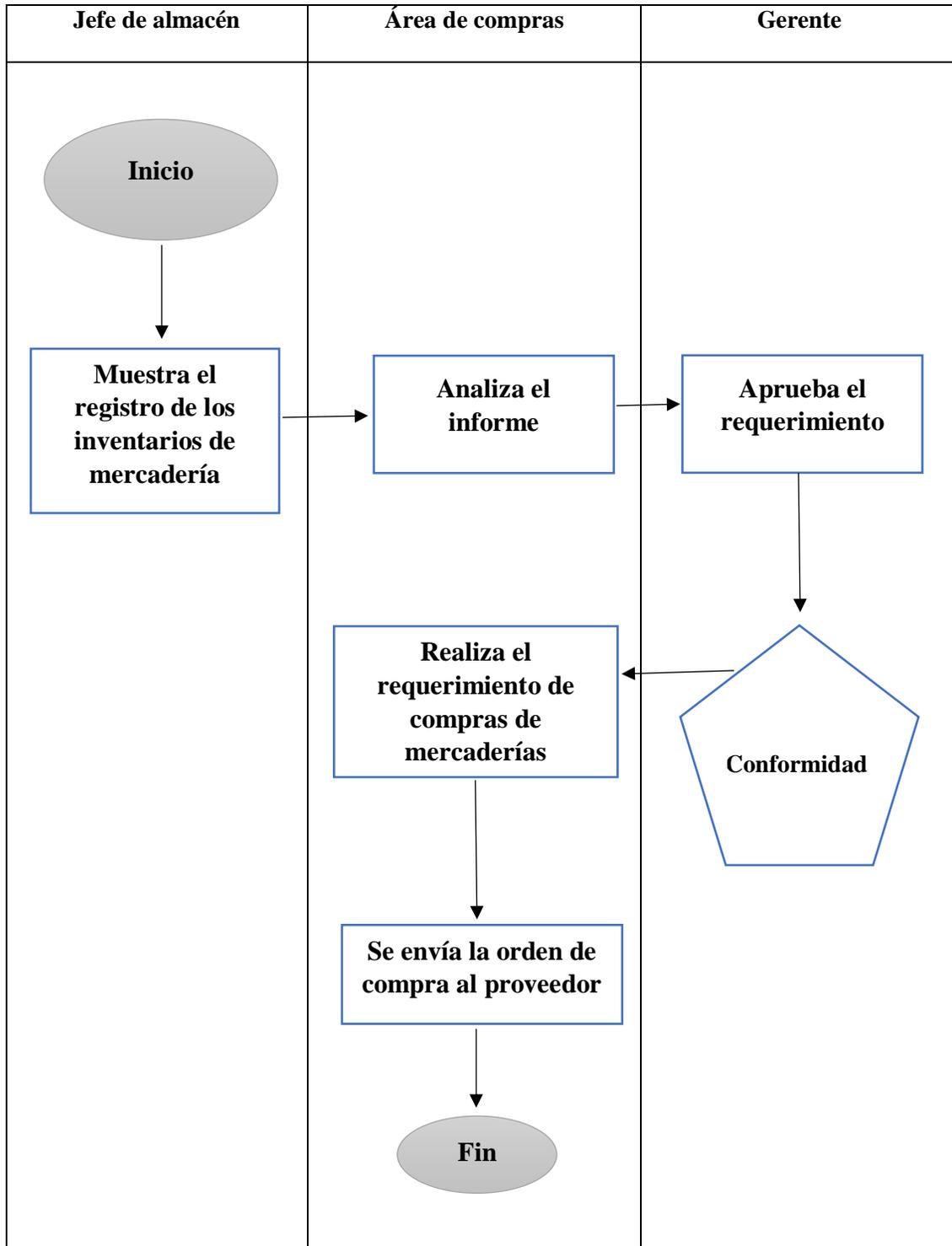
Establecer los procedimientos adecuados que deben realizar las distintas Áreas de la empresa para un mejor desarrollo y desempeño de cada una de sus funciones.

##### **I. Área de Compras - Procedimiento para las compras de mercaderías**

###### **Pasos a seguir:**

1. El responsable de almacén se encarga de elaborar la orden de pedidos de la mercadería que se va a adquirir según su registro de inventarios y es enviado al Área de Compras.
2. El responsable de compras se encarga de solicitar la cotización a los diferentes proveedores según orden de pedido de almacén, elije la opción que sea favorable teniendo en cuenta el precio y la calidad de los productos, y elabora su informe el cual deberá ser entregado al gerente para su respectiva aprobación
3. El gerente general es el encargado de revisar el requerimiento y dar la conformidad.
4. El responsable de compras con la conformidad del gerente procederá a realizar el requerimiento de compras de las mercaderías y a la vez elabora la orden de compra la cual será enviada al proveedor verificando que la compra este de acuerdo conforme a lo que se ha solicitado.

Gráfico 6: Flujograma del proceso de compras



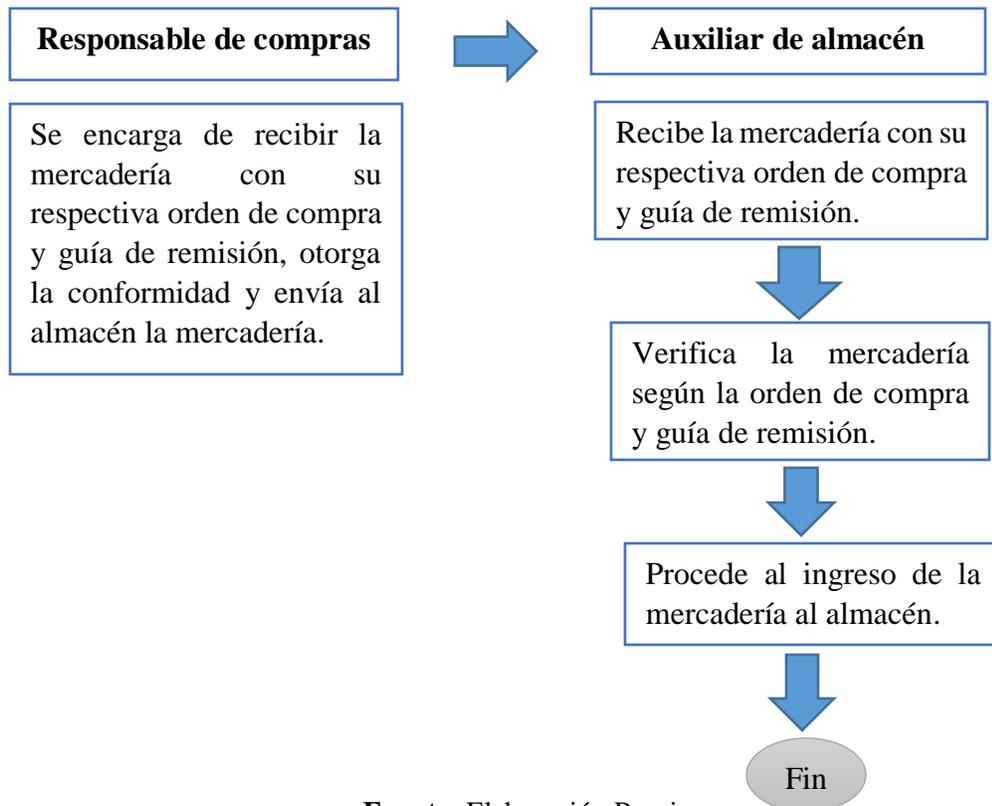
Fuente: Elaboración propia

## II. Área de Almacén - Procedimiento de ingreso de la mercadería al almacén

### Pasos a seguir:

1. El responsable de compras es quien recibe las mercaderías verificando que cuente con su orden de compra y guía de remisión, otorga la conformidad y envía al almacén la mercadería.
2. El auxiliar de almacén es quien recibe y verifica las mercaderías constatando que cuente con la orden de compra y su guía de remisión
3. Finalmente se encarga de proceder al ingreso de las mercaderías al almacén.

Gráfico 7: "Flujograma del ingreso de mercaderías al almacén"



Fuente: Elaboración Propia

### **III. Área de Almacén- Procedimiento para los inventarios**

Según orden del Gerente General de la empresa los inventarios deben realizarse de manera semanal, puesto que, las compras son realizadas semanalmente, esto ayudara de mucho a que se mantenga al día el kárdex.

#### **Pasos a seguir:**

1. El Gerente General, da indicaciones al encargado del área de compras que se le disponga al almacenero a que realice el inventario respectivo.
2. Se realiza el inventario, el cual es verificado por el almacenero.
3. El inventario debe ser anotado en un formato, el cual se adjunta a continuación, este deberá ser firmado por la persona encargada de realizar el inventario.
4. Una vez que se ha realizado el inventario se deberá cruzar con la información del Kárdex.
5. Se comunicará al Gerente General los productos faltantes para que se proceda a solicitarse dicha mercadería.
6. En caso halla alguna perdida de mercadería se le comunicará al Gerente General o dueño de la empresa en que artículos hay diferencia para que se proceda a la investigación de las causas por las que se originó.

**(Ver con gráfico 8 y 9)**



Gráfico 9: Kárdex de ingreso de información

<b>FERRETERÍA JALP</b>				<b>RUC N° 10469912944</b> <b>001-00001</b>				
<b>De Jimmy Abraham Lupuche Pingo</b>								
Calle Lambayeque 427- La Unión								
Venta de artículos de ferretería, pinturas y todo para tu construcción								
<b>KARDEX CONTROL DE INVENTARIO</b>								
PRODUCTO		REFERENCIA		UBICACIÓN			PROVEEDOR	
CANTIDAD MAXIMA		CANTIDAD MINIMA		MÉTODO				

N°	FECHA	DETALLE		ENTRADAS			SALIDAS			SALDOS		
		CONCEPTO	DOC	CANT	P/. UNIT.	TTL	CANT	P/. UNIT	TTL	CANT	P/. UNIT	TTL

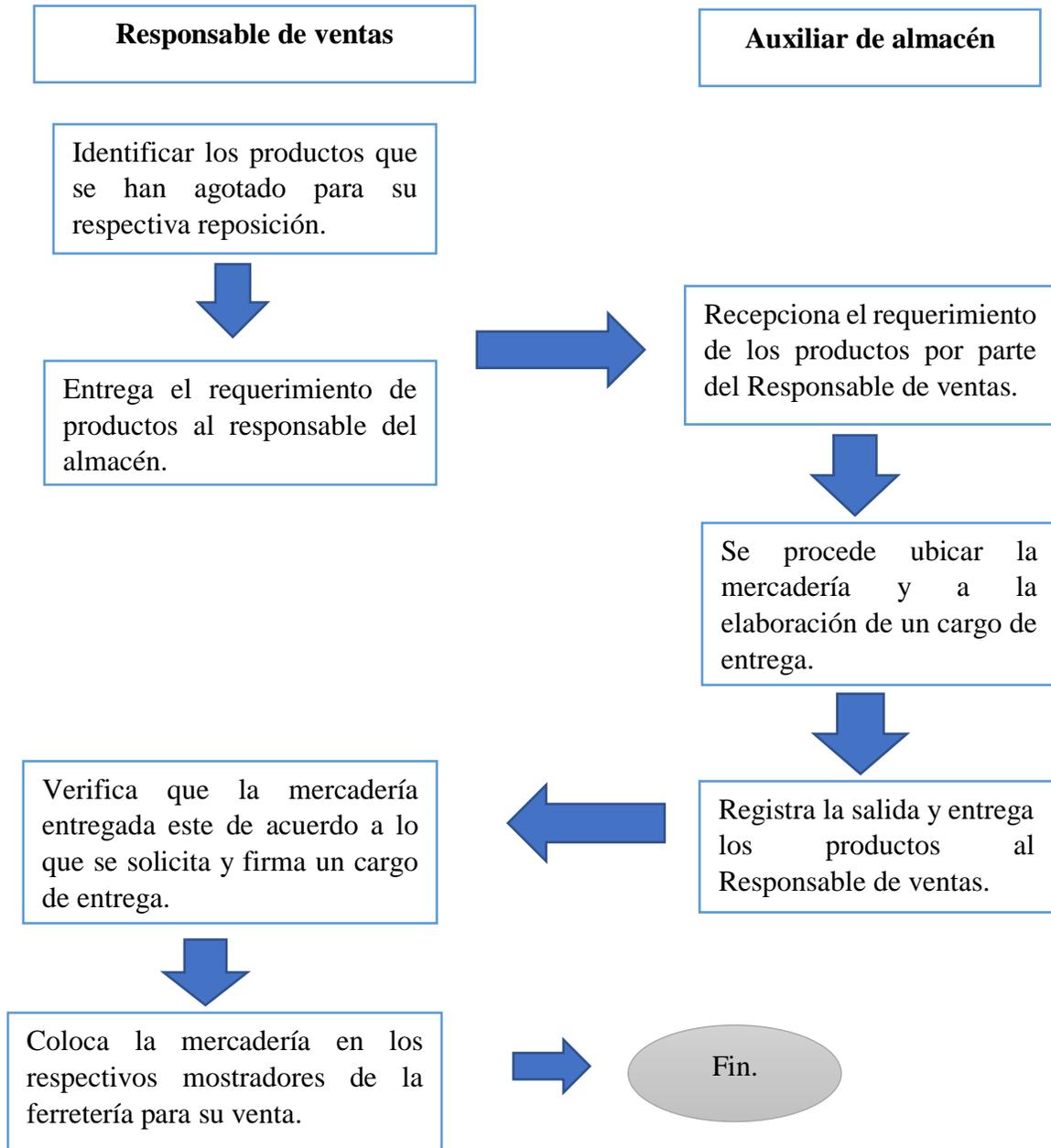
Fuente: Elaboración propia

#### **IV. Área de Ventas- Procedimiento de salida de la mercadería del almacén**

##### **Pasos a seguir:**

- 1.** El responsable de ventas se encarga de identificar los productos para su respectiva reposición en el sistema de manera semanal y hace entrega del requerimiento de mercadería al responsable del Área de Almacén.
- 2.** El auxiliar de almacén recepciona el requerimiento de mercadería por parte del Responsable de Ventas.
- 3.** El auxiliar de almacén procede a ubicar los productos y elaborar cargo de entrega de mercadería.
- 4.** El auxiliar de almacén se encarga de registrar las salidas de la mercadería y le hace entrega al responsable de ventas.
- 5.** El Responsable de Ventas verificará que la mercadería entregada concuerde con lo que se ha solicitado y firmará un cargo de entrega.
- 6.** El Responsable de Ventas procederá a colocar los productos en los mostradores de la ferretería para la venta respectiva.

Gráfico 10: “Flujograma de salida de las mercaderías del almacén para reposiciones en mostrador”



Fuente: Elaboración propia

## **5.2. Análisis de Resultados**

### **5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1**

Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2021.

**Peña (2017)**, expresa que las empresas al no contar con un sistema Kárdex tenga como consecuencia que no se lleve un buen control en el almacén, en el cual no se pueda evidenciar de manera detallada los movimientos tanto de ingreso y salida de las mercaderías, además de ello que no se tenga una información oportuna de los saldos. Asimismo, nos dice que el llevar de forma manual en un cuaderno en físico los registros de las mercaderías del almacén sería un riesgo ya que podría extraviarse dicha información, siendo perjudicial para la empresa ya que tampoco se podría tener los stocks de los productos que requiera la empresa.

**Ponce (2017)**, el no contar con un sistema de control interno, genera que la empresas tengan deficiencias en sus actividades lo cual dificulta que sus operaciones sean seguras y veraces ya que no se cuenta con adecuados procedimientos para el logro y cumplimiento de los objetivos su organización, en cuanto al Manual de Organización y Funciones, se recomienda que exista dentro de toda empresa ya que a través de ello se podrán establecer detalladamente cuáles son sus funciones, requisitos, relaciones y dependencia de cada puesto de trabajo, además podrá contribuir a que cada trabajador se desempeñe de manera eficiente y tenga claro cada una de sus actividades designadas a realizar y así la empresa logre una mayor productividad.

**Agurto (2018)**, en cuanto a la asignación de funciones y responsabilidades al personal, se considera que es una pieza fundamental en la empresa por lo tanto cada trabajador debe cumplir sus funciones que les corresponda, es por ello que la persona encargada de compras no puede ser la misma que de ventas, en consecuencia los resultados no son favorables para la empresa ya que al no contar con las áreas necesarias en las cuales se requiera llevar la información exacta y veras de las operaciones no se podrá llegar a cumplir con los objetivos del Control Interno.

**Llashac (2020)**, establece que la mayoría de Mypes no cuentan con un sistema de control interno, por lo que es necesario que implementen este sistema de acuerdo a las normas actuales en las que se proporcione seguridad confiable para una mejor eficiencia y eficacia con lo que las empresas puedan mejorar su desempeño en el ámbito competitivo. En relación al organigrama, es necesario contar con ello ya que representa la estructura de la organización, en el cual el personal tenga claro cuáles son sus roles dentro de la empresa, además de ello que tenga conocimiento del orden jerárquico de la empresa y a quien le pueda rendir cuenta de las actividades que realiza, de esta manera que exista una buena relación laboral con todos los trabajadores, para que se pueda lograr llegar a alcanzar la misión, visión y objetivos propuestos en la empresa.

**Ubillus (2028)**, en la empresa es necesario que se cuente con un control de inventarios en el que podamos llevar el registro de los productos con los que dispone la organización, es por ello que para la rotación de mercaderías es fundamental disponer de esta herramienta, siendo recomendable que se aplique métodos de

valuación de inventarios tal es el caso del método PEPS, el cual consiste en primeras entradas primera salidas con el fin de realizar la rotación de los productos ya sea por el motivo de caducidad de la mercadería, evitando así pérdidas para la empresa.

**Tineo (2019)**, considera que las capacitaciones a los trabajadores es fundamental para el logro de los objetivos y metas establecidas en la empresa, siendo necesario realizarlas para mantener al personal actualizado y que se pueda brindar una buena atención al cliente, asimismo que ayudara a que exista un buen clima laboral entre todos, manteniendo una buena comunicación de manera oportuna sobre alguna situación que ocurra en la empresa.

**Pintado (2019)**, el estudio del Control Interno de los Inventarios en la empresa demuestra que existe diferentes carencias tales como desorden en el almacén, no existe políticas ni procedimientos en los que permitan llevar y tener un control al monto de recepcionar la mercadería, pues no se cuenta con documentos que avalen la correcta ejecución de las actividades que se presentan durante el proceso. Es por ello que la Ejecución, Aplicación y Supervisión de un Sistema de Control de Inventarios ayuda en mucho a que la empresa pueda realizar un control adecuado en cuanto a los inventarios de la mercadería en la ferretería.

**Chunga (2021)**, en relación a caja es conveniente que exista un control sobre los movimientos de ésta y que se realice periódicamente el denominado arqueo de caja que es el análisis de las transacciones del efectivo en un momento determinado, con el objetivo de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero en

efectivo. En consecuencia, al no realizarlo sería una debilidad para la empresa ya que no se estaría supervisando si el cajero realiza de manera eficiente su trabajo.

### **5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2**

Determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión, 2021.

Al aplicar el cuestionario se observó que la empresa en estudio no registra la entrada y salida de la mercadería en un Kárdex, no permitiendo que la empresa tenga una información real y a la vez no ayuda a que se tomen oportunamente decisiones en el área del almacén. Generando así que, no se encuentra abastecida el área de almacén con los stocks de mercadería ya que al no realizar inventarios no podemos darnos cuenta de los productos agotados y poder solicitar el requerimiento respectivo de manera oportuna, en consecuencia, no quedar desabastecidos. Siendo esto desfavorable para la ferretería ya que no cubre de manera completa las necesidades del cliente. Asimismo, no se lleva un control de los productos según la fecha de vencimiento ocasionando así que no se pueda rotar la mercadería, pudiendo ocasionar que la ferretería tenga pérdidas al vencer la mercadería.

En cuanto a las compras de la mercadería, si evalúan las cotizaciones de compra de mercadería que son presentadas a la empresa por diferentes proveedores y buscar varias alternativas, la cual permite realizar una buena gestión de compras para

satisfacer las necesidades de la empresa del mejor modo, al mínimo costo con una adecuada calidad y evaluar las formas y plazos de pago.

Se puede observar que en la empresa unipersonal Ferretería JALP si se utiliza comprobantes de pago, siendo de mucha importancia porque ayuda a evitar la evasión tributaria, ya que al emitir estos comprobantes hay alguna prueba de la transacción que se realiza, anotándolos así en los registros y libros contables, siendo de mucha importancia para llevar en orden la actividad empresarial, constituyendo evidencia de cada una de las transacciones realizadas y fecha en la que fueron efectuadas, asimismo registran las entradas y salidas de recursos de la empresa demostrando así la situación financiera y económica en la que se encuentra.

La empresa cuenta con un fondo fijo para gastos menores, como es caja chica ya que es importante contar con este fondo para que se pueda solventar de manera rápida los gastos imprevistos que son necesarios para el buen desarrollo de las actividades en la empresa, sin embargo, no realizan arquezos de caja lo cual no permite ordenar y controlar los ingresos y gastos de dinero en la ferretería, siendo esto desfavorable ya que no se puede tener una información de sus movimientos realizados en caja.

La empresa no realiza capacitaciones a su personal, la cual no permite motivarlos, fortalecer sus conocimientos y mantenerse actualizados en las diferentes áreas con las que cuenta la ferretería. Asimismo, a planear, mejorar y que puedan realizar de manera más eficaz y eficiente el desarrollo de sus actividades correspondientes.

En la empresa se observa que no se dispone de un “Manual de Organizaciones y Funciones”, el cual dificulta a los trabajadores de la empresa que tenga definido sus funciones que les compete, además de carecer de un organigrama en el cual ayude a planificar la estructura de la ferretería, de esta manera no tiene definido los objetivos, estrategias y metas a alcanzar, generando que así no tenga una visión de crecimiento a futuro. Además, no dispone de políticas ni procedimientos en las distintas áreas de la ferretería.

No evalúa a los trabajadores frecuentemente, lo que generaría que no se pueda observar cómo van evolucionando o si necesitan de algún apoyo para lograr cumplir las actividades que se le asignan, asimismo para el logro de los objetivos de la ferretería.

### **5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3**

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión, 2021.

**Peña (2017)** determino que no existe un sistema Kárdex donde se pueda llevar el control del almacén en el que se evidencie los movimientos tanto de ingreso y salida de la mercadería y así pueda brindar una información oportuna de los saldos. COINCIDE con la empresa en estudio no cuenta con un Kárdex, donde sean registrada las entrada y salida de la mercadería. En consecuencia, no se encuentra abastecida el área de almacén con los stocks de mercaderías.

**Ubillus (2018)** se observa que no se cuenta con un control o método de valuación de inventarios con el fin de que se despache la mercadería que se ingresa primero y se pueda rotar según su caducidad o vencimiento, en ese caso que se opte por aplicar el método PEPS que consiste en “primeras entradas, primeras salidas”. COINCIDE con la empresa en estudio ya que no cuenta con un control de los productos según fecha de vencimiento para que se pueda rotar la mercadería.

**Tineo (2019)** se concluye que la empresa en estudio si tiene capacitados a su personal, con el fin de que se mantengan actualizados y así pueda brindar una buena atención al cliente. NO COINCIDE con la empresa en estudio ya que ésta no realiza capacitaciones sus trabajadores.

**Pintado (2019)** se observa que la organización no realiza inventarios físicos en los que se pueda llevar un control de las existencias de la empresa. Tampoco se toman las medidas necesarias de seguridad en cuanto al acceso detalladamente de la información de los inventarios realizados. COINCIDE con la empresa en estudio ya que no realiza inventarios físicos, en consecuencia, no deja un documento o acta que deje constancia de los inventarios físicos.

**Chunga (2021)** se observa que la empresa, en lo que respecta a caja, no se realiza arqueos de caja frecuentemente en el que se pueda observar los movimientos de entrada y salida de dinero de caja, de esta manera no supervisando si el cajero realiza eficientemente sus actividades. COINCIDE con la empresa en estudio ya que no se realiza arqueos de caja, y no se lleva un buen control de manera diaria de la entrada y salida de dinero a caja.

**Llashac (2020)** se puede observar que en la empresa no cuenta con un organigrama en el que se represente la estructura de la organización. COINCIDE con la empresa en estudio ya que no se cuenta con un organigrama en el que se observe el nivel jerárquico de la ferretería.

**Ponce (2017)** se concluye que la ferretería, no cuenta con un “Manual de Organización y Funciones” en el que se establecen de manera detallada las funciones, requisitos, relaciones y dependencia de cada puesto de trabajo. COINCIDE con la empresa en estudio ya que no dispone de un “Manual de Organización y Funciones”, en consecuencia, no se establecen requisitos mínimo o perfil de conocimiento y experiencia para asumir cada puesto de trabajo. Por ello, el personal de las diferentes áreas de la ferretería no conoce sus funciones y responsabilidades.

#### **5.2.4. Respecto al objetivo específico N° 4**

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión, 2021.

Frente a la problemática detectada en la empresa en estudio, se planteó las siguientes propuestas:

Propuesta N°01: Elaboración de un “Manual de Organización y Funciones” (MOF).

Actualmente la Ferretería JALP no dispone de manera formal de un Organigrama, en el que se establezcan las áreas y niveles jerárquicos con las que cuenta la empresa. Es por ello, que se elige esta propuesta de la elaboración de un MOF siendo de suma importancia en las empresas ya que permite detallar la función y/o responsabilidad de

cada uno de los puestos de trabajo en la empresa. El MOF, así como el Organigrama que se desea implementar se ha elaborado sabiendo que, la ferretería no dispone de este manual, es por ello que esta propuesta podrá permitir mejorar la eficacia y eficiencia de las actividades en la empresa y de esta manera que se logre cumplir sus metas y objetivos a futuro.

Propuesta N°02: Establecer políticas en el Área de Almacén y Caja de la “Ferretería JALP”.

Esta propuesta, se sugiere dado que en la mayoría de los casos no se dispone de alguna norma que presione al empleador a que realice correctamente su trabajo es por ello que estas políticas tienen por finalidad disponer sanciones para los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa en lo que respecta al incumplimiento de sus funciones, advirtiendo como previo aviso a través de memorándum, para ello si se llega a acumular dicho escrito se le puede suspender al trabajador. Tal es el caso que si es que se logra tener acumulado por ejemplo tres tardanzas se le suspende por un día sin tener goce de haber, o si fuese el caso se le suspenderá definitivamente por alguna falta o hurto que se cometiera, esto es aplicable para cada una de las áreas de la ferretería, teniendo como ejemplo si el cajero no emite comprobante de pago será sancionado y en el caso del almacén como política se dispone el uso de un Formato de Requerimiento para la compra de mercaderías. Además de ello otra política que se establece es que se revise la mercadería al momento que es ingresada al almacén.

Propuesta N°03: Establecer procedimientos y Flujogramas para las diferentes Áreas de la Ferretería.

Esta propuesta se implementa con la finalidad de poder guiar al personal con los pasos a seguir para que realicen sus funciones, asimismo se establecen flujogramas en los que detallan minuciosamente los procesos a seguir de cada área para la realización de sus actividades. Dentro de estos procedimientos se encuentra el de inventarios, en el cual se indica al almacenero cada a paso a seguir para que se realice el inventario, y así pueda cruzarse con el sistema Kárdex, de esta manera pudiendo minimizar los riesgos faltantes tanto de los registros de entradas como de salida de la mercadería del almacén.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Respecto al objetivo específico N° 1

Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2021.

Según los autores citados se llega a las siguientes conclusiones:

1. La gran cantidad de empresas ferreteras en el Perú no cuentan con personal idóneo y especializado para cubrir las diferentes áreas de la organización, las cuales optan que una sola persona y/o trabajador se encargue de realizar múltiples actividades, esto demuestra la falta de control interno por parte de las empresas en cuanto a segregación de funciones, donde a partir de ello no existen políticas ni procedimientos a realizar para cada área, trayendo como consecuencia una debilidad para la misma y retrasar la atención al cliente.
2. Las empresas al no contar con un sistema Kárdex trae como resultado que no se lleve un buen control en el almacén, en el cual no se pueda evidenciar de manera detallada los movimientos tanto de ingreso y salida de las mercaderías, además de ello que no se tenga una información precisa de los productos con los que disponga la empresa, para que se pueda cumplir con los requerimientos de los clientes.
3. En lo que concierne a las empresas en su control interno en el área de caja, no llevan a cabo o realizan de manera periódica arqueos de caja trayendo como consecuencia las constantes faltas en la secuencia de actividades, de esta manera obteniendo un control no favorable, hallando riesgos en lo que respecta

a las operaciones que se llevan a cabo con lo que es efectivo, pues no están siendo de manera correcta aquí donde es de suma conveniencia que se realicen arqueos de caja de manera continua y sorpresiva con la única finalidad de que se lleve correctamente un control de gastos e ingresos que sean efectuados en la empresa.

4. El uso de Mecanismos de Control Interno en cuanto al Área de Almacén, es para tener la exactitud y veracidad en la información de las operaciones, bienes y existencias con la implementación de Kárdex para controlar las entradas y salidas de mercadería para observar todo lo que posee la empresa.
5. Las empresas que no cuenten con la información de las mercaderías en stock tienen a tener obstáculos para el control de inventarios, el cual quiere decir que no hacen uso de un buen sistema de control interno, lo que traerá como consecuencia pérdidas económicas en la empresa. Por lo general, las empresas ferreteras tienen que tener información de la mercadería en stock ya que se dedican a la venta de productos, por lo tanto, es de suma importancia llevar un control sobre los inventarios y así evitar generar pérdidas.

## **6.2. Respecto al objetivo específico N° 2**

Determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión, 2021.

1. Se concluyó que la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo. La empresa en estudio presenta muchas deficiencias

en lo respecta al control interno en el área de caja ya que no realiza arqueos de caja frecuentemente, ya que no hay persona encargada para que lo pueda realizar y el dueño no dispone de tiempo suficiente para realizarlo, esto en consecuencia es una debilidad para la ferretería ya que no se lleva un buen control en el manejo de caja. El arqueo de caja debe realizarse con el fin de que se oriente al cajero a que realice de manera eficiente su trabajo y brindarle las pautas a seguir.

2. La empresa no realiza una constante evaluación y monitoreo de las políticas y procedimientos de control interno, donde se pueda encontrar las posibles debilidades e impulsar medidas de corrección. Tal es el caso que en la ferretería no existe una política que establezca la responsabilidad en el caso que el cajero no facture alguna venta, no se establece alguna sanción para esta falta cometida en la cual obligue al cajero a que en todo tiempo debe emitir boleta o factura de la venta realizada, siendo de suma importancia ya que al no generar estos comprobantes se podría ocasionar alguna multa o sanción a la empresa.
3. No se encuentran separadas las funciones de cada trabajador en la ferretería, en muchas ocasiones existe duplicidad de funciones, siendo esto un problema ya que puede generar a cometer errores y no hallar el responsable de quien los cometió por lo mismo que no se tienen definido sus actividades a realizar por cada trabajador, ya que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones.
4. La ferretería no cuenta con un sistema de kárdex actualizado, siendo esta una debilidad para el control interno, ya que no se tendrá información real de las

mercaderías, en consecuencia, no saber realmente los stocks de los artículos con los que se dispone en la empresa.

5. La mercadería que se compra y que es ingresada a almacén no se revisa frecuentemente, ya que a veces el almacenero está ocupado en otras actividades y por ello no verifica las cantidades que indican las guías, no pudiendo constatar si las mercaderías vienen completas y en buen estado.
6. La ferretería no dispone con “stock” necesario que pueda abastecer las necesidades de sus clientes, esto porque no existe una buena comunicación entre el almacenero y el encargado de realizar las compras, ocasionando así que no se pueda adquirir los artículos a tiempo necesario y no quedar desabastecidos.
7. La ferretería no cuenta con un buen control de la mercadería según fecha de caducidad para que se pueda rotar la mercadería.
8. Además, no realiza capacitaciones a su personal en el que permita mantenerlos actualizados en cada área para el logro de sus actividades y así tener una buena atención al cliente.

### **6.3. Respecto al objetivo específico N° 3**

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión, 2021.

1. Aquí se logró hacer una comparación entre el elemento de sistema de kárdex que engloba a las empresas comerciales y de la empresa en estudio

concluyendo que ambos coinciden no existe un sistema Kárdex donde se pueda llevar el control del almacén en el que se evidencie los movimientos tanto de ingreso y salida de la mercadería.

2. Se realiza el análisis comparativo y se concluye que se coincide en que no se cuenta con un control o método de valuación de inventarios con el fin de que se despache la mercadería que se ingresa primero y se pueda rotar según su caducidad o vencimiento.
3. Se concluye que se debe tener capacitados al personal de las distintas áreas de la empresa con el fin de que se mantengan actualizados y así pueda brindar una buena atención al cliente.
4. El no realizar inventarios físicos trae como consecuencia que no se pueda llevar un control de las existencias de la empresa. Tampoco que se puedan optar por medidas de seguridad en cuanto al acceso de información detallada de los inventarios.
5. Respecto a caja, no se realiza Arqueos de Caja frecuentemente en el que se pueda observar los movimientos de entrada y salida de dinero de caja, de esta manera no supervisando si el cajero realiza eficientemente su trabajo.
6. Por lo consiguiente concluimos que la empresa, no cuenta con un manual de organización y funciones en el que se establecen de manera detallada las funciones, requisitos de cada puesto de trabajo, en consecuencia, no se establecen requisitos mínimo o perfil de conocimiento y experiencia para asumir cada puesto de trabajo.

7. Tampoco dispone de un organigrama estructural, en el que se observe el nivel jerárquico de la ferretería y ver bajo que dependencia están a cargo y a quien puede brindarle cuentas de sus actividades a realizar.

#### **6.4. Respecto al objetivo específico N° 4**

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa unipersonal “Ferretería JALP” de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión, 2021.

1. La empresa necesita implementar un “Manual de Organización y Funciones” en el que se establezcan las actividades de cada trabajador, ya que se pudo observar que la ferretería no cuenta con ello, por lo mismo que la mayoría de trabajadores realizan actividades diferentes a las que les compete según el área donde se encuentran, esto ayudara en mucho a la empresa a que no se dupliquen las funciones y evitar que se cometa algún error por desconocimiento de sus funciones a realizar. Además de ello, se propone un organigrama en el que se implemente el área de ventas, ya que la misma persona encargada del área de compras era la que realizaba las ventas esto pudiendo ocasionar que la empresa no cumpla con sus objetivos propuestos y que siga evolucionando en el mercado con el fin de mejoras para la empresa.
2. La empresa debe establecer políticas en las que por ejemplo los trabajadores sean sancionados con memorándum por no cumplir con sus funciones asignadas, tal es el caso como la propuesta al establecer Políticas en el Área de Almacén, tanto el responsable del almacén como el encargado de despachar la mercadería podrán tener de conocimiento que errores no se puede cometer para

que no se debilite el control interno del almacén de la empresa, además que puedan tener una buena comunicación y comprensión de su trabajo que deben realizar.

3. El área de caja debe también contar con políticas bien marcadas para que no se cometa algún error y en caso se cometiese, no se justifiquen que desconocían sus obligaciones a cumplir. Estas políticas son importantes puesto que Caja es el área que mantiene contacto directo con el cliente y es fiscalizado por la “SUNAT”, quien supervisa y verifica si la empresa cumple con emitir los comprobantes de pago respectivos.
4. Establecer los procedimientos adecuados que deben realizar las distintas Áreas de la Ferretería para un mejor desarrollo y buen desempeño de cada una de sus funciones. Tal como en la propuesta donde se elabora un flujograma para el Requerimiento de los productos, donde se indica cada paso a seguir para la adquisición de mercaderías asimismo como el ingreso de estas mercaderías al almacén, además de la elaboración de formatos que puedan ser utilizados en la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agurto, N. (2018). *Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Privadas Del Sector Ferretero Del Perú: Caso Empresa “Corporación Yerodi EIRL” de Cercado de Lima, 2018*. Lima - Perú: Uladech.

Alvarado, D. & Pillco, J. (2018). *El control interno y el desempeño empresarial de las Pymes comerciales. (Tesis para obtener el grado de título de Ingeniero en contaduría pública y auditoría)*. Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Recuperado de:  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4260>

American Institute Of Certified Public Accountants (AICPA). 1989. *Declaraciones sobre normas de auditoría: Codificación de normas y procedimientos de auditoría. SAS 1*. Disponible en:

[https://www.aicpa.org/interestareas/frc/assuranceadvisoryservices/downloadabledocuments/whitepaper\\_evolution-of-auditing.pdf](https://www.aicpa.org/interestareas/frc/assuranceadvisoryservices/downloadabledocuments/whitepaper_evolution-of-auditing.pdf)

Bernal Pisfil, F. (2011). *NIA 400 Evaluaciones de Riesgo y Control Interno (Parte I)*. Actualidad Empresarial, N° 229 – Segunda Quincena de Abril 2011. Recuperado el 01 de Octubre de 2020, de <https://www.coursehero.com/file/43920547/NIA-400-minpdf/>

Caicedo Revelo, M (2017). En su investigación titulada: *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa “mil y una llantas” de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*, disponible desde:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6531/1/TUAEXCOMCYA0232017.pdf>

Carhuapoma, E (2016). *La incidencia del control interno en los resultados de gestión de las empresas comerciales en el sector ferreterías del departamento de Piura*. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/389983067/Uladech-Biblioteca-Virtual>

Catácora, F. (1996). *Sistemas y procedimientos contables*. Venezuela: McGraw. Disponible en:

<http://dip.una.edu.ve/man/contabilidad/paginas/modulo%203%20Capitulo%2018.pdf>

Cepeda, G. (1997). *Auditoría y control interno* (2aEdición). Colombia: Mc Graw Hill.

Chunga Gallo, R. (2021). *Caracterización del control interno de la empresa Mype Ferretería PROMADI E.I.R.L. de Piura y propuesta de mejora 2020*. Disponible desde: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21547>

Cooper & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

COSO (2013). *Control Interno Marco integrado. Instituto de auditores interno*. España. Síntesis de la Actualización del Marco Integrado de Control Interno - COSO I, desde la versión de 1992 a la versión 2013. Disponible en:

[http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)

Cuellar, G. A. (2009). *Informe Ejecutivo del COSO*. Universidad del Cauca. Disponible en:

[http://scholarworks.gsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1031&context=cis\\_diss](http://scholarworks.gsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1031&context=cis_diss)

Galán, A. (2009). “*Las hipótesis en la investigación*” Recuperado de: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>.

Gómez, A. (2009). *Los alcances del control de gestión*. Director de la especialización de finanzas y administración pública. Editorial Mc Graw Hill. Disponible en: <https://www.yeastgenome.org/reference/S000131061>

Gómez López, R. (2002). *Generalidades en la Auditoría*. Málaga: Universidad de Málaga. Obtenido de: [www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/](http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/)

Gómez, Y., Pérez, R., & Ramírez, Y. (2017). *Guía de mejores prácticas de control interno en las microempresas, Medellín – Colombia*. Recuperado de: [https://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3735/1/Guia\\_Mejores\\_Practicas\\_Gomez\\_2017.pdf](https://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3735/1/Guia_Mejores_Practicas_Gomez_2017.pdf)

Holmes, A. (1960). *Auditoria: Principios y procedimiento*. UTEHA – México. Disponible en: <http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=7479>

Llashed, M. (2020). *Caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Ferretería Vecor S.R.L.- Chimbote 2019.*

Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19002>

Mantilla B., S. A. (2003). *Control Interno Conceptual Integrada.* Barcelona: Ecoe Ediciones.

Martínez Montoya, S & Rocha Serpa, S. (2019). *Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Ceretecórdoba.* Disponible desde:

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7593/1/2019\\_implementacion\\_sistema\\_control.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7593/1/2019_implementacion_sistema_control.pdf)

Meiggs & Meiggs, W. (1994). *Contabilidad. La Base para Decisiones Generales.* 8ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill.

Peña Mija, H. W. (2017). *Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú.* Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Pintado Ruíz, T. (2019): “*Propuesta de mecanismos de control interno para la gestión de almacenes de la empresa: Depósitos y Ferretería del Pacífico EIRL - Paita, 2017*”, disponible desde:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39255/Pintado\\_RTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39255/Pintado_RTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ponce, Y. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C. - Tingo María, 2017*. Disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5156>

Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, 2006. Disponible en:

<https://www.lacaja.com.pe/web/guest/comite-control-interno>

Rosales, S. (2016). “*Caracterización del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú: Caso empresa Mueblehogar EIRL. Trujillo, 2016*”. Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Tineo Ordinola, J. L. (2019). *Propuestas De Mejora Del Control Interno De Inventario De La Empresa Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache E.I.R.L. Piura 2018*. Disponible desde:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14739/CONTROL%20AC\\_INTERNO\\_INVENTARIOS\\_TINEO\\_ORDINOLA\\_JOSE\\_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14739/CONTROL%20AC_INTERNO_INVENTARIOS_TINEO_ORDINOLA_JOSE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ubillus Herrera, L. D. (2018). *Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú. Caso: Ferretería Servicios Generales Señor de los Milagros Huancabamba - Piura 2017*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 01 de octubre de 2020, de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2839/CONTRO\\_\\_NTERNO\\_ALAMACENES\\_UBILLUS\\_HERRERA\\_LIZET\\_DEL\\_ROCIO..pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2839/CONTRO__NTERNO_ALAMACENES_UBILLUS_HERRERA_LIZET_DEL_ROCIO..pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Uladech Católica (2019). *Código de ética para la investigación*. VERSIÓN 002 Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. Disponible en:

<http://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Y Meza, I. 2006. *Análisis del control interno en las organizaciones aplicadas al área de tesorería*. Tesis para obtener el título de Contador Público Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo - Facultad de Contabilidad y Administración. México. Disponible en:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5177/1/Barriga\\_rr.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5177/1/Barriga_rr.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 01: Instrumento de recolección de datos


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

#### VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

	sí	no
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente (ver Anexo 1)	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo		X
Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado. <small>(en el supuesto de contestar Sí, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles)</small>		X

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N.º de la(s) pregunta(s)	-
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo	-
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	-

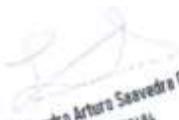
	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario		X		

**Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:**

Motivos por los que se considera no adecuada	-
Motivos por los que se considera no pertinente	Son preguntas directas para caracterizar el control interno
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	-


 www.uca.edu.pe

**Identificación del experto**

<b>Nombre y apellidos</b>	Alejandro Arturo Saavedra Chiroque
<b>Filiación</b> (ocupación, grado académico y lugar de trabajo):	Docente Universitario, Contador Público - Abogado, Magister Laboro en la Universidad Nacional de Piura (UNP)
<b>e-mail</b>	cpccaas@hotmail.com
<b>Teléfono o celular</b>	969617142
<b>Fecha de la validación</b> (día, mes y año):	22/10/2021
<b>Firma</b>	 C.P.C.C. Alejandro Arturo Saavedra Chiroque MAT: 0706444

*Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.*



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información en la empresa unipersonal Ferretería JALP de Jimmy Abraham Lupuche Pingo. Para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa unipersonal Ferretería JALP de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión y propuesta de mejora, 2021”.

**CUESTIONARIO**

**Nombre y Apellidos :**

**Fecha :**

**Encuestador(a) :** Ana Belén Yarlequé Martínez

Marque con una (X) la respuesta que considere correcta.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
	<b>Eficiencia en las operaciones</b>		
1	¿Las entradas y salidas de las mercaderías son registradas en un Kárdex?		
2	¿Se realizan capacitaciones al personal de la empresa?		
3	¿Se encuentra abastecida el área de almacén con los stocks de mercaderías?		
4	¿Se cuenta con un control de los productos según su fecha de vencimiento para que se pueda rotar dicha mercadería?		
5	¿Para las compras de la mercadería se evalúan las cotizaciones presentadas a la empresa?		
6	¿Cuenta la empresa con un fondo fijo para gastos menores?		
7	¿La empresa hace uso de comprobantes de pago?		
8	¿Se realizan flujos de caja?		
9	¿Son registradas en los libros contables las operaciones de la empresa?		
10	¿Se elaboran en la empresa estados financieros?		
	<b>Información financiera, fiable y oportuna</b>		
11	¿Cuenta su empresa con un contador con experiencia a tiempo completo?		
12	¿La empresa realiza inventarios físicos?		
13	¿Se deja un documento o acta que deje constancia de los inventarios físicos?		
14	¿Tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?		
15	¿Son emitidos al área de contabilidad los comprobantes de pago?		

16	¿Para la entrada y salida de dinero a caja la empresa hace uso de un control diario?		
17	¿Para los estados financieros se aplican normas contables de control interno?		
18	¿La empresa realiza arqueos de caja?		
19	¿Los ingresos diarios de las ventas son depositados en la cuenta bancaria que tiene la empresa?		
20	¿El acceso a los libros contables o registros contables están prohibidos para el cajero?		
	<b>Cumplimientos con las normas y leyes</b>		
21	¿La empresa cuenta con licencia de funcionamiento?		
22	¿En la empresa se dispone de un organigrama?		
23	¿Se ha establecido en la empresa los objetivos, estrategias y metas a alcanzar?		
24	¿Se cuenta con un manual de organización y funciones?		
25	¿El responsable de caja es el encargado de realizar los arqueos de caja?		
26	¿Las declaraciones y pagos a la “SUNAT” se realizan dentro de las fechas o plazos establecidos?		
27	¿Cada trabajador de las diferentes áreas de la empresa conoce sus funciones y responsabilidades?		
28	¿Se hace una evaluación frecuentemente al personal con el que dispone la empresa?		
29	¿Para contratar al personal se realiza mediante algún procedimiento?		
30	¿Se establecen requisitos mínimos o el perfil de conocimiento y experiencia para asumir cada puesto en la empresa?		
31	¿Existe implementación del Sistema de Control Interno en la empresa?		

*Fuente: Elaboración Propia*

**"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"**

La Unión, 13 de Septiembre del 2021

Sr.:

Jimmy Abraham Lupuche Pingo  
Representante Legal de Ferretería JALP.

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.**

Yo, Ana Belén Yarlequé Martínez, identificada con D.N.I. 75423621, domiciliada en Calle Cajamarca N°426 del distrito de La Unión con el debido respeto me presento y expongo:

Que por motivo de la realización del proyecto e informe de tesis de la carrera de contabilidad para la obtención de mi título profesional, es que solicito a usted el permiso para efectuar la investigación y se me brinde las facilidades para poder ejecutar todas las etapas de mi tesis titulada "Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa unipersonal Ferretería JALP de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión y propuesta de mejora, 2021." en la empresa que usted dirige. Por lo expuesto ruego a usted acceda a mi petición.

Atentamente;

  
\_\_\_\_\_  
Ana Belén Yarlequé Martínez  
D.N.I. 75423621

 Recibido  
13/09/2021.  
Hora 9:00 am



**"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"**

La Unión, 17 de Septiembre del 2021

Señorita:

ANA BELÉN YARLEQUÉ MARTINEZ  
Ciudad.-

**Asunto :** Aceptación de solicitud para realizar trabajo de investigación de tesis.

Es grato dirigirme a Ud. para expresarle el saludo cordial a nombre de la empresa que represento y en uso de mis facultades le comunico que, en atención al documento donde solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis titulada "Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa unipersonal Ferreteria JALP de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión y propuesta de mejora, 2021", se le acepta su solicitud.

Sin otro particular me despido de Ud.

Atentamente;

  
Jimmy Abraham Lupuche Pingo  
Representante legal  
Ferretería JALP



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS  
(Ciencias Sociales)**

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Ana Belén Yarleque Martínez, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa unipersonal "Ferretería JALP" de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión y propuesta de mejora, 2021.

La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [yarlequemartinezbelen@gmail.com](mailto:yarlequemartinezbelen@gmail.com) o al número 973004972. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [cie@uladtech.edu.pe](mailto:cie@uladtech.edu.pe)

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Jimmy Abraham Lupuche Pingo
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	11/10/2021



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú. Caso empresa unipersonal "Ferretería JALP" de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión y propuesta de mejora, 2021 y es dirigido por Ana Belén Yarleque Martínez, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es determinar y describir las características del control interno de la empresa unipersonal "Ferretería JALP" de Jimmy Abraham Lupuche Pingo del distrito de La Unión y propuesta de mejora, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número telefónico 973004972. Si desea, también podrá escribir al correo [yarlequemartinezbelen@gmail.com](mailto:yarlequemartinezbelen@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbo.

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

Nombre: Jimmy Abraham Lupuche Pingo

Fecha: 11/10/2021

Correo electrónico: [aries\\_jmy@hotmail.com](mailto:aries_jmy@hotmail.com)

Firma del participante:

 Jimmy Abraham Lupuche Pingo

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA