



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR
FERRETERO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “EL IMÁN
FERRETEROS S.A.C.” DE JUANJUÍ, 2017.**

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

**AUTORA:
BACH. YURASI LIZZET GAMBOA CALDERÓN**

**ASESOR:
MGTR. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO**

**CHIMBOTE - PERÚ
2018**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR
FERRETERO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “EL IMÁN
FERRETEROS S.A.C.” DE JUANJUÍ, 2017.**

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

**AUTORA:
BACH. YURASI LIZZET GAMBOA CALDERÓN**

**ASESOR:
MGTR. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO**

**CHIMBOTE - PERÚ
2018**

JURADO EVALUADOR DE TESIS

DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA

PRESIDENTE

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMÍN

SECRETARIO

DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA

MIEMBRO

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por la oportunidad de la vida,
por estar presente en todo momento,
brindándome la fortaleza, guía y
protección para hacer realidad este
sueño anhelado.

A mi esposo e hija, que con
su amor y comprensión me apoyaron
incondicionalmente para poder culminar
mis estudios y crecer como persona
y de manera profesional.

A mi asesor, Mgr. Fernando
Vásquez Pacheco, por sus valiosas
enseñanzas, apoyo y sugerencias
en la elaboración de este trabajo.

DEDICATORIAS

Dedico la presente tesis con todo
mi cariño y mi amor a mi madre
Violeta Calderón Alayo, por
motivarme y darme la mano en los
obstáculos presentados en el camino.

A mi amado esposo,
Jimmy Vela Chumbe, que con su
apoyo constante, aliento y amor
incondicional ha sido amigo y
compañero inseparable, fuente de
sabiduría, calma y consejo en
todo momento.

A mi hermosa hija, Tayra Dicarly
que con su luz ha iluminado mi
vida brindándome el apoyo para
culminar mis estudios.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú y de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017. La investigación fue no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de información se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas y el cuestionario de preguntas cerradas, obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a la revisión bibliográfica**; se encontró que, el control interno permite el cumplimiento y el logro de objetivos, misión, visión de las instituciones y la satisfacción de los clientes; asimismo, permite realizar el funcionamiento de manera integral, confiable y oportuna a través de la eficiencia, eficacia y economía de la programación y gestión de las operaciones; también se afirma que, la aplicación de leyes, reglamentos y normas contables reduce los riesgos de corrupción y permite la transparencia, el mejoramiento del reporte de información y resultados financieros para la toma de decisiones; alcanzando así el éxito empresarial las ferreterías estudiadas. **Respecto a los resultados del caso de estudio**, se encontró lo siguiente: la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, sí tiene implementado su sistema de control interno, lo que permite que sus operaciones se encuentren bien diseñadas y coordinadas, para lograr sus objetivos establecidos; además, la administración ha creado una buena relación laboral con sus trabajadores, evaluando riesgos, aplicando controles en las diferentes áreas de operaciones de la ferretería, que posibiliten los procesos de planeación, monitoreo y control de actividades de manera eficaz y eficiente, para poder lograr y alcanzar su visión, misión y objetivos estratégicos. Finalmente, se concluye que, la presente investigación confirma que el control interno contribuye al fortalecimiento de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C.", alcanzando 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.

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

ABSTRACT

The main objective of this research work was to: Describe the characteristics of the internal control of private companies in the hardware sector of Peru and the company "El Imam Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017. The research was non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case. For the collection of information, the bibliographic records and the questionnaire of closed questions were used as instruments, obtaining the following results: Regarding the bibliographic review; it was found that, the internal control allows the fulfillment and the achievement of objectives, mission, vision of the institutions and the satisfaction of the clients; likewise, it allows performing the operation in an integral, reliable and timely manner through the efficiency, effectiveness and economy of the programming and management of the operations; it is also stated that the application of laws, regulations and accounting standards reduces the risks of corruption and allows transparency, the improvement of the reporting of information and financial results for decision making; thus reaching the business success of the hardware stores. Regarding the results of the case study, the following was found: "The Magnet Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, does have an internal control system in place, which allows its operations to be well designed and coordinated, to achieve its established objectives; In addition, the administration has created a good working relationship with its workers, evaluating risks, applying controls in the different areas of operations of the hardware store that enable the processes of planning, monitoring and control of activities efficiently and effectively, in order to achieve and achieve your vision, mission and strategic objectives. Finally, it is concluded that the present investigation confirms that the internal control contributes to the strengthening of the company "El Imam Ferreteros S.A.C." reaching thus: efficiency and effectiveness in programmed activities; obtaining timely, reliable and truthful information, thus achieving compliance with its objectives, regulations, policies and, above all, the reasonable security of its financial information, for its projection into the future.

Keywords: internal control, private companies, hardware sector.

CONTENIDO

CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DEDICATORIAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS	x
I.INTRODUCCIÓN	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA	14
2.1 Antecedentes:	14
2.1.1 Internacionales	14
2.1.2 Nacionales	17
2.1.3 Regionales	20
2.1.4 Locales	21
2.2 Bases teóricas	22
2.2.1 Teorías del control interno:	22
2.2.2 Teorías de las empresas del sector privado:	31
2.2.3 Teorías de las empresas ferreteras:	34
2.2.4 Teoría de la empresa ferretera: “El Imán Ferreteros S.A.C.”	36
2.3 Marco conceptual	40
2.3.1 Definiciones de control interno:.....	40
2.3.2 Definición de control interno contable.....	41
2.3.3 Definición de control interno operativo	42
2.3.5 Definición de control administrativo	43
2.3.6 Definiciones empresa	43
III.METODOLOGÍA	44

3.1Diseño de investigación.....	44
3.2Población y muestra.....	44
3.2Definiciones conceptuales y operacionales de las variables.....	44
3.3Técnicas e instrumentos.....	44
3.4.1 Técnicas:	44
3.4.2 Instrumentos:.....	44
3.4Plan de análisis.....	45
3.5Matriz de consistencia	45
3.6Principios éticos.....	45
IV.RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	46
4.1. Resultados:.....	46
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	46
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	48
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	51
4.2 Análisis de resultados:	54
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	54
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	55
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	56
V.CONCLUSIONES.....	58
5.1Respecto al objetivo específico 1:.....	58
5.2Respecto al objetivo específico 2:.....	58
5.3Respecto al objetivo específico 3:.....	58
5.4Conclusión general:	59
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	60
6.1 Referencias bibliográficas:.....	60
6.2 Anexos:	66
6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.....	66
6.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.....	67
6.2.3 Anexo 03: Cuestionario aplicado al Gerente de la empresa “Imán Ferreteros S.A.C.” de Juanjuí.....	68

ÍNDICE DE CUADROS

N° DE CUADRO	DESCRIPCIÓN	PÁG.
01	Objetivo específico 1.....	47
02	Objetivo específico 2.....	50
03	Objetivo específico 3.....	53

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de la economía mundial, el origen del control interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. El control interno ha prestado una gran atención a la necesidad de elevar las exigencias en las actividades programadas, a partir de la década del 70, por el descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, ha derivado en una preocupación en la mayoría de las empresas privadas, en este caso de las empresas ferreteras, quienes lideran el mercado, abarcando más del 60% del total de ingresos. Según los resultados del estudio "Global Power of Retailing", elaborado por **Deloitte (2015)**, las ventas del mercado ferretero ascienden a US\$ 1,800 millones al año.

En cuanto a la economía peruana, Carlos Tarazona (2016), director del Instituto Peruano de Ferretería (IPF) sostiene que, las empresas ferreteras también crecen a un ritmo acelerado de un 20% anual, pues solo en Lima existen 4 500 ferreterías y 22 campos feriales específicos en este rubro (como las Malvinas, Paruro, Azángaro, etc.). Pero sin lugar a dudas, la preocupación que existe entre las empresas ferreteras es el manejo del control interno debido al interés de la propia administración, dichas empresas no desean ver pérdidas ocasionadas por errores o fraudes o a través de decisiones erróneas basadas en informaciones financieras no confiables; frente a estos hechos, el sistema de control interno es una herramienta útil, mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades operativas de la empresa.

En marzo del 2016 en Juanjuí - San Martín se extendieron de 3 ferreterías a 8 ferreterías en tan solo 1 año, esto a causa del crecimiento poblacional. Actualmente, la ciudad de Juanjuí se ha convertido en una de las ciudades más influyentes del departamento de San Martín, esto se ve reflejado en el boom de la construcción que se vive ahora, la construcción de nuevos edificios, condominios, centros comerciales, etc. Y con la evolución tecnológica, las empresas se han visto en la necesidad de prestar mayor atención a la planificación y control

administrativo, ya que constituyen el centro de todo esfuerzo; dicho esto, en la ciudad de Juanjuí, estas empresas dedicadas al rubro compra/venta de artículos de ferretería, necesitan tener dicha información para que sus representantes puedan tomar decisiones concretas. Al parecer, la mayoría de empresas existentes en esta ciudad, no tienen implementado su sistema de control interno o no han llegado a concluir con sus procesos internos.

La empresa objeto de estudio se dedica a la compra y venta de artículos de ferretería, es una empresa que se ha ganado un lugar significativo en la ciudad de Juanjuí, en la presente investigación analizamos si dicha empresa cuenta con un adecuado control interno, con información confiable y oportuna para la toma de decisiones; por la situación antes expuesta, se hace necesario establecer lineamientos, que permita a la empresa un mejor y eficaz control interno; es por ello que el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú y de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017?**

Para responder al enunciado del problema, planteamos el siguiente objetivo general:

Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú y de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017.

Para conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú, 2017.
2. Describir las características del control interno de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú y de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017.

La presente investigación se justifica porque a través de su desarrollo permitirá conocer de manera más profunda, concreta y precisa las características del control interno de las ferreterías del Perú y de la ferretería del caso de estudio: "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí.

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

Finalmente, la presente investigación se justifica porque servirá para obtener mi título profesional de Contador Público, lo que a su vez servirá para que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas y la Escuela Profesional de Contabilidad, cumplan con lo establecido por la SINEASE, que tiene por finalidad garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio educativo de calidad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre aspectos relacionados con nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

Almendáriz (2012) en su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control interno, para la ferretería de la Franquicia, Dicensa (Puéllaro), Quito - Ecuador”, cuyo objetivo general fue: diseñar un sistema de control interno que permita identificar, detectar y corregir la existencia de irregularidades en dicha ferretería. Se utilizó un muestreo no estadístico, basado en el juicio profesional, para la revisión de controles del negocio. Llegó a las siguientes conclusiones: definió al control interno como un proceso efectuado por toda la organización, diseñado con la finalidad de proporcionar seguridad razonable sobre el logro de objetivos, realización de actividades económicas eficientes, cumplimiento de leyes y reglamentos, reducción de riesgos y preservación de la organización en el caso de fraudes, errores e irregularidades.

Benítez (2014) en su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería My Friend, ubicado en el sector los Ceinbos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura - Ecuador”, cuyo objetivo general fue: diseñar un sistema de control interno administrativo, contable - financiero para “Ferretería My Friend”. Para ello se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) estructurar las bases teóricas científicas a través de la investigación bibliográfica y lincográfica, que sirva como referencia conceptual de la propuesta del proyecto. b) elaborar un sistema de control interno de procedimientos administrativos, contables y financieros para la ferretería “My Friend”. c) determinar los principales impactos que generaría el proyecto en los aspectos: económico, social, educativo, empresarial. Para la investigación se utilizó la entrevista, en el caso del propietario y los directivos de la empresa para conocer sobre la aplicación de políticas y sistemas de control interno contable-financiero, también se utilizó la encuesta para los empleados y clientes. El autor concluyó diciendo que, la creación del sistema de

control interno administrativo, contable y financiero es importante, porque le permite a la entidad una adecuada utilización de sus recursos, logrando un adecuado cumplimiento de las diferentes políticas, obteniendo un grado de confiabilidad en la información y por ende el sistema contribuirá al logro de los objetivos que persiga, para que así permita medir la eficiencia, eficacia y los resultados de la gestión en las operaciones, para la toma de decisiones.

Idrovo & Saldaña (2015) en su tesis titulada: “Implementación de herramientas para el sistema de control interno administrativo y contable de la ferretería (Cacia), Cuenca - Ecuador”. El objetivo fundamental fue: implementar herramientas para el sistema de control interno administrativo y contable, para poder conocer si son efectivos los controles dentro de la organización y ayudar a que los empleados conozcan paso a paso sus funciones, mediante la aplicación de controles de procedimientos a las diferentes áreas de la empresa. Para el desarrollo de la investigación se aplicó técnicas cuantitativas y cualitativas, como son la observación, comparación, indagación, inspección, rastreo, entre otros, para que la información sea verídica. Dichos autores llegaron a las siguientes conclusiones: señalan que la importancia del control interno nace por la necesidad de dirigir y supervisar las actividades de la organización, ya que sirve como una herramienta para diagnosticar y mejorar los controles existentes en las empresas, y con esto lograr el cumplimiento de los objetivos y que los procedimientos administrativos y contables que se realizan se lleven a cabo adecuadamente, evitando errores e irregularidades, permitiendo a la organización minimizar los riesgos en la toma de decisiones. Además, determinaron que el sistema de control interno busca en las empresas contar con controles eficientes, eficaces y económicos para poder salvaguardar los recursos de las organizaciones, también, minimizar los riesgos que se presentan al momento de realizar cada una de las actividades y así cumplir los objetivos con eficiencia y eficacia. Asimismo, establecieron que el sistema de control interno es responsabilidad de todos los miembros que integran la organización y de manera especial para los directivos de la misma; por lo tanto, un efectivo control interno ayuda a que se mantenga una evaluación periódica de cada una de las áreas de las empresas.

Aguilar, Barahona y Trejo (2010) en su tesis denominada: “Manual de control interno y actualización del sistema contable de la asociación de desarrollo integral de El Salvador, de

acuerdo a normas internacionales de contabilidad (NIC'S), El Salvador", cuyo objetivo general fue: demostrar que el control interno juega un papel elemental en la vida empresarial; que constituye una de las herramientas más utilizadas, para el logro de las metas y objetivos propuestos por entidades públicas o privadas. Los objetivos específicos implantados fueron: a) crear un plan que permita una separación adecuada de las funciones operacionales, custodia y contabilidad, de manera que todos los registros que están separados de los demás departamentos sirvan de control sobre actividades de los mismos. b) definir todas las responsabilidades dentro de la empresa, y que estén conforme a las normas y procedimientos establecidos por la gerencia. Para la investigación se utilizó el método científico con el objeto de recopilar información y conocer el entorno del problema en estudio; aplicando las técnicas y procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos y metas establecidas. Dichos autores concluyeron diciendo que: la estructura organizativa no está conforme a las funciones y operaciones que realiza la Asociación, debido a que no están incluidas las unidades de tesorería y secretaría en dicha estructura. Asimismo, no tiene establecidos manuales de control interno donde se establezcan procedimientos administrativos y contables para cada unidad ni manuales de puestos en los que se detalle las funciones y actividades que les corresponden desempeñar a los responsables de las unidades y el perfil que estos deben cumplir.

Mejía & Padilla (2010) en su tesis titulada: "Formulación e implementación de un control interno al sistema de compra, recepción, almacenaje, despacho y ventas de mercaderías en ferretería Espinoza S. A., Colombia", cuyo objetivo general fue: lograr que sus operaciones se desarrollen con eficiencia y eficacia a través del modelo COSO. Y los objetivos específicos planteados son los siguientes: a) a través del modelo COSO originar información financiera suficiente y confiable; b) lograr el cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes de la entidad y la sociedad. En la investigación se utilizó el método descriptivo analítico con una muestra de 20 ferreterías de una población de 445. Llegando a los siguientes resultados: el control interno está basado en 6 componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información, comunicación y supervisión, dichos componentes mantienen el prestigio alcanzado y mejoran cada vez más la posición de la empresa en el mercado local y nacional.

Rojas & Díaz (2010) en su tesis denominada: “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de Repuestos Electrónicos - Argentina”, cuyo objetivo general fue: diseñar un sistema de control interno, analizando los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización. Y los objetivos específicos son los siguientes: a) identificar las debilidades inherentes, b) conocer los riesgos y, c) definir las medidas a utilizar para reducirlos. Se utilizó la metodología de la investigación de campo y experimental. Dichos autores llegaron a las siguientes conclusiones: el control interno es una necesidad administrativa de todo ente económico, empezando por nosotros mismos; todo ente productivo y consumidor para ser eficiente necesita de instrumentos de control para manejar sus recursos, si contamos que en toda empresa existen empleados deshonestos, descuidados e ineficientes que hacen que la custodia de activos sea deficiente, pero que con un sistema de control se puede lograr la ejecución del cumplimiento y que genere información confiable del cual se puede fundamentar decisiones financieras y operativas importantes para el beneficio de la empresa.

2.1.2 Nacionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región San Martín, sobre nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

Vargas & Ramírez (2014) en su tesis titulada: “El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial Estrella S.R.L, Trujillo”, cuyos objetivos específicos fueron los siguientes: a) diagnosticar el sistema de control interno actual en área de venta. b) implementar el sistema de control interno de acuerdo al informe COSO. c) evaluar si el sistema implementado mejorara la gestión de la empresa. En la investigación se utilizó el diseño pre-experimental, congruente con su responsabilidad de aportar al desarrollo de su región, y al desarrollo del sector de servicios, al éxito empresarial, a la satisfacción de sus clientes y al crecimiento de sus trabajadores, ha definido el presente plan, basado en el análisis de las diferentes perspectivas: económica, social y política, las estrategias dentro de un marco de políticas acertadas, cuya implementación permitirá alcanzar los objetivos rectores, que a su vez determinarán el logro de la misión y visión, planteadas de manera

concurrente hacia los grandes planes de desarrollo. El autor concluye diciendo que, en la empresa comercial Estrella S.R.L. se encontró deficiencias en las actividades y procedimientos para la atención y despacho de los productos, además no cuenta con un reglamento, falta un manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las funciones que desarrollan, es por ello que debe implementarse un sistema de control interno en el área de ventas, basado por los doce elementos: organigrama, programa de auditoria, la aplicación de un adecuado sistema de control interno de acuerdo al informe COSO mejorara la eficiencia de la gestión comercial de la empresa.

Balabarca (2016) en su tesis titulada: “El control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las Mype rubro ferreteras Lans E.I.R.L., Lima”, cuyo objetivo general fue: determinar un modelo de control interno para las MYPE del rubro ferretero que le permita un mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación del negocio y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones. Para ello estableció los siguientes objetivos específicos: a) determinar la influencia del ambiente de control en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa. b) determinar el modo como el sinergiamiento de los componentes del control interno puede facilitar la eficiencia y economía de la empresa de servicios. Usando la metodología de diseño e investigación descriptiva-bibliográfica y documental. Dicho autor llegó a las siguientes conclusiones: a) se logró describir la incidencia del control interno en mejorar la gestión de las MYPE, b) se logró determinar el modo cómo el sinergiamiento de los componentes del control interno puede facilitar el buen gobierno de las MYPE, y c) se pudo determinar los lineamientos para la evaluación y retroalimentación después de conocer la problemática actual de la falta de aplicación del efectivo sistema de control interno en la unidad de estudio.

Magallanes (2012) en su tesis titulada: “La implementación de un sistema de control interno en una empresa de Maquinaria Hidroeléctricas, de la Universidad del Pacifico - Lima”, cuyo objetivo general fue: Implementación de un sistema de control interno. Para esta investigación se utilizó el método científico, analítico inductivo, siendo la población igual a la muestra de 95 personas entre ejecutivos, directores, personal administrativo y de campo. Donde llega a la conclusión que, el control interno constituye una herramienta de apoyo, para las directivas de la empresa, para modernizarse, cambiar y producir los mejores

resultados con calidad y eficiencia. La persona encargada de esta función debe asegurarse de que se cumplan todas las medidas adecuadas y necesarias en la implementación del sistema de evaluación del control interno.

López & Zevallos (2013) en su tesis denominada: “El proceso administrativo del control interno en la gestión empresarial - Lima”, cuyo objetivo general fue: determinar el proceso administrativo del control interno en la gestión empresarial. Para el desarrollo de la investigación se aplicó el método científico, para recopilar información y conocer el entorno del problema en estudio. Concluyendo por su parte resalta el control de las distintas actividades, administrativas, financieras, contables, legales y la relación con las empresas modernas, señalan que el control es un elemento siempre necesario para verificar todo lo que hacen las empresas con sus recursos, actividades, procesos y procedimientos. Este trabajo tiende a propiciar un moderno y eficaz instrumento de control administrativo que implica un cambio en la estructura del órgano responsable que el control interno funcione de manera integral, efectiva y eficiente que asegure en lo posible un control permanente de todos los procedimientos del organismo empresarial a fin de que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control previo, concurrente y posterior, todo lo cual repercutirá en un buen gobierno empresarial.

Paredes (2006) en su trabajo de investigación titulado: “Control interno para la eficiencia institucional, presentada en la Universidad Garcilaso de la Vega - Arequipa” , identifica la problemática en la falta de racionalización de los recursos y falta de aprovechamiento óptimo de los mismos para lograr las metas y objetivos institucionales; por lo que propone el control interno como herramienta que facilitará la planeación, organización, dirección, coordinación y control de los recursos, actividades, procesos y procedimientos. El resultado más importante que reporta el autor es que el 98 % de los encuestados acepta que el control interno facilita la eficiencia empresarial, lo que ayuda a la obtención de un buen gobierno.

Vega (2008) en su trabajo de investigación denominado: “El sistema de control interno en la optimización de la empresa moderna, en la universidad San Martín”, concluye exponiendo que el sistema de control interno es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas. Todas las empresas deben implementar y operar un sistema de

control interno eficaz, es decir enmarcado en los objetivos institucionales. El 87 % de los encuestados acepta que el sistema de control interno constituye un baluarte para la empresa moderna. Estamos de acuerdo, por cuanto las solicitudes de compra, órdenes de compra, vales de ingresos, comprobantes de pago, libros contables, declaración de tributos y todo un conjunto de documentos que contienen peticiones, autorizaciones, verificaciones son expresiones de control interno; todo lo cual lleva a cabo la empresa moderna; tanto en la medida que todo esto camine bien, es una señal de eficiencia y efectividad empresarial.

2.1.3 Regionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la región San Martín, menos en el distrito de Juanjuí, sobre aspectos relacionados con nuestra variable y unidades de análisis.

Carrasco (2015) en su tesis denominada: “Análisis del control interno y la rentabilidad de la ferretería Ferro Selva, Tarapoto – San Martín”, cuyo objetivo general fue: analizar el sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la ferretería. Y los objetivos específicos fueron los siguientes: a) estudiar el control interno a fin de determinar procedimientos adecuados de actividades. b) investigar la rentabilidad, que existe en la empresa, para determinar los beneficios netos y brutos obtenidos en el ejercicio económico a analizar. c) diseñar un modelo de control interno a fin de mejorar la eficacia y eficiencia en la empresa. En la investigación se usó un método cuantitativo, usando una muestra de 5 trabajadores. Llegando a las siguientes conclusiones: a) la aplicación del método del Informe COSO, si es factible en la empresa ya que hay el compromiso de la gerencia y el departamento contable para aplicarlo. b) después de haber conocido a las personas que laboran en la empresa concluyo que debe existir un mayor compromiso de parte de la gerencia con el manejo de los documentos, y una mayor responsabilidad en el orden de los mismos, facilitando así la aplicación de leyes, reglamentos y normas contables que rigen actualmente en el país.

Salazar (2014) en su tesis denominada: “Impacto del control interno en la rentabilidad de la ferretería San Martín, Rioja – San Martín” cuyo objetivo general fue: analizar el control

interno y su impacto en la rentabilidad de la ferretería San Martín con la finalidad de establecer procedimientos eficientes para lograr un mejor posicionamiento en el mercado. Los objetivos específicos fueron los siguientes: a) analizar las fortalezas y debilidades del control interno para encausar la investigación. b) determinar las causas raíces de la evolución de la rentabilidad para relacionarlo con el objeto de investigación. c) proponer la implementación de un sistema de control interno con la finalidad de mejorar los indicadores de rentabilidad en la ferretería. En esta investigación predomina el enfoque cuantitativo, la investigación llegó a las siguientes conclusiones: a) la ferretería San Martín no lleva a cabo ningún tipo de control interno, en lo referente a la rentabilidad, impidiendo de esta manera la mejora continua del negocio, b) no hay ningún tipo de control sobre sus operaciones esto ha impedido a los dueños una eficiente toma de decisiones y el mejoramiento de sus resultados financieros.

2.1.4 Locales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier lugar del distrito de Juanjuí, sobre aspectos relacionados con nuestra variable y unidades de análisis.

Sánchez & Gutiérrez (2013) en su tesis titulada: "Implementación de un sistema de control interno, para mejorar la gestión de la ferretería Coferselva - Juanjuí, cuyo objetivo general fue: demostrar que con la implementación de un sistema de control interno mejorará la gestión de la Ferretería. Los objetivos específicos fueron los siguientes: a) diagnosticar la situación actual del sistema de control interno, para identificar los puntos críticos de la empresa ferretera b) proponer un sistema de control interno en la ferretería. Para dar cumplimiento a estos objetivos se realizaron una investigación de método Experimental de grupo único Pre Test – Post Test. Llegando a las siguiente conclusión: Culminado el estudio realizado en la ferretería, se puede manifestar que la misma, no lleva a cabo ningún tipo de control sobre sus operaciones, originando una deficiente toma de decisiones, con la implantación del sistema de control interno, la empresa ferretera mejorara de forma eficiente y efectiva sus actividades de administración y operación.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías del control interno:

La **Contraloría General de la República (2014)**, expone lo siguiente: “El control interno es bastante frecuente en el ámbito institucional, comprende un plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para la protección de sus bienes, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a políticas prescritas por la dirección”

Yanel Blanco Luna (2012) lo define de la siguiente manera: es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adoptan la administración de una empresa para ayudar al logro del objetivo administrativo de asegurar, en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable.

Por su parte, **Estupiñan (2012)** lo define como el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por el Consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una empresa, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ **Efectividad y eficiencia de las operaciones.** Apunta a los objetivos básicos de la empresa, incluyendo metas de desempeño, rentabilidad y salvaguarda de recursos. **Peña Cordero (2013)** define a la **Eficacia**: “El logro de los objetivos y metas previstas por la administración la que puede estar expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc. para que se considere la eficacia debe haberse instrumentado una planificación detallada, con sistemas de información y herramientas o estándares de medición que detecten desviaciones”. y la **Eficiencia**: “Es el grado de utilización de

los recursos: humanos, materiales, financieros, tecnológicos y ecológicos considerando el tiempo. El objetivo es incrementar la productividad”.

- ✓ **Confiability de la información financiera.** Está relacionada con la preparación y publicación de estados financieros dignos de confianza, incluyendo estados financieros intermedios y resumidos e información financiera derivada de dichos estados tales como ganancias por distribuir, reportadas públicamente.
- ✓ **Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.** Se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a que la empresa está sujeta.

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

2.2.1.1 Objetivos del control interno:

- ✓ Prevenir fraudes.
- ✓ Descubrir robos y malversaciones.
- ✓ Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna.
- ✓ Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- ✓ Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
- ✓ Promover la eficiencia del personal.

2.2.1.2 Principios del control interno:

Son los siguientes:

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

- ✓ Selección de empleados hábiles y capacitados. Debe exigirse capacidad técnica y profesional, experiencia y honestidad y que no exista impedimento legal para desempeñar el puesto. La selección se debe efectuar mediante un análisis cuidadoso del puesto y de los requisitos que debe reunir quien ha de ocuparlos, para lo cual se realizara un concurso de merecimientos.
- ✓ Pruebas continuas de exactitud. Las funciones financieras que realiza una persona deben ser revisadas aritméticamente, contable y administrativamente por otra.
- ✓ Rotación de deberes. Es importante que las personas sean rotadas a otras funciones como medida de prevenir la rutina y se cometa errores.
- ✓ Fianzas. Todas las personas encargadas del registro, custodio o inversión de bienes o recursos deben prestar una garantía.
- ✓ Instrucciones por escrito. Cuando se dan disposiciones verbales se corre el riesgo de confundir al personal, por eso es preciso que se den instrucciones por escrito.
- ✓ Control y uso de formularios pre numerados. Los formularios que respaldan transacciones financieras deben ser numerados al momento de su impresión en la imprenta. Esta medida facilita el control de los documentos por la secuencia numérica y permite un archivo lógico de los papeles.
- ✓ Evitar el uso de dinero en efectivo. Excepto por el pago de gastos urgentes y de poca cuantía que se realiza por caja chica, todo desembolso debe hacerse con cheque. Los cheques deben girarse en lo posible utilizando máquinas de seguridad y cruzarse para que no sean cobrados por cuenta corriente.
- ✓ Contabilidad por partida doble. Se establecerá un sistema de contabilidad de manera que ningún recurso u obligación quede excluido de los registros e informes contables.
- ✓ Depósitos intactos e inmediatos. Tal como fueron recibidos, al siguiente día de su recaudación.
- ✓ Uso y mantenimiento del mínimo de cuentas bancarias. Hay que evitar abrir muchas cuentas corrientes porque entorpece el control financiero y crea confusión.
- ✓ Uso de cuentas de control. Esto es abrir tarjetas de mayor general, auxiliares y subcuentas para registrar contablemente las operaciones financieras de la institución.

- ✓ Uso de equipo electrónico con dispositivos de control y prueba. Se hace importante el uso de dispositivos de control como: alarmas, claves, llaves de registradoras, etc., para evitar fraudes o robos.

2.2.1.3 Importancia del control interno

La importancia del control interno para el éxito de una empresa ha sido reconocida no solo por sus responsables sino también por un gran número de terceros. Algunos han acudido al control interno para resolver temas que iban más allá de aquellos que los empresarios consideraban relevantes para sus necesidades. La necesidad de ejercer un control dentro de las organizaciones fue constatada por los primeros gobernantes, jefes religiosos y dirigentes empresariales. Dada la necesidad de dirigir y supervisar las actividades de la organización, se establecieron controles para asegurar la consecución de los objetivos.

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

- ✓ Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.
- ✓ Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “el tono más alto” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización.
- ✓ La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible en delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control.

2.2.1.4 Tipos de control interno:

- a) **Control interno contable:** Es el que verifica la corrección y confiabilidad de la información contable, es decir los controles diseñados establecidos para lograr un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras de la empresa.
- b) **Control interno administrativo:** Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de metas y objetivos programados.
- c) **Control interno financiero:** Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros.

2.2.1.5 Modelos de control interno:

A partir de la divulgación del informe COSO se han publicado diversos modelos de Control, así como numerosos lineamientos para un mejor gobierno corporativo; los más conocidos, además del COSO (USA), son los siguientes: COCO (Canadá), Cadbury (Reino Unido), Vienot (Francia), Peters (Holanda) y King (Sudáfrica) (**Peña Cordero, 2013**).

Los modelos COSO y COCO en nuestro continente son los de mayor aplicación; por ello a continuación se hace como referencia una muy breve descripción del enfoque y estructura que cada uno plantea.

2.2.1.5.1 El modelo COSO I

Los tópicos que se comentan a continuación se refieren a la práctica de nuevas técnicas para evaluar el control interno a través de las cuales, la función de auditoría interna pretende mejorar la efectividad de su función y con ello ofrecer servicios más eficientes y con un valor agregado.

La actual definición del control interno emitida por The Commite of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission de los Estados Unidos de Norteamérica, a través del documento denominado “Control Interno- Marco Integrado” mejor conocido como el Modelo de Control COSO, amplía el concepto de la siguiente manera:

“Es un proceso efectuado por la Junta Directiva de le entidad, por la Administración y por otro personal diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos.”

En este sentido se entiende que el control interno se encuentra sobre las personas y, en consecuencia, en cualquier parte de los sistemas, procesos, funciones o actividades y no en forma separada como teóricamente se pudiera interpretar de los enunciados del proceso administrativo, que declara que la administración organiza, planea, dirige y controla.

Estructura del control interno propuesta por el modelo COSO. Identifica cinco componentes interrelacionados:

a) Ambiente de control

Es el elemento que proporciona disciplina y estructura. El ambiente de control se determina en función de la integridad y competencia de personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, el estilo operativo, así como la manera en que la gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal. El ambiente de control incluye factores de integridad, valores éticos y competencia del personal de la entidad.

Factores del ambiente de control:

✓ **Integridad y valores éticos.** - Existencia e implementación de códigos de conducta y otras políticas mirando las prácticas de negocios aceptables, los conflictos de interés, o los estándares esperados de comportamiento ético y moral. Relaciones con los empleados, proveedores, clientes, inversionistas, acreedores, aseguradores, competidores y auditores.

- ✓ **Compromiso por la competencia.** - Descripciones formales e informales de trabajo u otras maneras de definir tareas que comprometan trabajos particulares. Análisis del conocimiento y de las habilidades necesarias para desempeñar adecuadamente los trabajos.
- ✓ **Consejo de directores o comité de auditoría.** - Independencia frente a la administración, que tanta es necesaria, lo mismo que si suscitan dudas, difíciles y probadas.
- ✓ **Filosofía y estilo de operación de la administración.** - Naturaleza de los riesgos de negocio aceptados, por ejemplo, cuando la administración, a menudo entra en convenios particulares de alto riesgo o es extremadamente conservadora en la aceptación de riesgos.

b) Evaluación de riesgos

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

- Los avances tecnológicos
- Los cambios en los avances operativos
- Las nuevas líneas de negocios
- La reestructuración corporativa
- La expansión o adquisiciones extranjeras
- El personal nuevo
- El rápido crecimiento

c) Actividades de control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración. Ello contribuye a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control ocurren por toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Las actividades de control ocurren a lo largo de la organización en todos los niveles y todas las funciones, incluyendo los procesos de aprobación, autorización, conciliaciones, etc.

d) Información y comunicaciones

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

e) Monitoreo

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

2.2.1.5.2 El modelo COCO

Dado a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA), a través de un consejo encargado de diseñar y emitir criterios o lineamientos generales sobre el control. El consejo denominado The Criteria of Control Board emitió, el modelo comúnmente conocido como COCO.

El modelo COCO es producto de una profunda revisión del Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el reporte COSO y cuyo propósito fue hacer el planteamiento de un modelo más sencillo y comprensible, ante las dificultades que en la aplicación del COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones.

El resultado es un modelo conciso y dinámico encaminado a mejorar el Control, el cual describe y define al Control en forma casi idéntica a como lo hace el Modelo COSO.

a) Propósito del modelo COCO

El modelo busca proporcionar un entendimiento del control y dar respuesta a las tendencias que se observan en los desarrollos siguientes: En el impacto de la tecnología y el recorte a las estructuras organizacionales, que han propiciado un mayor énfasis sobre el control a través de medios informales, como la visión empresarial compartida, comunión de valores y una comunicación de valores y una comunicación más abierta.

b) Criterios del modelo COCO

En la estructura del modelo, los criterios son elementos básicos para entender y, en su caso, aplicar el sistema de control que se comenta. Se requieren adecuados análisis y comparaciones para interpretar los criterios en el contexto de una organización en particular, y para una evaluación efectiva de los controles implantados.

- ✓ **Compromiso.** - Se deben establecer y comunicar los valores éticos de la organización. Las políticas sobre recursos humanos deben ser consistentes con los valores éticos de la organización y con el logro de sus objetivos.
- ✓ **Aptitud.** - Al personal debe tener los conocimientos, habilidades y herramientas necesarias para el logro de objetivos. El proceso de comunicación debe apoyar los valores de la organización. Se debe identificar y comunicar información suficiente y relevante para el logro de objetivos. Las decisiones y acciones de las diferentes partes de una organización deben ser coordinadas.
- ✓ **Evaluación y aprendizaje.** - Se debe monitorear el ambiente interno y externo para identificar información que oriente hacia la reevaluación de objetivos. El desempeño debe ser evaluado contra metas e indicadores.

En la estructura de los modelos COSO y COCO se definen los componentes que estructuran el marco integrado de control, en ellos se involucran al personal en todos los niveles jerárquicos de la organización y a todas las actividades del negocio, desde las políticas y metas de la alta dirección, hasta los sistemas, procedimientos y actividades a establecer para evaluar los controles que apoyan el logro de los objetivos que les han sido encomendados.

2.2.2 Teorías de las empresas del sector privado:

2.2.2.1 Empresa

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

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

2.2.2.2 Características de las empresas:

La característica de las empresas en definitiva es que son una unidad de producción, de decisión, financiera y organizada. Los objetivos de una empresa desde el punto de vista consisten en:

- ✓ Producir bienes y servicios.
- ✓ Obtener beneficios.
- ✓ Lograr la supervivencia.
- ✓ Mantener un crecimiento.
- ✓ Ser rentable.

2.2.2.3 Naturaleza de las empresas

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

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

2.2.2.4 Tipos de empresa:

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

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

Según el tamaño de su capital pueden ser:

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

poseen mayor tecnología sus costos son menores por que producen en grandes escalas.

2.2.2.5 Objetivos de las empresas

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

- ✓ Económicos: tendientes a lograr beneficios monetarios:
- ✓ Cumplir con los intereses monetarios de los inversionistas al retribuirlos con dividendos justos sobre la inversión realizada.
- ✓ Cubrir los pagos a acreedores por intereses sobre préstamos concedidos.
- ✓ Mantener el capital a valor presente.
- ✓ Obtener beneficios arriba de los intereses bancarios para repartir utilidades a inversionistas y empleados.
- ✓ Reinvertir en el crecimiento de la empresa.
- ✓ Sociales: Aquellos que contribuyen al bienestar de la comunidad:
- ✓ Satisfacer las necesidades de los consumidores con bienes o servicios de calidad, en las mejores condiciones de venta.
- ✓ Incrementar el bienestar socioeconómico de una región al consumir materias primas y servicios; y al crear fuentes de trabajo.
- ✓ Cubrir, mediante organismos públicos o privados, seguridad social.
- ✓ Contribuir al sostenimiento de los servicios públicos mediante al pago de cargas tributarias.
- ✓ Mejorar y conservar la ecología de la región, evitando la contaminación ambiental.
- ✓ Producir productos y bienes que no sean nocivos al bienestar de la comunidad.
- ✓ Técnicos: dirigidos a la optimización de la tecnología.
- ✓ Utilizar los conocimientos más recientes y las aplicaciones tecnológicas más modernas en las diversas áreas de la empresa, para contribuir al logro de sus objetivos.

- ✓ Propiciar la investigación y mejoramiento de técnicas actuales para la creación de tecnología nacional.
- ✓ Investigar las necesidades del mercado para crear productos (pinturas, por ejemplo, nuevos colores, mejor calidad) y servicios al cliente competitivos.

2.2.2.6 Clasificación de las empresas

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

- a. Industrial:** La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas.
- b. Comerciales:** Son intermediarios entre el productor y el consumidor, su función primordial es la compra - venta de productos terminados.
- c. Servicios:** Como su nombre lo indica son aquellas que brindan servicio a la comunidad y pueden tener o no fines de lucrativos.

Así pues, la empresa fruto de esta investigación es una empresa privada y su tamaño es mediano dedicada a la comercialización de productos ferreteros.

2.2.3 Teorías de las empresas ferreteras:

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

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

Según el **Diccionario de la Lengua Española Océano Práctico (2015)**: “Ferretería significa comercio de hierro, conjunto de objetos de hierro que se venden en la ferretería”.

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

- ✓ Ofrecer variedad de productos. Se debe mantener una variedad de productos para satisfacer las necesidades de los clientes, manteniendo en el inventario productos de toda clase, de todos los colores, marcas, calidad, tamaños y precios.
- ✓ Planificación objetiva. Los dueños o administradores de las ferreterías deben desarrollar un plan de negocios para estimar sus necesidades financieras, con esto se pueden establecer metas y objetivos para el negocio, lo que les permite decidir sobre la ubicación de la ferretería, clientes potenciales, elaboración de presupuestos líneas de productos que desea comercializar
- ✓ Encontrar y mantener excelentes proveedores. El proveedor debe cumplir con la entrega a tiempo de los pedidos, mantener un adecuado stock de los productos que la ferretería venda en mayores cantidades, precios módicos, demostraciones de usos de los productos de mayor rotación, facilidades de pago, soporte publicitario y entrega directa de los productos en los negocios.
- ✓ Ofertar servicios complementarios: ofrecer a clientes servicios como instalaciones, adecuaciones, servicio de plomería, servicio de pintura de casas, etc., que necesitan los clientes con los productos adquiridos.
- ✓ Extender créditos con garantías: permitirá el aumento de ventas siempre y cuando se manejen garantías de recuperación del dinero en el tiempo establecido.
- ✓ Estacionalidad de productos. El dueño o el administrador de una ferretería debe conocer sobre las estaciones y condiciones de consumo que existen sobre la demanda de los productos que venden, conociendo la estacionalidad, los negocios se pueden preparar, abastecer y aprovechar las demandas altas.
- ✓ No tomar dinero del flujo del negocio: los dueños y administradores de las ferreterías no deben tomar dinero de lo produce el negocio, deben poner sus

finanzas en orden, respetando los ingresos producto de las ventas que realiza la ferretería.

- ✓ Mantener un fondo de efectivo adecuado, el propósito es mantener efectivo para imprevistos que surgen en el negocio.
- ✓ Delimitación de funciones y responsabilidades.
- ✓ Selección de empleados idóneos, hábiles y responsable.
- ✓ Manejo de sistemas computarizados,
- ✓ Control de documentación pre numerada de los principales documentos que se manejan en el negocio
- ✓ Inventarios permanentes de todos los productos del negocio
- ✓ Elaboración, comunicación y conocimiento de políticas y procedimientos del negocio.

2.2.4 Teoría de la empresa ferretera: “El Imán Ferreteros S.A.C.”

a) Historia de la empresa

El **IMAN** inició sus actividades el 15 de julio del 2008 en la provincia de Mariscal Cáceres en un local alquilado sito en el Jr. Huallaga 990. Para luego alquilar y comprar el local de Jr. La Punta con Huallaga pues se trataba de un espacio más amplio y estratégico la misma que generó una gran aceptación por parte del pueblo Mariscalense sumado a ello la visión de jóvenes emprendedores quienes con el slogan “variedad y precios bajos” fueron ganando participación en el mercado y cada día se preocupan por innovar y mejorar la atención con el único objetivo de satisfacer al cliente.

b) Nombre o razón social:

Su razón social es reconocida legalmente como “El Imán Ferreteros S.A.C.”, con número de RUC. 20572120555, constituida, como una empresa obligada a llevar contabilidad, dedicada a la venta al por mayor y menor de artículos de ferretería.

c) Propietarios de la empresa:

Ferretería “El Imán Ferreteros S.A.C.”, es de propiedad de los siguientes accionistas:

- Jeiner Cardozo Díaz
- Beider Cardozo Díaz
- Mario Heber Carrasco Ramírez
- Segundo Zamora Díaz
- Luis Cardozo Delgado

Los Sres. Jeiner Cardozo Díaz y Beider Cardozo Díaz, cumplen la función de representantes legales.

d) Ubicación sectorial

La Ferretería, se encuentra ubicada en Carretera Fernando Belaunde Terry s/n, Juanjuicillo - en la ciudad Juanjuí - San Martín. Con la finalidad de ofrecer un servicio de la más alta calidad a sus clientes.

Logotipo y denominación de la ferretería

GRÁFICO 1:



Fuente: “El Imán Ferreteros S.A.C.” (2016).

La empresa se denomina “El Imán Ferreteros S.A.C.”, la misma está dirigida al sector de la construcción, sectores habitacionales, carpinteros, plomeros, metalmecánicos y público en general que requiera artículos de ferretería.

e) Misión

Vender productos del ramo ferretero de primera calidad, buena atención, rapidez, precios bajos y variedad, con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas del futuro de nuestros clientes (viviendas), al mismo tiempo buscar un sostenido posicionamiento de la empresa “El Imán Ferreteros S.A.C.”.

f) Visión

Afianzarse en los próximos cinco años en la parte sur de la región San Martín, siendo la empresa líder en la venta de productos ferreteros, industria y construcción de mayor preferencia por su solidez, liderazgo, lealtad, calidad y servicio al cliente, aumentando y logrando así un posicionamiento estratégico competitivo y apoyar al desarrollo sostenido del país.

g) Valores y principios

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

h) Objetivos de la ferretería:

La empresa “El Imán Ferreteros S.A.C.”, se plantea en base a sus expectativas los siguientes objetivos:

- ✓ Aumentar las ventas en 25%.
- ✓ Atender a algunas obras y municipalidades, con la documentación respectiva.
- ✓ Capacitar al personal (atención excelente).
- ✓ Atender con cemento a clientes desde Juanjuí-Tocache.
- ✓ Mantener un stock variado de productos.
- ✓ Rentabilidad: Obtener un nivel creciente de rentabilidad presupuestada que asegure la permanencia en el tiempo y competitividad de la empresa, a través del uso eficiente de los recursos y persistiendo en que brinden el retorno esperado.
- ✓ Servicio al cliente: Consolidar un excelente servicio al cliente a través de un equipo de trabajo de alto rendimiento, desarrollado integralmente, el cual marcará la diferencia en el sector ferretero y aumentará la competitividad de la empresa.
- ✓ Mejorar la imagen corporativa de la ferretería: Establecer estrategias que le permitan otorgar una mejor atención al cliente.
- ✓ La satisfacción del talento humano: Determinar políticas que integren al talento humano de la ferretería dentro de un ambiente y espacio laboral apropiado, a través de capacitaciones internas y externas
- ✓ La satisfacción de sus proveedores: Sostener relaciones duraderas y confiables fundamentadas en la lealtad, reciprocidad, y compromiso con los distribuidores.

i) Reglamento y políticas:

- ✓ El uso del uniforme de trabajo es obligatorio (no portarlo tiene como sanción medio día de descuento).
- ✓ Mantener el compañerismo (no se acepta divisiones y/o peleas).
- ✓ Apoyo mutuo (no se acepta la mezquindad).
- ✓ Sinceridad con el cliente. (decir lo que no hay, y no dar gato por liebre).
- ✓ Asistir a las capacitaciones los días martes y viernes. (es obligatorio, se lleva su control: trabajador que no asiste no será tomado en cuenta para la entrega de incentivos).

- ✓ Trabajador que no viene a laborar y no da parte, se le descontará 2 días. Muy por el contrario, si lo hiciera se tomará como falta. A acepción del día lunes que es falta triple si no avisa. Si avisara se le considera como falta doble, únicamente se considera como falta, siempre y cuando demuestre que ha sido por enfermedad (con documentación respectiva).
- ✓ El uso del internet es para fines de trabajo, no hacer uso desmedido del mismo.
- ✓ Respetar su hora de receso (almuerzo), considerado que su compañero está esperando.
- ✓ Trabajador que se le descubre en acto doloso, será denunciado y despedido inmediatamente. Sin goce de nada.
- ✓ Mantener la confidencialidad.
- ✓ El personal de ventas está prohibido venir con short. Además debe de cuidar su imagen. (corte de cabello, barba, perfumado, etc.).
- ✓ El personal de almacén está prohíbo venir con sandalias.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones de control interno:

Es una de las principales actividades administrativas dentro de las organizaciones. El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. La función de control se relaciona con la función de planificación, porque el control busca que el desempeño se ajuste a los planes. El proceso administrativo, desde el punto de vista tradicional, es un proceso circular que se retroalimenta. Es por esto que, en la gestión, el control permite tomar medidas correctivas. El control se ejerce en todos los niveles de las organizaciones; desde los niveles superiores o jerárquicos, hasta los niveles inferiores u operativos.

El control en las organizaciones modernas: en el paradigma de las tecnologías de la información, donde las organizaciones deben ser capaces de adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno, han surgido organizaciones que son distintas de las clásicas organizaciones jerárquicas y rígidas.

En las organizaciones con estructuras orgánicas o en aquellas que tienen menos reglas formales, el control se sigue ejerciendo, aunque usualmente se ejerce de un modo menos rígido o formal. Algunas causas de este fenómeno es el impacto negativo que puede tener un estricto control en el desempeño del personal de este tipo de organizaciones y la imposibilidad de controlar ciertas actividades debido a su naturaleza cambiante o a que su desempeño no se puede medir objetivamente, por ejemplo, porque no pueden ser estandarizadas.

Es importante elegir correctamente característica que se va a medir o censar, teniendo en cuenta no solo el costo y la posibilidad de medir la misma, sino también su importancia para los objetivos y la posibilidad de tomar medidas correctivas. Luego de que se haya obtenido una medida de las características o condiciones elegidas, se deben comparar con algún estándar o norma. Usualmente estos estándares o normas fueron fijados previamente en el proceso de planificación. Si existe una diferencia entre el estándar o la norma (rendimiento esperado) y la medición (rendimiento observado), puede ser necesaria la toma de medidas correctivas.

Es un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de los objetivos independientemente de la actividad a la que se dediquen a través del planteamiento de políticas y procedimientos específicos, que colaboren con la dirección de la organización para la optimización de recursos y promover la eficiencia y productividad en el desarrollo de las funciones asignadas a cada departamento (Yanel, 2012).

2.3.2 Definición de control interno contable

Se denomina así al control de los movimientos patrimoniales y de los resultados que modifican las situaciones patrimoniales, económica, y financiera de la empresa. Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Este control no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.) sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventario, etc.) (**Balabarca, 2016**).

2.3.3 Definición de control interno operativo

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

2.3.4 Definición de control interno concurrente

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

- ✓ El logro de los resultados previstos;
- ✓ La ejecución eficiente y económica de las funciones encomendadas a cada servidor;
- ✓ El cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas;

- ✓ El aprovechamiento eficiente de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros;
- ✓ La protección al medio ambiente;

La adopción oportuna de las medidas correctivas necesarias (**Balabarca, 2016**).

2.3.5 Definición de control administrativo

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

2.3.6 Definiciones empresa

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

2.3.7 Definición de empresa ferretera

La palabra ferretería está formada con raíces latinas y significa “lugar donde venden objetos de metal”. Por lo que podemos definirla como un gran negocio o gran almacén, en donde puedes encontrar todo lo referente a las herramientas. Desde utensilios para poder cortar madera, metal, brocas, hasta escaleras, destornilladores, estanterías móviles, linternas; herramientas de mano, herrajes, herramientas de construcción, herramientas eléctricas, artículos de seguridad, jardinería, iluminación, pintura y productos de limpieza (**Vargas & Ramírez, 2014**).

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

3.2 Población y muestra

3.2 Definiciones conceptuales y operacionales de las variables

No aplicó, porque la investigación fue bibliográfica-documental y de caso.

3.3 Técnicas e instrumentos

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

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

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

Para el recojo de la información de los objetivos específicos 2 y 3, se utilizaron los instrumentos de un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación, respectivamente.

3.4 Plan de análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1, se hizo una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes. Los resultados fueron presentados en el cuadro 01.

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

Para cumplir con el objetivo específico 3, se hizo un cuadro comparativo, procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes a los objetivos específicos 1 y 2. Los resultados fueron presentados en el cuadro 03.

3.5 Matriz de consistencia

Ver anexo 01.

3.6 Principios éticos

No aplicó, porque se trató de una investigación bibliográfica, descriptiva, documental y de caso.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados:

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú, 2017.

CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Vargas & Ramírez (2014)	<p>Establecen que, la implementación del control interno permite alcanzar los objetivos rectores, el logro de la misión y visión para ser planteados de manera concurrente hacia los grandes planes de desarrollo, al éxito empresarial, a la satisfacción de sus clientes y al crecimiento de sus trabajadores.</p> <p>Asimismo, afirman que, el sistema de control interno está basado en los siguientes elementos: organigrama, programa de auditoría y la aplicación de un adecuado sistema de control interno de acuerdo al informe COSO, mejora la eficiencia de la gestión comercial de la empresa.</p>
Balabarca (2016)	<p>Afirma que, la aplicación del sistema del control interno mejora la gestión de las empresas, facilitando los lineamientos para la evaluación y retroalimentación de la eficiencia, eficacia y economía de la programación y gestión de las operaciones.</p>
Magallanes (2012)	<p>Sostiene que, el sistema de control interno constituye una herramienta de apoyo para las directivas de la empresa, para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados con calidad y eficiencia.</p> <p>Asimismo, afirma que, la persona encargada de esta función debe asegurarse de que se cumplan todas las medidas adecuadas y</p>

necesarias en la implementación del sistema de evaluación del control interno.

López & Zevallos (2013) Establecen que, la aplicación del sistema de control interno organiza y verifica las distintas actividades administrativas, financieras, contables y legales de las empresas, además de sus recursos, procesos y procedimientos. Asimismo, afirman que el mecanismo de control interno tiende a propiciar un moderno y eficaz instrumento de control administrativo, lo cual va implicar un cambio en la estructura del órgano responsable, para que así funcione de manera integral, efectiva y eficiente y que asegure en lo posible un control permanente de todos los procedimientos del organismo empresarial a fin de que cada acción sea ejecutada ejerciendo una estricta y permanente vigilancia del cumplimiento de las medidas de control previo, concurrente y posterior, todo lo cual repercutirá en un buen gobierno empresarial.

Paredes (2006) Sostiene que, la implementación del sistema de control interno es una herramienta que facilitará la planeación, organización, dirección, coordinación y control de los recursos, actividades, procesos y procedimientos.

Vega (2008) Afirma que, el sistema de control interno es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas. Asimismo, establece que, todas las empresas deben implementar y operar un sistema de control interno eficaz, es decir enmarcado en los objetivos institucionales. Además las solicitudes de compra, órdenes de compra, vales de ingresos, comprobantes de pago, libros contables, declaración de tributos y todo un conjunto de documentos que contienen peticiones, autorizaciones,

verificaciones son expresiones de control interno; todo lo cual lleva a cabo la empresa moderna; para que camine bien y sea una señal de eficiencia y efectividad empresarial.

Carrasco (2015) Establece que, la aplicación del método del Informe COSO, es factible en las empresas, ya que disminuye las deficiencias administrativas y reduce los riesgos de corrupción permitiendo lograr sus objetivos y metas propuestas; la eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, facilitando así la aplicación de leyes, reglamentos y normas contables que rigen actualmente en el país.

Salazar (2014) Describe que, el control interno es un mecanismo eficiente para la toma de decisiones y el mejoramiento de los procesos determinando eficiencia en el reporte de información y resultados financieros.

Sánchez & Gutiérrez (2013) Afirman que, la implantación del sistema de control interno mejora de forma eficiente y efectiva las actividades de administración y operación de las empresas.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la investigación.

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017.

CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

ITEMS	RESULTADOS	
	Si	No
La empresa “EL IMAN FERRETEROS S.A.C.” cuenta con un sistema de control interno implementado.	X	
1. AMBIENTE DE CONTROL		
1.1 ¿Existe un código de ética aprobado por la Administración para cumplir con los objetivos programados?	X	
1.2 ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?		X
1.3 ¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?	X	
1.4 ¿La Ferretería cuenta con un manual de organización y funciones (ROF Y MOF)?	X	
1.5 ¿La Ferretería tiene elaborado un POA (Plan Operativo Anual)?	X	
1.6 ¿Existe restricciones de ingreso de personal a la tienda?	X	
2. EVALUACIÓN DE RIESGOS		
2.1 ¿Se han determinado los recursos que deben ser manejados adecuadamente a efectos de no generar cambios que afecten la ejecución de las operaciones?	X	
2.2 ¿Se realiza estudios por parte de la Administración de la Ferretería para evitar riesgos?	X	
3. ACTIVIDADES DE CONTROL		
3.1 ¿La Ferretería ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?	X	

3.2	¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa?	X
3.3	¿Existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de los presupuestos y cronogramas de actividades?	X
3.4	¿Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la Ferretería?	X
3.5	¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las operaciones?	X
3.6	¿Se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?	X
3.7	¿Los procedimientos establecen actividades de control sobre la información que debe ser considerada para la formulación de objetivos de gestión de la Ferretería?	X
3.8	¿Los procedimientos establecen actividades de control sobre el proceso para elaborar el manual de organización y funciones de la Ferretería?	X
3.9	¿Se generan y se distribuyen informes sobre las actividades realizadas?	X

4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1	¿La Ferretería cuenta con procesos que permitan generar información?	X
4.2	¿Se dispone de los sistemas de información según sean necesarios?	X
4.3	¿La Administración recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?	X

4.4	¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los clientes?	X
4.5	¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas funcionales de la Ferretería; que participan de una operación determinada?	X
5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
5.1	¿Se han realizado las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?	X
5.2	¿Se han registrado en forma completa y precisa el efecto de todas las transacciones contables y los hechos económicos?	X
5.3	¿Se han preparado y se presentado con exactitud las declaraciones de impuestos en los plazos legalmente establecidos?	X
5.4	¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera?	X

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al gerente de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." y el cuestionario del anexo 03.

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú y de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017.

CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS Objetivo Esp.1	RESULTADOS Objetivo Esp.2	RESULTADOS
Ambiente de control	La aplicación de leyes, reglamentos y normas contables reduce los riesgos de corrupción y permite la transparencia en las operaciones (Carrasco, 2015).	La Ferretería cuenta con un código de ética aprobado por la Administración. <i>(Pregunta 1.1).</i>	Sí coinciden.
Ambiente de control	El mecanismo de control interno tiende a funcionar de manera integral, confiable y oportuna lo cual repercutirá en un buen gobierno empresarial (López & Zevallos, 2013).	Los procedimientos que se aplican aseguran que la Ferretería cuenta con un sistema de control interno integral, confiable y oportuno. <i>(Pregunta 1.3).</i>	Sí coinciden.
Ambiente de control	Los reglamentos, programas, permiten la aplicación de un adecuado sistema de control interno ejecutada por las ferreterías (Vargas & Ramírez, 2014).	La Ferretería cuenta con un manual de reglamentos y funciones. <i>(Pregunta 1.4).</i>	Sí coinciden.

	eficiente para la toma de decisiones y el mejoramiento del reporte de información y resultados financieros (Salazar, 2014).	de información según sus necesidades (<i>Pregunta 4.2</i>).	Sí coinciden.
Supervisión y monitoreo	La aplicación del sistema de control interno permite la correcta presentación de compras, comprobantes de pago, libros contables, declaración de tributos (Vega, 2008).	La Ferretería ha preparado y presentado con exactitud sus declaraciones y pagos en los plazos establecidos (<i>Pregunta 5.3</i>).	Sí coinciden.

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

4.2 Análisis de resultados:

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Carrasco (2015), López & Zevallos (2013), Vargas & Ramírez (2014), Balabarca (2016), Salazar (2014) y Vega (2008) establecen que, el control interno permite el cumplimiento y el logro de objetivos, misión, visión y satisfacción de los clientes,

funcionando de manera integral, confiable y oportuna a través de la eficiencia, eficacia y economía de la programación y gestión de las operaciones. Asimismo, afirman que aplicación de leyes, reglamentos y normas contables reduce los riesgos de corrupción y permite la transparencia, el mejoramiento del reporte de información y resultados financieros para la toma de decisiones, alcanzando así el éxito empresarial de las ferreterías.

Estos resultados coinciden con los resultados internacionales de **Almendáriz (2012)**, **Benítez (2014)**, **Idrovo & Saldaña (2015)**, **Aguilar, Barahona y Trejo (2010)**, **Mejía & Padilla (2010)** y **Rojas & Díaz (2010)**; quienes también establecen que el control interno otorga a las empresas ferreteras el logro de sus objetivos, misión y visión a través de la eficiencia y eficacia de las operaciones proporcionándoles información confiable para la toma de decisiones financieras y operativas importantes para el beneficio de la empresa. Asimismo, minimizar los riesgos que se presentan al momento de realizar dichas actividades.

Finalmente, estos resultados también coinciden con lo que establecen **Yanel Blanco Luna (2012)**, **Estupiñan (2012)** y **Peña Cordero (2013)**; quienes en las bases teóricas afirman que, el control interno proporciona un plan de organización y procedimientos para ayudar al logro de los objetivos y metas previstas por la administración, en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la prevención y detección de fraudes y errores y preparación oportuna de la información financiera, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

En el caso de estudio, se aplicó un cuestionario de preguntas sobre los componentes del control interno al gerente de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí; encontrando que la ferretería sí tiene implementado un sistema de control interno, pero se encontró deficiencias respecto a la distribución de la información sobre las actividades realizadas durante el mes al personal de la empresa, lo que le impide a la empresa tener un desarrollo adecuado.

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

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elaboró un cuadro comparativo de cuatro columnas, en la primera columna se establecen los elementos de comparación, en la segunda columna se establecen los resultados del objetivo específico 1, en la tercera columna se establecen los resultados del objetivo específico 2; para finalmente, pasar a la columna cuatro, donde se establecen los resultados de la comparación entre el resultado del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2. En el cuadro 03 se puede observar, los elementos de comparación:

Respecto al ambiente de control:

Carrasco (2015), López & Zevallos (2013) y Vargas & Ramírez (2014) afirman que, la aplicación de leyes, reglamentos y normas contables reduce los riesgos de corrupción, permite la transparencia en las operaciones. Estos resultados sí coinciden con los resultados del caso estudiado, ya que la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C.", cuenta con un código de ética que le permite el funcionamiento de sus operaciones de manera integral, confiable y oportuna.

Respecto a las actividades de control:

Vargas & Ramírez (2014), Balabarca (2016) y López & Zevallos (2013) establecen que, el sistema de control interno organiza y verifica las distintas actividades: administrativas, financieras, contables y legales de las empresas ferreteras a través de la

eficacia y eficiencia de las operaciones, dando como resultado el logro de objetivos, misión, visión y satisfacción de los clientes. Estos resultados sí coinciden con los del caso estudiado, ya que la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." controla todas sus actividades operativas, además cuenta con mecanismos para saber el nivel de satisfacción de sus clientes.

Respecto a la información y evaluación:

Salazar (2014) en su investigación afirma que, el control interno es un mecanismo eficiente para la toma de decisiones y el mejoramiento del reporte de información y resultados financieros. Estos resultados sí coinciden con el caso estudiado, donde la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." dispone de sus sistemas de información según sus necesidades.

Respecto a la supervisión y monitoreo:

Vega (2008) en su investigación determina que, la aplicación del sistema de control interno permite la correcta presentación de: compras, comprobantes de pago, libros contables y declaración de tributos. Estos resultados **sí** coinciden con el caso estudiado, donde la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." prepara y presenta con exactitud sus declaraciones y pagos en los plazos establecidos.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Los autores nacionales, regionales y locales revisados, describen que las características del control interno de las empresas ferreteras del Perú son las siguientes: Permite el cumplimiento y el logro de objetivos, misión, visión y satisfacción de los clientes, permite realizar el funcionamiento de manera integral, confiable y oportuna a través de la eficiencia, eficacia y economía de la programación y gestión de las operaciones. Asimismo, afirman que la aplicación de leyes, reglamentos y normas contables reduce los riesgos de corrupción y permite la transparencia, el mejoramiento del reporte de información y resultados financieros para la toma de decisiones, alcanzando así el éxito empresarial de las ferreterías estudiadas.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Según la entrevista realizada al gerente de la empresa del caso de estudio, de las 26 preguntas efectuadas sobre los componentes del control interno, 23 han sido SI y 3 NO, haciendo un 88% y 12% respectivamente; por lo cual, el control interno en la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo, ya que sus operaciones se encuentran bien diseñadas y coordinadas, lo cual le permite lograr sus objetivos establecidos. En consecuencia, la administración crea una buena relación laboral con sus trabajadores, evaluando riesgos, aplicando controles en las diferentes áreas de operaciones de la ferretería que posibiliten los procesos de planeación, monitoreo y control de actividades de manera eficaz y eficiente, para así lograr alcanzar la visión, misión y objetivos estratégicos de la empresa en cuestión.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

Al hacer el análisis comparativo de los objetivos específicos 1 y 2; se puede inferir que, en todos los elementos (componentes) del control interno comparados sí coinciden; por

lo tanto, se concluye que, si se implementa el control interno de manera adecuada en las empresas ferreteras del Perú y en la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, ello permitirá y permite el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la eficiencia, eficacia y evaluación de las operaciones, así como la seguridad razonable de la información financiera y una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad.

5.4 Conclusión general:

La presente investigación permitió confirmar que el control interno contribuyó al fortalecimiento de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." alcanzando 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.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas:

Almendáriz, P. (2012). Diseño de un sistema de Control Interno para la Ferretería de la Franquicia Dicensa-Puéllaro (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Quito - Ecuador. Extraído el 12 Mayo, 2017 del sitio Web de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9865/1/T-UCE-0003-CA066-2016.pdf>

Aguilar, E., Barahona, G. y Trejo N. (2010). Manual de control interno y actualización del sistema contable de la asociación de desarrollo integral de El Salvador, de acuerdo a normas internacionales de contabilidad (NIC´S) (Tesis). Universidad Francisco Gavidia - Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, El Salvador. Extraído el 03 Mayo, 2017 del sitio Web de: <http://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUES1218>

Balabarca, M. (2016). El Control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las Mype rubro Ferreteras Lans E.I.R.L. (Tesis). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Lima- Perú. Extraído el 09 Mayo, 2017 del sitio Web de: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/pe/>

Benítez, C. (2014), Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería My Friend, ubicado en el sector los Ceinbos de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura (Tesis). Universidad Técnica del Norte - Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Ecuador. Extraído el 20 Mayo, 2017 del sitio Web de:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>

Carrasco, J. (2015). Análisis del control interno y la rentabilidad de la Ferretería Ferro Selva (Tesis). Universidad Cesar Vallejo - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Tarapoto - San Martín. Extraído el 16 Mayo, 2017 del sitio Web de:

http://ucvvirtual.edu.pe/contenido_web/Docs_Adic/20140408_CAT%C3%81LOGO_DE_TESIS_2011.pdf

Contraloría General de la República (2014). Preguntas frecuentes sobre el Sistema Nacional de Control Interno. Lima - Perú. Extraído el 08 Mayo, 2017 del sitio Web de:
http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/PREGUNTAS_FRECUENTES_2015.pdf

Coopers, P. & Lybrand, L. (2007). El control interno como herramienta para la toma de decisiones. Estados Unidos. Extraído el 08 Junio, 2017 del sitio Web de:
https://issuu.com/bibliotecapedagogica/docs/el_control_interno_como_herramienta

Deloitte, T. (2015). "Global Power of Retailing". Extraído el 11 Mayo, 2017 del sitio Web de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/comportamiento-del-a-consumidor-ferreteria-tradicionala/comportamiento-del-a-consumidor-ferreteria-tradicionala.pdf>

Diccionario de la Lengua Española Océano Practico (2015). Ferretería. Lima - Perú. Extraído el 05 Junio, 2017 del sitio Web de:
<http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=ferreter%C3%ADa>

Estupiñan, G. (2012). Control Interno y Fraudes con base en los Ciclos Transaccionales. Bogotá - Colombia. Extraído el 09 Junio, 2017 del sitio Web de:

<http://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edici%C3%B3n.pdf>

Idrovo, K. & Saldaña, C. (2015). Implementación de Herramientas para el sistema de control interno administrativo y contable de la Ferretería Cacia (Tesis licenciatura). Universidad de Cuenca - Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Cuenca - Ecuador. Extraído el 05 Mayo, 2017 del sitio Web de:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21323/1/tesis.pdf>

Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA) (2016). Control Interno - El modelo COCO. Canadá. Extraído el 03 Junio, 2017 del sitio Web de:

<https://prezi.com/0dvc84cqh0f/modelo-coco/>

López, G. & Zevallos, G. (2013). El proceso administrativo del control interno en la gestión empresarial (Tesis). Universidad Privada del Norte - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Lima- Perú. Extraído el 19 Mayo, 2017 del sitio Web de:

<http://www.upn.edu.pe/es/facultades/negocios/administracion/presentacion>

Magallanes, F. (2012). La implementación de un sistema de Control Interno en una empresa de Maquinaria Hidroeléctricas, de la Universidad del Pacifico (Trabajo de Investigación). Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Lima-Perú. Extraído el 13 Mayo, 2017 del sitio Web de:

<http://www.ulima.edu.pe/tags/investigacion>

Mejía, C. & Padilla, A. (2010). Formulación e Implementación de un control interno al sistema de Compra, Recepción, Almacenaje, Despacho y Ventas de Mercaderías en Ferretería Espinoza S.A. (Trabajo de Investigación).

Universidad de los Andes - Facultad de Ciencias Administrativas y Contables,
Colombia. Extraído el 07 Mayo, 2017 del sitio Web de:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3266/1/TESIS.pdf>

Paredes, D. (2006). Control Interno para la eficiencia Institucional, presentada en la
Universidad Garcilaso de la Vega (Trabajo de Investigación). Universidad
Católica San Pablo - Facultad de Ciencias Administrativas y Contables,
Arequipa - Perú. Extraído el 16 Mayo, 2017 del sitio Web de:
http://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=0a57f731d8f19e91a96dd3446392?id_investigador=18982

Peña, C. (2013). Código de Ética. Cuenca - Ecuador. Extraído el 02 Junio, 2017 del sitio
Web de:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/340/3/TESIS.pdf.txt>

Rojas, J. & Díaz, O. (2010). Diseño de un sistema de control interno en una empresa
comercial de repuestos electrónicos (Tesis). Universidad de Buenos Aires -
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Buenos Aires – Argentina.
Extraído el 25 Mayo, 2017 del sitio Web de:
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf

Darío, R. (2011). Marco Teórico del Control Interno. Lima - Perú. Extraído el 08 Junio,
2017 del sitio Web de:
https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1207/3/PG%20175_Capitulo%20II.pdf

Salazar, S. (2014). Impacto del control interno en la rentabilidad de la ferretería San
Martin, (Trabajo de Investigación). Universidad Alas Peruanas - Facultad de
Ciencias Administrativas y Contables, Rioja - San Martin. Extraído el 22 Mayo,
2017 del sitio Web de:

<https://es.scribd.com/document/191492738/Pereira-Tesis>

Sánchez, J. & Gutiérrez, M. (2013). Implementación de un Sistema de control interno, para mejorar la gestión de la Ferretería Coferselva (Tesis). Universidad Cesar Vallejo - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Juanjuí - San Martín. Extraído el 21 Mayo, 2017 del sitio Web de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>

Tarazona, C. (2016). El Mercado Ferretero - Instituto Peruano de Ferretería (IPF). Extraído el 23 Mayo, 2017 del sitio Web de: <http://larepublica.pe/14-11-2005/ferreterias-les-ganan-almacenes>

The Commite of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). Control Interno - Marco Integrado. Estados Unidos de Norteamérica. Extraído el 04 Junio, 2017 del sitio Web de: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Vargas, D. & Ramírez, R. (2014). El Sistema de Control Interno y la gestión Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L (Tesis). Universidad Privada Antenor Orrego - Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo - Perú. Extraído el 08 Mayo, 2017 del sitio Web de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VARGAS_DIANA_CONTROL_INTERNO_GESTION_COMERCIAL.pdf

Vega, L. (2008). El sistema de control interno en la optimización de la empresa moderna, en la universidad San Martín. (Trabajo de Investigación), Lima- Perú. Extraído el 06 Mayo, 2017 del sitio Web de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/>

Yanel, B. (2012). Concepto de Control Interno - F.C.C.E.A. Lima - Perú. Extraído el 05
Junio, 2017 del sitio Web de:
<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>

6.2 Anexos:

6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017.	¿Cuáles son las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú y de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017?	Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú y de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017.	1. Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú, 2017.	Control interno	<p>Diseño: No experimental, descriptivo, bibliográfico, Documental y de caso.</p> <p>Técnicas: Revisión bibliográfica, entrevista a profundidad y análisis comparativo.</p> <p>Instrumentos: Fichas bibliográficas, Cuestionario y los cuadros 01 y 02.</p>
			2. Describir las características del control interno de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017.		
			3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú y de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017.		

Fuente: Elaboración propia.

6.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas

<u>FICHA BIBLIOGRÁFICA</u>
Título: _____
Autor: _____
Editorial: _____
Nº Páginas: _____
Edición: _____
Tema: _____

Autor(a) _____
Título _____
Año _____
Editorial o imprenta _____
Ciudad, país _____
edición _____
Traductor _____
de páginas _____

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

Número de edición o impresión: _____	
Traductor: _____	

6.2.3 Anexo 03: Cuestionario aplicado al Gerente de la empresa “Imán Ferreteros S.A.C.” de Juanjuí.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa Ferretera “EL IMAN” para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso empresa “El Imán Ferreteros S.A.C.” de Juanjuí, 2017”**.

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

Instrucciones para responder el cuestionario:

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

I. REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA FERRETERA “EL IMÁN”:

1.1 Edad del representante legal de la Ferretería.

Años

1.2 Sexo del representante Legal:

Masculino

Femenino

1.3 Grado de instrucción:

Ninguno

Primaria Incompleta Completa

Secundaria Incompleta Completa

Superior no universitaria Incompleta Completa

Superior universitaria Incompleta Completa

II. REFERENTE A LA EMPRESA FERRETERA “EL IMÁN”:

2.1 Nombre de la ferrería.....

2.2 Dirección.....

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

2.4 Cantidad de trabajadores en la Ferrería.....

III. REFERENTE AL AMBIENTE DE CONTROL

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

SI NO

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

SI NO

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

SI NO

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

SI NO

3.5 ¿La Ferrería tiene elaborado un POA (Plan Operativo Anual)?

SI NO

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

SI NO

IV. REFERENTE A LA VALORACIÓN DE RIESGOS

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

SI NO

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

SI NO

V. REFERENTE A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

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

SI NO

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

SI NO

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

SI NO

5.4 ¿Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la Ferretería?

SI NO

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

SI NO

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

SI NO

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

SI NO
5.8 ¿Los procedimientos establecen actividades de control sobre el proceso para elaborar el manual de organización y funciones de la Ferretería?

SI NO
5.9 ¿Se generan y se distribuyen informes sobre las actividades realizadas?

SI NO

VI. REFERENTE A INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

6.1 ¿La Ferretería cuenta con procesos que permitan generar información?

SI NO

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

SI NO

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

SI NO

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

SI NO

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

SI NO

VII. REFERENTE A LA SUPERVISIÓN Y MONITOREO

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

SI NO

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

SI NO

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

SI NO

7.4 ¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera?

SI NO

Juanjuí, diciembre del 2017.