



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL CONTROL  
INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS EN EL  
SECTOR FERRETERIA: CASO EMPRESA  
FERRETERIA MERCADO E.I.R.L., PANGOA - 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA**

**QUINTANA ZAMUDIO, JASMIN VIVIANA**

**ORCID: 0000-0002-5738-5365**

**ASESORA**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**SATIPO –PERÚ  
2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Quintana Zamudio, Jasmin Viviana

ORCID: 0000-0002-5738-5365

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

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

### **JURADO**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID 0000-0002-7260-5581

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID 0000-0003-2027 6920

**Presidente**

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

ORCID 0000-0001-8071-8327

**Miembro**

Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID 0000-0002-7260-5581

**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica Los Ángeles de  
Chimbote.

A la Dra. Mercedes Reneé Palacios de  
Briceño con la enseñanza de su valioso  
conocimiento hicieron que pueda crecer día a  
día como profesional, por su paciencia,  
dedicación, apoyo incondicional y amistad.

## **DEDICATORIA**

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres Andrés y Rebeca por ayudarme e incentivar me en la elaboración de todos mis planes académicos.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como **objetivo** Determinar la relación entre la gestión de calidad y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020. La investigación empleó la **metodología** tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, con diseño descriptivo – correlacional, no experimental y de corte transversal, se empleó como muestra a 15 colaboradores de la ferretería. Así se obtuvo como **resultado** que el 67% de colaboradores no aplica sus conocimientos adquiridos en el desarrollo de sus actividades, lo cual perjudica los objetivos de la empresa. Como principales **conclusiones** se tiene que en la Ferretería Mercado EIRL, la mayoría de colaboradores tienen deficiencias en el nivel de gestión de calidad, lo que perjudica a la empresa, brindando una deficiente atención a los clientes, esto debido a que un gran porcentaje de estos colaboradores desconoce acerca de la gestión de calidad y los beneficios que traería si fuese gestionado correctamente, así mismo, casi la mitad de colaboradores desarrollan sus actividades con eficiencia y eficacia, esto debido al compromiso que presentan con la empresa, además que tienen cierto conocimiento de la gestión de calidad y del control interno, mejorando así el desarrollo empresarial de la Ferretería Mercado EIRL.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, control interno, ferretería

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between quality management and internal control of private companies in the hardware sector: company case "Hardware Market EIRL" - Pangoa, 2020. The research used the basic type methodology, quantitative approach, descriptive level, with descriptive-correlational, non-experimental and cross-sectional design, 15 employees of the hardware store were used as a sample. Thus, it was obtained as a result that 67% of collaborators do not apply their acquired knowledge in the development of their activities, which undermines the objectives of the company. The main conclusions are that in the EIRL Market Hardware Store, the majority of employees have deficiencies in the level of quality management, which hurts the company, providing poor customer service, due to the fact that a large percentage of these Employees are unaware of quality management and the benefits that it would bring if it were managed correctly, likewise, almost half of employees carry out their activities efficiently and effectively, this due to the commitment they present to the company, in addition to having some knowledge of quality management and internal control, thus improving the business development of the Mercado EIRL Hardware Store.

**Keywords:** Quality management, internal control, hardware store

## CONTENIDO

<b>FIRMA DE JURADO Y ASESOR .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>viii</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>INDICE DE CUADROS .....</b>	<b>x</b>
<b>I INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>II REVISION DE LA LITERATURA.....</b>	<b>13</b>
2.1. <i>Antecedentes .....</i>	<i>13</i>
2.2. <i>Bases teoricas .....</i>	<i>13</i>
2.1.1. <i>Gestión de calidad.....</i>	<i>13</i>
2.1.2. <i>Teoria del control interno.....</i>	<i>27</i>
<b>III HIPÓTESIS .....</b>	<b>34</b>
<b>IV METODOLOGÍA .....</b>	<b>35</b>
4.1. <i>El tipo y nivel de investigación:.....</i>	<i>35</i>
4.2. <i>Población y muestra.....</i>	<i>36</i>
4.3. <i>Definición y Operacionalización de variables .....</i>	<i>37</i>
4.4. <i>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....</i>	<i>38</i>
4.5. <i>Plan de análisis.....</i>	<i>38</i>
4.6. <i>Matriz de consistencia.....</i>	<i>39</i>
4.7. <i>Principios éticos.....</i>	<i>40</i>
<b>V RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>
5.1. <i>Resultados: .....</i>	<i>42</i>
5.2. <i>Resultados inferenciales.....</i>	<i>46</i>
5.3. <i>Análisis de resultados.....</i>	<i>57</i>
<b>VI CONCLUSIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>VII RECOMENDACIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>63</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	37
Tabla 2 Matriz de consistencia.....	39
Tabla 3 Distribución de frecuencia sobre la “Gestión de calidad y control interno”..	42
Tabla 4 Distribución de frecuencia sobre la dimensión “Gestión de calidad” .....	43
Tabla 5 Distribución de frecuencia sobre la dimensión “Control interno” .....	45
Tabla 6 Distribución de frecuencia sobre los valores para el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.....	46
Tabla 7 Distribución de frecuencia sobre la normalidad de gestión de calidad y control interno.....	47
Tabla 8 Distribución de frecuencia sobre el coeficiente de correlación entre gestión de calidad y control interno.....	48
Tabla 9 Distribución de frecuencia sobre la de normalidad de la planificar y control interno.....	50
Tabla 10 Distribución de frecuencia sobre el coeficiente de correlación entre el control interno y planificar.....	50
Tabla 11 Distribución de frecuencia sobre la normalidad de organizar y el control interno.....	53
Tabla 12 Distribución de frecuencia sobre la normalidad de organizar y control interno.....	53
Tabla 13 Distribución de frecuencia sobre la normalidad de la dirección y control interno.....	55
Tabla 14 Distribución de frecuencia sobre la normalidad de dirección y control interno.....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de barra gestión de calidad y el control interno.....	42
Figura 2 Diagrama de barra de la dimensión de gestión de calidad.....	44
Figura 3 Diagrama de barra de la dimensión de control interno.....	45
Figura 4 Dispersión entre gestión de calidad y el control interno.....	49
Figura 5 Dispersión entre planificar y control interno.....	52
Figura 6 Dispersión entre organizar y control interno.....	54
Figura 7 Dispersión entre dirección y control interno.....	57

# I INTRODUCCIÓN

A nivel mundial nos menciona que la gestión de calidad “Es una herramienta que le permite a cualquier organización ejecutar, planear y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad.” (Meléndez, 2017)

A nivel internacional “Las empresas tienen el reto de transformar su gestión en busca no solo de una mayor rentabilidad patrimonial, sino de calidad en la satisfacción de sus clientes” (Hernández et al., 2018, p.183). Teniendo en cuenta que en los entornos donde operan va cambiando rápidamente, por lo que se debe estar preparado para hacer frente a los cambios, sin que ello perjudique la calidad en los productos o servicios.

A nivel nacional, son muchas empresas que se encuentran apostando por implementar su sistema de gestión de calidad, de esa implementación se tiene que los beneficios en las empresas son altas en donde el mayor beneficiado es el cliente, ya que este último es quien recibe los servicios y productos de calidad.

Meléndez (2017) menciona que la implementación de un sistema de gestión de calidad sirve de guía para establecer e identificar los pasos en un proceso de control interno. Nos menciona también que la implementación de los mecanismos de control interno se han vuelto muy eficiente para que la empresa tenga mayor acogida y es así como surge mi investigación, la cual permita decidir en base a la información obtenida, la cual se verterá en la toma de decisiones en las empresas, por lo tanto, se desarrollará el presente trabajo de investigación titulado gestión de calidad y el control interno de

las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2021.

La investigación abarca un punto de vista relacional entre la gestión de calidad con el control interno, por lo que se formuló el siguiente enunciado: ¿Cuál es la relación que se da entre la gestión de calidad y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”- Pangoa, 2020?

En tal sentido, la presente investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la gestión de calidad y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L”, Donde se planteó los objetivos específicos: (a) Establecer la relación entre la planificación y el control interno; (b) Establecer la relación entre la organización y el control interno, (c) Establecer la relación entre la dirección y el control interno; la investigación aplicó el método científico, siendo de tipo básico, con un nivel de investigación descriptivo y con un diseño descriptivo - correlacional donde se abordó la relación entre las variables “Gestión de calidad y el control interno”; siendo la investigación de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. Se tuvo como población y muestra un total de 15 personas, entre administrativos, gerentes y trabajadores de la empresa Ferretería Mercado E.I.R.L.

Asimismo, para el análisis de los datos, se utilizó el programa estadístico SPSS v.26, en donde se analizó los datos de la encuesta de Gestión de Calidad y el Control interno. Finalmente, se brindó las referencias bibliográficas y anexos.

## II REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Variable 1: Gestión de Calidad

Ayala (2018) en su tesis titulada “*Evaluación de la calidad de los servicios en la ciudad del conocimiento Yachay y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Latacunga, Ecuador*”, donde su tuvo como objetivo general “determinar la calidad de los servicios en la ciudad del conocimiento Yachay y su incidencia en la satisfacción de los usuarios” apoyándose en la teoría de Parasuraman y en su modelo Servqual con sus dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Trabajó con una población finita la cual constó de los alumnos y profesores que viven o visitan frecuentemente la ciudad de la cual se obtuvo una muestra de 288 usuarios, la metodología desarrollada fue de diseño descriptivo correlacional, de tipo no experimental de corte transversal, donde se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario escala Likert donde se obtuvo como resultado en la correlación de variables (0.71;  $p < 0.05$ ), elementos tangibles (0.61;  $p < 0.05$ ), Fiabilidad (0.71;  $p < 0.05$ ), capacidad de respuesta (0.69;  $p < 0.05$ ), seguridad (0.70;  $p < 0.05$ ) y empatía (0.68;  $p < 0.05$ ) en donde se manifestó que las dimensiones de la primera variable tiene un impacto directo y positivo sobre la satisfacción del usuario de la ciudad del conocimiento de Yachay entonces se llegó a la conclusión que se acepta la 16 hipótesis de la investigación en donde las dimensiones de la calidad de servicio si tienen un impacto positivo en la satisfacción del usuario.

López (2018) en su tesis titulado “*Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil de la Universidad Católica*”

*de Santiago de Guayaquil, Ecuador*”, teniendo como objetivo general “determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil” apoyándose en la teoría de Parasuraman y en su modelo Servqual con sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para su variable calidad de servicio en cuanto para su segunda variable satisfacción de los clientes se apoyó en la teoría de Kotler, la muestra fue de 365 clientes, la metodología fue de diseño descriptivo correlacional, de tipo no experimental de corte transversal nivel cuantitativo, en donde se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario de escala Likert, como resultado se comprobó que si hay una correlación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del cliente porque la significancia es de (0,000) y por lo tanto es menor de (0,05). La correlación  $\rho=0.697$  indica que se trata de una correlación positiva porque el valor es próximo a 1, entonces se comprueba que a mayor calidad de servicio ofrecido por el restaurante habrá una mayor satisfacción al cliente o viceversa, por lo tanto, se concluye que el éxito o fracaso de cualquier institución depende de la calidad de servicio al cliente que se entrega, es de vital importancia que el cliente se sienta satisfecho, ya que este será quien nos recomiende con otros clientes.

Valero (2017) en su tesis titulado “*Evaluación de Calidad del área de Hemodiálisis del servicio de Nefrología del Hospital Abel Gilbert Pontón ciudad de Guayaquil, Ecuador*”, teniendo como objetivo “Analizar el efecto del cumplimiento con las guías protocolarias para el tratamiento de pacientes hemodializados del área de Nefrología a través de una investigación de campo para desarrollar una guía de procedimientos que mejore la calidad de la atención”. Cuya población fue de 348 pacientes a encuestar. Tuvo un enfoque de diseño descriptivo transversal, nivel

cuantitativo, en instrumento a través de cuestionario tuvo un nivel de confianza 95%. Conclusiones: Existe una falta de lineamientos para un adecuado manejo del paciente dentro del área de hemodiálisis. Se pudo crear un plan estratégico para viabilizar la evaluación de la calidad así se logró objetivos específicos y tener una buena precisión de acción. Se observa que la atención de calidad al paciente depende de los servicios a ofrecer, así como, la infraestructura física y tecnológica. Así mismo el trabajo de investigación tiene una coherencia con mi trabajo de investigación de las variables de estudio de satisfacción y gestión de calidad.

Mejia (2020) en su investigación *“Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 para servicios de gestión predial”*, de la Universidad Nacional Agraria La Molina. teniendo como objetivo general “Adquirir las tierras localizadas en el área de influencia del proyecto Central Hidroeléctrica Cerro del Águila, ubicado en los distritos de Colcabamba y Surcubamba, provincia de Tayacaja, departamento de Huancavelica”, llegando a la conclusión que la implementación del Sistema de gestión de calidad juntamente con sus indicadores de gestión, miden el comportamiento de toda la organización, en donde se espera una toma de acciones oportunas; así mismo, los procedimientos, manuales e instructivos ayuda a los trabajadores a mejorar sus resultados, además que, sirven como guía para un nuevo personal en la empresa.

Alegre (2018) en su investigación *“Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los Trabajadores de la UGEL Tambopata -2018”*, de la Universidad Cesar Vallejo. Teniendo como objetivo “Determinar qué relación existe entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata – 2018”. La investigación aplicó el diseño descriptivo correlacional, donde

su muestra fue de 40 trabajadores a quienes aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión de que Existe correlación positiva entre la variable Sistema de gestión de calidad y la variable calidad de servicio.

Ojeda (2018) en su investigación “*Gestión de calidad en los laboratorios de química de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna - 2018*”, de la Universidad Cesar Vallejo, donde su objetivo general fue “Determinar la Gestión de Calidad en los laboratorios de Química de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna, 2018”, la investigación aplicó el tipo de estudio aplicada, de diseño descriptivo, en donde su muestra fue de 05 laboratorios de la facultad de ciencias de la salud y 04 de ciencias puras, en donde se aplicó la técnica de la observación y como instrumento se usó la lista de cotejo (check list), lo cual ayudó a tener las siguiente conclusión, el nivel de gestión de calidad tiene una condición de inadecuada en un 55.6% y con una condición de regular en un 44.4%.

Valle (2019) en su tesis titulada “*la gestión de calidad y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019*”, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Su objetivo general fue “Determinar la relación de la gestión de calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019”. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, donde su muestra fue de 05 boticas Mype, donde se aplicó la encuesta y el cuestionario, lo cual ayudó a obtener la siguiente conclusión, existe relación entre la variable gestión de la calidad y la variable rentabilidad, en donde se determinó que la gestión de calidad definido como la garantía, estabilidad y consistencia en el buen accionar para satisfacer las expectativas de sus clientes tuvo una relación positiva perfecta con la Rentabilidad



definido como el rendimiento de a inversión a mediano y largo plazo en las Mypes del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019”

Davila (2019) en su tesis titulada “*Gestión de calidad y el uso de tic en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019*”, de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la gestión de calidad y el uso de tic en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019. La investigación fue de tipo correlacional, el método empleado fue: El método general científico aplicado. La población estuvo constituida por 15 representantes del establecimiento de ferreterías del distrito de Satipo. Llego a la conclusión, que ambas variables se relacionan de manera positiva fuerte, pudiendo de esta manera determinar que a través de la Gestión de calidad relaciona significativamente y propicia al uso de tecnologías de información dentro de los establecimientos encuestados con un porcentaje de 65,61%.

Mendoza (2019) la presente tesis titulada “*Gestión y calidad de servicio en el Municipio Distrital de San José de Quero - 2017*” se considera como problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión y calidad de servicio en el municipio distrital de San José de Quero? y como objetivo general: Determinar la relación entre gestión y calidad de servicio en el municipio distrital de San José de Quero en 2017. El tipo de estudio era básico y su diseño es correlacional, siendo la hipótesis de investigación que existe una relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en el municipio distrital de San José de Quero en 2017. Para lograr la propuesta, 02 cuestionarios , La primera de Gestión con 16 preguntas y la segunda de calidad del servicio con 17 preguntas a una muestra de 30 usuarios que han encontrado que los usuarios de la Municipalidad Distrital de San José de Quero dicen en la mayoría que

el nivel de gestión es regular (63,3%); (50%), concluyendo que en un nivel de significancia de 0,05 existe una relación significativa entre el manejo y la calidad del servicio en el municipio distrital de San José de Quero en 2017. (Calculada  $0.399 >$  crítica = 0.3620)

### **2.1.2. Variable 2: Control Interno**

Mendoza et al. (2018) en su investigación titulada “*El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*”, Ecuador, aplicó el método inductivo-deductivo y analítico-sintético. Llegando a la conclusión que, el Control Interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro del contexto de sus características específicas en comparación con las organizaciones privadas; es decir, tomando en cuenta a) su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos; b) la utilización de los fondos públicos; c) la importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento, y d) la complejidad de su funcionamiento. Esto significa hacer un balance entre los valores tradicionales como la legalidad, la integridad y la transparencia, presentes por su naturaleza en los asuntos públicos y los valores gerenciales modernos como la eficiencia y la eficacia. Al mismo tiempo, esta evaluación del control interno nos permite obtener un conocimiento de las empresas e informar a la administración o a los responsables del gobierno corporativo, respecto a fallas o debilidades en el sistema de control interno, las cuales han sido identificadas en el transcurso de nuestra auditoría; esto brindará un valor agregado al cliente al contratar nuestros servicios como auditores.

Espin (2017) “*Evaluación del sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito Kulliki Wasi Ltda, en el periodo 2016*”, de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador; su Objetivo general fue “Evaluar el sistema de control interno de

la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., en el periodo 2016”. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. La población de esta investigación es la parte administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, a través de los cuales se evaluará el cumplimiento de sus objetivos. Llego a la conclusión; Una vez concluido este trabajo de investigación se puede decir que el Control Interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y herramientas que la institución adopta de forma ordenada y con ello salvaguardar cada uno de sus activos, buscando beneficiar a la administración eficiencia en sus operaciones y en cada una de sus políticas establecidas por la cooperativa.

Toaquiza (2017) *“La gestión de riesgos y su incidencia en el control interno del área financiera en la empresa EDUFLOR S.A ubicada en el barrio Chaguana de la Parroquia Aláquez Cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi”*, Ecuador; de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Como objetivo general: “Evaluar los riesgos del área financiera en la empresa Eduflor S.A de la Provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, parroquia Aláquez Barrio Chaguana dentro del periodo 2016 para el fortalecimiento del sistema el control interno”. Para la investigación se identificó al personal del departamento administrativo y contable encargado del área de gestión financiera en la empresa. Para la identificación del cuestionario se aplicó el muestreo no probabilístico de tipo intencional. Llego a la conclusión, de acuerdo con el levantamiento de información en la empresa Eduflor S.A se pudo determinar que la empresa no cuenta con un sistema de respuesta a los riesgos el 100% de los encuestados manifestaron no tener un proceso de control de riesgos y las actividades de control y

monitoreo, el 50% expuso que no siempre se realiza el control de los registros en el departamento financiero.

Dominguez & Huancaya (2020) en su investigación titulada “*Control interno: garantía para el logro de los objetivos*”, de la Universidad Peruana unión, teniendo como objetivo general “describir el control interno como garantía para el logro de los objetivos”, como metodología, la investigación aplicó el diseño descriptivo, lo cual ayudó a llegar a la siguiente conclusión, el control interno es de gran importancia, no siendo tan relevante el tamaño de la empresa, ya que si la empresa tiene un solo dueño, realiza todas las operaciones de gestión, éste debería contar con un sistema de control interno adaptado al tamaño y a las actividades que realiza, así mismo, las empresas que generan mayor actividad de gestión, es necesario para ellos que acoplen el modelo COSO y todos sus componentes, para que con ello puedan proteger todos sus activos, minimizando errores y llevando a cabo sus operaciones de maneras eficiente y óptima, todo ello con el fin de garantizar el logro de objetivos.

Baltodano (2018) en su investigación “*Caracterización del control interno en el área de almacén de las pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú: caso distribuidora ferretera MJM SAC. De Chimbote, 2015*”, de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tiene como objetivo general, “determinar las características del control interno en el área de almacén de las pequeñas y medianas empresas del sector comercio del Perú y de Distribuidora Ferretera MJM SAC de Chimbote, 2015”. El diseño de investigación será descriptivo - bibliográfico - documental y de caso. Dado que el presente trabajo de investigación será bibliográfico - documental y de caso, no hablará población ni de muestra. Llego a la conclusión que, según la mayoría de los autores, establecen que es importante la implementación de

sistema de control interno en las empresas, sobre todo en el área de almacén, ya que se debe tener las medidas de seguridad básicas como: ventilación, puerta de seguridad, extintores, y otras medidas contra robo, fraude, incendio y situaciones climatológicas.

Caururo (2017) En su tesis titulada: *“Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Librería Proyectos E.I.R.L - Casma, 2016, Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Librería Proyectos E.I.R.L.” - Casma, 2016. El diseño utilizado fue: No experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso. Dado que la presente investigación es bibliográfica y de caso no tiene población ni muestra. Llegó a la siguiente conclusión con respecto al objetivo específico N° 1. La mayoría de los autores estudiados en los antecedentes coinciden que el conocimiento y la aplicación del Sistema de Control Interno en las actividades empresariales del sector comercio del Perú, van a permitir el adecuado manejo de los recursos de la empresa, la idónea selección del personal, maximización de oportunidades, eficiencia y eficacia en las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. Todos estos procesos integrados, le permite a la empresa tener un grado de seguridad razonable en relación al logro de sus objetivos. Dichos autores han indicado en sus trabajos, aspectos teóricos, al menos resultados cualitativos de control interno, por tal motivo no podemos saber cuántas empresas del sector comercio del Perú han implementado con éxito un Sistema de Control Interno, debido a que los trabajos solo se han limitado a describir la variable de estudio.*

Castillo (2019) en su tesis titulada *“Impacto de los factores del control interno en el proceso de contratación a docentes en la unidad de gestión educativa local de la provincia de Satipo-2018”*, donde su objetivo general fue “Describir e interpretar el impacto de los factores del control interno en el proceso de contratación a docentes en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Satipo 2018”, la investigación aplicó el diseño cualitativo, donde su muestra fue 01 caso, en donde aplicó la técnica de la entrevista y como instrumento la guía de entrevista, lo que ayudó a obtener la siguiente conclusión, el control interno se muestra de manera débil al momento de la contratación a los docentes de la Ugel Satipo, y ello se debe a que el proceso de control interno no se encuentra funcionando en los diferentes niveles de la organización, por lo que muchas veces no se cumplen las metas establecidas por la institución, lo que trae como consecuencia la contratación de personal que no cumplen los perfiles de docentes y ello acarrea el acto de corrupción que se vuelve necesario al momento de contratar a los docentes.

Capcha (2017) en su investigación *“Caracterización del control interno y la Información financiera en la municipalidad distrital de Vizcatán del Ene, provincia de Satipo, 2016”*, La investigación fue de nivel descriptiva. La población estuvo conformada por 10 empleados administrativos de la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, 46 Provincia de Satipo. Llegando a la conclusión que según los resultados más relevantes, se establece, que el 80% conoce la ley del control interno, el 70% no pone en práctica el principio de eficiencia, el 70% no pone en práctica el principio de eficacia, el 60% no aplica el principio de economía; es decir poco más de la mitad de los empleados-administrativos de la Municipalidad, no conoce y no tienen en cuenta las normas del control interno; el 50% si aplica el principio de

responsabilidad, el 50% si aplica el principio de transparencia, el 60% no aplica el componente de ambiente de control, el 60% no aplica el componente de actividades de control, el 80% no aplica el componente de monitoreo, es decir los empleados.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Gestión de calidad**

Morales (2018) sostiene que la gestión de calidad es un mecanismo operativo que ayuda a optimizar los procesos de una organización, el objetivo es orientar todos los recursos hacia los cliente, para que estos se sientan conformes con los productos y/o servicios recibidos. Así mismo, el autor menciona que el instrumento para planificar, ejecutar y evaluar los proyectos empresariales con calidad, como fin de cumplir con los objetivos se puede recurrir a distintas metodologías, técnicas y estrategias.

Por su parte, Hernández et al. (2018) sostiene que la gestión de calidad es una “estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente”. (p.180)

Desde el punto de vista de la ISO (2015) considera que Sistema de Gestión basado en la norma ISO 9001 es muy útil para demostrar el compromiso con la mejora continua y la satisfacción de sus clientes, por ello la revisión de la norma ISO 9001 realizada en 2015 ha continuado acrecentándose cada vez más gracias a su enfoque y nueva estructura.

### **2.2.1.1. Importancia de la Gestión de Calidad**

Un sistema de gestión de calidad es considerado una herramienta de gestión, que facilita implantar sus procesos a cualquier institución; según Hammer et al., (como se citó en Garcia, 2018) el sistema de gestión de calidad es importante y beneficia grandemente a las organizaciones, debido a que este sistema produce constantemente mejoras continuas, lo que a su vez mejoran la eficiencia, incrementa la satisfacción de los clientes y reducen los costos.

Para Valenzuela (como se citó en Garcia, 2018) la importancia de la gestión de calidad radica cuando los colaboradores de una empresa trabajan orientándose a la calidad, en donde, los colaboradores siempre tengan a la mano los medios necesarios e condiciones optimas para realizar sus actividades. El autor también menciona que esta orientación favorece la relación con los proveedores y recursos necesarios para el desarrollo correcto de la actividad.

Todos los procesos de trabajo de la empresa quedan perfectamente documentados. Si todo el personal cumple y aplica los procesos tal y como se han reflejado en el sistema, se consigue que la producción de bienes y servicios de la empresa se obtengan de forma estandarizada, asegurando la homogeneidad de los resultados. También se evalúan y analizan estos procesos para mejorar su eficacia (p.45).

El sistema permite identificar los requisitos y exigencias de los clientes. Habitualmente se mide su grado de satisfacción, labor que facilita la fijación de objetivos comerciales y el desarrollo de nuevos productos (p.45).

Además, la empresa mejora la gestión del conocimiento mediante el control de la documentación y de los datos, quedando siempre actualizada (p.45).

Con todo esto se consiguen importantes beneficios externos: se asegura que nuestro



producto o servicio siga un estándar de calidad, se conoce al cliente y sus exigencias mejorando sus expectativas y fidelización, posibilidad de participación en licitaciones públicas o privadas que exijan la certificación, ventaja competitiva en el sector, etc. (p.45).

### **2.2.1.2. Principios de gestión de calidad**

De acuerdo a Oviedo (2019) nos dice sobre los principios:

**Primer principio:** Enfoques al cliente. La organización debe de satisfacer las necesidades de sus clientes, en cualquier circunstancia, debido a que esas necesidades son dinámicas y posiblemente varíen al pasar el tiempo, además de satisfacer necesidades y expectativas de sus clientes, debe proponer soluciones a través de sus productos y/o servicios, buscando a mejora continua.

**Segundo principio:** Liderazgo. Los líderes son los encargados de guiar a la organización, por lo que deben crear y mantener un entorno en el que los empleados puedan comprometerse para alcanzar los objetivos de la organización.

**Tercer principio:** Las participaciones de los personales. El personal es la esencia de la empresa comercial y su total dedicación para que sus competencias puedan ser utilizadas en beneficio de la empresa. La motivación de los empleados es primordial, simplemente porque una empresa tiene un plan de incentivos y popularidad. Sin esas acciones, es difícil para una empresa cosechar la dedicación del grupo de trabajadores.

**Cuarto principio:** Enfoques basados en proceso. Un resultado favorable se recibe de manera más eficaz mientras que las actividades y los recursos relacionados se controlan como un sistema. La alternativa es vivir dentro del pensamiento del empleador. Ha dejado de ser una agencia al usar departamentos o áreas específicas para ser una agencia por enfoques que crearán valor para los clientes.

**Quinto principios:** Enfoques de los sistemas para unas gestiones. La identificación, la experiencia y el manejo de métodos interrelacionados como un dispositivo contribuyen a la eficiencia y efectividad de una agencia para lograr sus objetivos. El objetivo final es alcanzar los objetivos establecidos. Para ellos, será necesario que la empresa comercial descubra y gestione correctamente todos los procedimientos interrelacionados.

**Sexto principio:** Las mejoras continuas. “La mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente. La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para mejorar”.

**Séptimo principio:** Enfoques basados en hechos para tomar de decisiones:

“Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no puede ser controlado, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se nos puede ayudar”.

**Octavo principio:** Relaciones mutuamente a beneficiosa con los proveedores.

La empresa y su proveedor son interdependiente y van a unas relaciones beneficios en ambas partes para aumentar la capacidad de cada uno para crear una tarifa. “Esencialmente aumentara las alianzas estratégicas con los proveedores para ser mucho más agresivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. Durante las alianzas, tanto la organización como los proveedores ganan. (Escuela europea de excelencia, 2017)”.

### **2.2.1.3. Consecuencias por falta de la gestión de calidad**

Según Iso, (2015) consideró las siguientes consecuencias:

- Uso de documentación obsoleta.
- Duplicación de tareas o actividades.

- No se detecten todas las no conformidades que se están produciendo.
- Las personas desconocen los procedimientos de trabajo.
- La gestión de la documentación sea excesivamente burocrática.
- Que la metodología que tenemos para evaluar la satisfacción de los clientes no sea la más adecuada.
- Las auditorías internas del sistema de gestión no sean eficaces.
- Los objetivos del sistema de gestión de calidad no se lleven a cabo por falta de recursos.
- Los indicadores no aporten información sobre la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Control interno

### ***2.2.2. Variable 2: Teorías del control interno***

Según Orellana (2020) el control interno es un “procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad” (p.1). Así mismo, menciona que mientras las empresas van creciendo, es más complicado hacer seguimiento a los recursos (personas, activos, herramientas, etc.) de la empresa.

Monzón (2018) afirma que “el control interno en una empresa es un aspecto imprescindible para el procesamiento de la información emanada de las actividades que se ejecutan dentro de un ente económico” (p.2). así mismo, menciona que la calidad de la información y la previsión de riesgos dependen de la calidad del control interno.

Por su parte, Monzón (2018) sostiene que el control interno es un “proceso integral de gestión por los funcionarios y trabajadores de la empresa, diseñado para

enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión, y dar seguridad a la misión de la empresa para alcanzar los objetivos” (p.4). Así mismo el autor refiere que “los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes” (p.4).

ConexionEsan (2017) menciona que el control interno es un “proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos: i) eficacia y eficiencia de las operaciones, y ii) fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables” (p.1). Así mismo, el autor menciona que el control interno “contiene planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una organización, con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos” (p.1).

En conclusión, podríamos definir al control interno como un proceso para la consecución de objetivos, el cual es realizado por personas de la organización.

#### **2.2.2.1. Importancia del control interno**

Según la Contraloría General de la República (2020) indica que el control interno representa una parte importante dentro de toda empresa. La implantación de llevar un Sistema de Control Interno aumenta la eficiencia y eficacia operativa, así como la reducción del riesgo de fraudes.

El tamaño de la empresa no es un factor que delimitará la importancia del sistema ya que en organizaciones donde existe un solo dueño el cual es quien toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable, así como de contar con un Sistema de Control Interno más adecuado para esta. El contar con un Control Interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización

de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudará a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.

#### **2.2.2.2. Objetivos del control interno**

Principalmente existen tres tipos de objetivos del control interno, las cuales están relacionadas con los objetivos organizacionales, según ConexiónEsan (2017) son:

**Objetivos operacionales.** Referidos a la eficacia y a la eficiencia de las operaciones de la organización. Incluyen objetivos relacionados con el rendimiento y la rentabilidad, la evaluación de programas, el desarrollo de proyectos, las operaciones y la protección del patrimonio. Se debe buscar que las actividades se desarrollen con el menor esfuerzo y recursos, y con un máximo de utilidad de acuerdo a lo dispuesto por la dirección.

**Objetivos financieros.** Se refieren a la preparación de los estados financieros y demás información de gestión, así como a la prevención de la falsificación y a la publicación de la información. La información captada y producida por la contabilidad será útil si su contenido es confiable y si es presentada oportunamente a los usuarios.

**Objetivos De cumplimiento.** Son los referidos al acatamiento de las leyes, la aplicación de instrumentos legales y otras disposiciones pertinentes. Toda acción emprendida por la organización debe enmarcarse dentro las

disposiciones legales del país y debe cumplir con la normatividad aplicable a la compañía. (p.1)

Si se logra identificar perfectamente cada uno de los objetivos, se puede decir que una organización conoce el significado de control interno. Toda acción, medida, plan o sistema emprendido por la organización con el objeto de cumplir dichos objetivos constituye una fortaleza de control interno. Y, por el contrario, toda acción, medida, plan o sistema que soslaye o descuide esos objetivos, es una debilidad.

### **2.2.2.3. Componentes del control interno**

Monzón (2018) sostiene que el control interno cuenta con cinco componentes que se interrelacionan, las cuales son:

**Ambiente de control.** “ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control” (p.9). Este componente se basa en el principio, Entidad comprometida con la integridad y los valores éticos, Independencia de la supervisión del Control Interno, Estructura organizacional apropiada para objetivos, Competencia profesional y responsable del Control Interno.

**Evaluación de riesgos.** “comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno” (p.11). Este componente se basa en el principio, Objetivos claros, Gestión de riesgos que afectan los objetivos, Identificación de fraude en la evaluación de riesgos, Monitoreo de cambios que podrían impactar al Sistema de Control Interno.

**Actividades de control.** Son las “políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección, ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad” (p.14). Este componente se basa en los principios de Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos, Controles para Tecnologías de la Información y Comunicaciones para apoyar la consecución de los objetivos institucionales, Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

**Información y comunicación.** “se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos” (p.18). Este componente se basa en el principio Información de calidad para el Control Interno, Comunicación de la información para apoyar el Control Interno, Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno.

**Actividades de supervisión.** “debe entenderse como el monitoreo de la gestión que deben practicar los responsables de la organización, en la ejecución de sus tareas habituales. También comprende las evaluaciones, posteriores a su ejecución, realizadas por los mismos responsables” (p.20). Este componente se basa en el principio de Evaluación para comprobar el Control Interno, Comunicación de deficiencias de Control Interno.

#### **2.2.2.4. Limitaciones del control interno:**

Según Monzón (2018) las limitaciones del control interno son las siguientes:

- **Lo que no se puede lograr con el control interno**

Un Sistema de Control Interno, no importa lo bien concebido que esté y lo bien que funcione, únicamente puede dar un grado de seguridad razonable, no absoluta, a la dirección y al consejo en cuanto a la consecución de los objetivos de la entidad.

El Control Interno funciona a diferentes niveles con respecto a los diferentes objetivos. En el caso de los objetivos relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones el Control Interno puede ayudar a asegurar que la dirección sea consciente del progreso o del estancamiento de la entidad.

- **Juicio humano**

La eficacia de los controles se verá limitada por el riesgo de errores humanos en la toma de decisiones, estas decisiones se tienen que tomar basadas en el juicio humano, dentro de unos límites temporales, en base a la información disponible y bajo la presión diaria de la actividad laboral.

- **Disfunciones del sistema**

A pesar de estar bien diseñados, los controles internos pueden fallar, puede que el personal comprenda mal las instrucciones o que se cometan errores de juicio.

- **Confabulación**

La confabulación de dos o más personas puede provocar fallas en el Sistema de control. Cuando las personas actúan de forma colectiva para cometer y encubrir un acto, los datos financieros y otras informaciones de gestión pueden verse alterados de un modo no identificable por el Sistema de Control.

- **Relación costo / beneficio**

Las entidades deben considerar los costos y beneficios relativos a la implantación de controles. A la hora de decidir si se ha de implantar un determinado control, se



considerarán tanto el riesgo de fracaso como el posible efecto en la entidad, junto a los costos correspondientes a la implantación del nuevo control.

## III HIPÓTESIS

### 3.1. Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona significativamente con el control de interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020.

#### 3.1.1. Hipótesis específica

La planificación se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020.

La organización se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020.

La dirección se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2021.

## **IV METODOLOGÍA**

### **4.1. El tipo y nivel de investigación:**

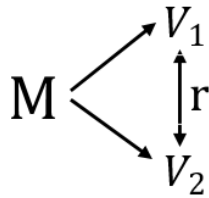
El estudio de mi trabajo de investigación se llevó a cabo con un diseño correlacional porque midió los tipos de variables determinados, y también la relación entre la gestión de calidad y el control interno, este tipo de estudio correlacional tuvo como finalidad conocer la relación que exista entre las dos variables. (Hernandez, 2018, p. 33) menciona que el estudio correlacional sirve “Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones”

Así mismo se llevó a cabo con un nivel de investigación cuantitativo porque se utilizó la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, donde tuvo como finalidad obtener resultados con herramientas estadísticas, con el Software SPSS 23. (Hernandez, 2018) Nos afirma que en el nivel cuantitativo “determinan variables; se traza un plan para probarlas, midiendo las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones”.

#### **4.1.1. Diseño de la investigación**

Así mismo la ejecución de la investigación se llevó a cabo con el diseño no experimental de corte transversal, así como lo afirma (Hernandez, 2018) afirma que “La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención y dichas relaciones se

observan tal como se han dado en su contexto natural” además tiene el diseño transversal ya que se aplicará las encuestas en un momento único y en tiempo real.



$M \rightarrow$  *Muestra*

$V_1 \rightarrow$  *Gestión de calidad*

$V_2 \rightarrow$  *Control interno*

$R \rightarrow$  *Relación*

#### 4.2. Población y muestra

Sierra (2014) denomina la población como una parte de conjunto debidamente elegida, que se somete a observación científica que se diferencia en la recopilación de información, de tal modo que el presente estudio de investigación se eligió como población a las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L

Hernandez Sampieri et al., (2010) Menciona:” Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas” mencionan la secuencia de selección orientado por las características de la investigación, en tal sentido la muestra que se seleccionó fue de 15 personas tanto administrativo, trabajadores que estén disponible al tiempo y periodo de la investigación. (Hernández & Mendoza, 2018) afirma que: “En la investigación no experimental el universo está conformado por totalidad de individuos o elementos en los cuales puede presentarse una determinada característica susceptible a ser estudiada. Y la muestra es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio donde se tendrán que recolectar los datos”

### 4.3. Definición y Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala de medición
Gestión de Calidad	Conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo. La gestión nos ayuda a poder planificar, organizar, dirigir y controlar de manera eficiente un negocio, aplicando estrategias para que la ayuden a poder maximizar todos sus recursos. (Camisón et. al, p. 50).	Planificación	Plan estratégico	La dimensión “planificación” se medirá con sus indicadores “plan estratégico, objetivos y metas e instrumentos de gestión” con escala ordinal.	Ordinal
			Objetivos y Metas		
			Instrumentos de gestión		
		Organización	Procedimientos	La dimensión “organización” se medirá con su indicador “procedimientos” con escala ordinal.	Ordinal
		Dirección	Conocer	La dimensión “dirección” se medirá con sus indicadores “conocer, trabajadores y responsabilidades” con escala ordinal.	
			Trabajadores		
Responsabilidades					
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. Como el cumplimiento de los componentes del control interno, determinado por el ambiente de control, la evaluación de riesgos,	Ambiente de control	Conocimiento de Manuales o procedimientos.	La dimensión “ambiente de control” se medirá con sus indicadores “conocimiento de manuales o procedimiento, y personal competente y responsable” con escala ordinal.	Ordinal
			Personal competente y responsable		
		Evaluación de riesgos	Planificación de riesgos	La dimensión “evaluación de riesgos” se medirá con sus indicadores “planificación de riesgos e identificación de los riesgos” con escala ordinal.	
			Identificación de los riesgos		
		Actividades de control	Cumplimiento de objetivos	La dimensión “actividades de control” se medirá con sus indicadores “cumplimiento de objetivos e indicadores de desempeño” con escala ordinal.	
			Indicadores de desempeño		
			Propuesta de mejora		
		Información y comunicación	Calidad de información	La dimensión “información y comunicación” se medirá con sus indicadores “calidad de información e información clara y oportuna” con escala ordinal.	
Información clara y oportuna					

#### **4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Para el presente estudio de investigación se usó la técnica de la entrevista teniendo como instrumento el cuestionario, el cual presentaba una serie de preguntas con las variables sujetas la investigación a través de una libreta, optando por preguntas cerradas.

López Roldan & Fachelli Sandra (2015) “Es un instrumento compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio; es un plan formal para recabar información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que constituye el centro del problema de investigación” (p.16).

#### **4.5. Plan de análisis**

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el software o programa estadístico SPSS 23 y Microsoft Excel para la variación de los resultados, donde se realizó el análisis estadístico descriptivo, figuras y tablas de contenido, con la información se pudo mostrar los resultados en el proyecto de investigación.

Perez Carmona (2016) “Es un programa informático desarrollado y distribuido por Microsoft Office, se trata de un software que permite realizar tablas, cuadros, operaciones con números organizados, tareas contables y financieras; desarrolladas específicamente para ayudar a crear y trabajar con hojas de cálculo” (p.15).

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Tabla 2: Matriz de Consistencia

ENUNCIADO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
General	¿Cuál es la relación que se da entre la gestión de calidad y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020?	Determinar la relación entre la gestión de calidad y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020.	Existe una relación directa y significativa entre la gestión de calidad y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020.	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativa <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Correlacional <b>DISEÑO:</b> No Experimental, de corte Transversal <b>POBLACIÓN: Muestra:</b> 15 colaboradores de la empresa <b>TÉCNICA:</b> Encuesta
Específicos		(a) Establecer la relación entre la planificación y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020.		
		(b) Establecer la relación entre la organización y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020.		
		(c) Establecer la relación entre la dirección y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020.		

#### **4.7. Principios éticos**

Según la ULADECH (2020) nos expresa que “todas las fases de la actividad científica deben conducirse en base a los principios de la ética”, por ello, en el presente trabajo de investigación se considerarán los siguientes principios éticos, principio de protección a la persona, libre participación y derecho a estar informado, beneficencia y no maleficencia y por último el principio de integridad científica.

##### **Principio de protección a la persona**

Se va tomar en cuenta este principio ya que se va llegar a trabajar con los trabajadores y se va respetar la confidencialidad y las privacidades mediante la encuesta, mediante este principio se trabaja con las personas que se toman como sujetos de investigación.

##### **Libre participación y derecho a ser informado:**

Se tomará este principio ético con la razón que cada una de las personas van a tener un derecho de estar informados con las actividades realizadas sobre este trabajo de investigación tal como el propósito y la finalidad del cual todas las informaciones estarán tomadas con un fin específico que está establecido en la tesis.

##### **Principio de beneficencia:**

Este principio de trabajo se va a mostrar con los beneficios de la disminución del efecto que se tenga en la organización ya que no causa daño ni perjuicio.



## **Principio de Integridad Científica**

Se tomará este principio ético, debido a que la investigación cumple con el debido rigor científico, además, de la veracidad en todo el proceso de investigación de la tesis.

## V RESULTADOS

### 5.1. Resultados:

De conformidad a la distribución de frecuencia establecidos sobre: gestión de calidad y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “ferretería mercado E.I.R.L. ”-Pangoa, 2020.: .El resultado es el que sigue:

**Tabla 1**

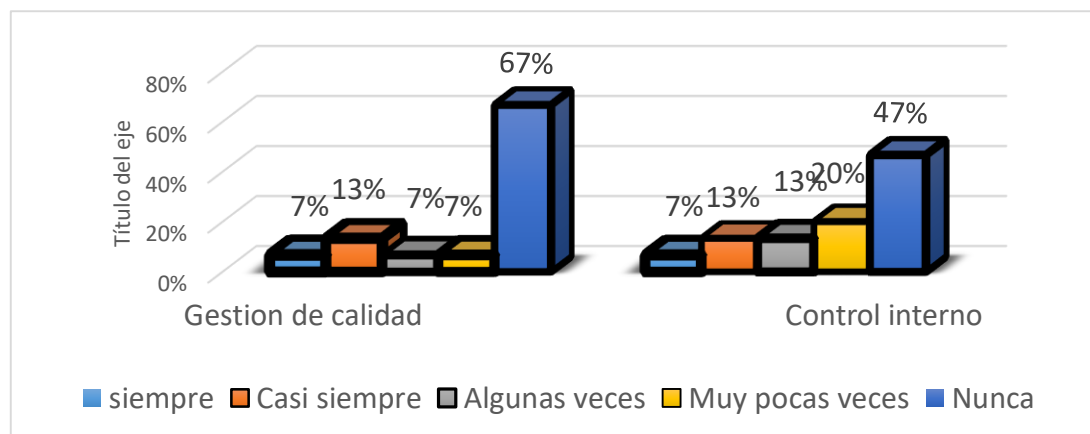
*Distribución de frecuencia sobre la “Gestión de calidad y control interno”*

Escalas de valoración	Gestión de calidad		Control interno	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	7%	1	7%
Casi siempre	2	13%	2	13%
Algunas veces	1	7%	2	13%
Muy pocas veces	1	7%	3	20%
Nunca	10	67%	7	47%
Total	15	100%	15	100%

**Nota:** Elaboración en base a datos. 13/11/2020

**Figura 1**

*Diagrama de barra Gestión de calidad y el control interno*



**Nota:** Elaboración en base a cuadro estadístico. 13/11/2020

**Descripción:** Referente a la dimensión de gestión de calidad el 67% de los trabajadores encuestados señalaron que la empresa no aplica sus conocimientos nunca, el 13% dijeron casi siempre y el 7% de trabajadores encuestados que siempre aplican conocimientos. Por lo tanto, se muestra que la empresa muy pocas veces aplica sus conocimientos ante las acciones por realizar para el logro del objetivo como se muestra en la tabla N° 1 y gráfico N° 1. , así mismo a control interno el 47% de los trabajadores encuestados señalaron que la empresa no aplica sus conocimientos nunca, el 20% dijeron muy pocas veces y el 13% de trabajadores encuestados que casi algunas veces aplican conocimientos. Por lo tanto, se muestra que la empresa muy pocas veces aplica sus conocimientos ante las acciones por realizar, por lo particular un 7% están en un logro destacado para el logro del objetivo como se muestra en la tabla N° 1 y gráfico N° 1.

**Tabla 2**

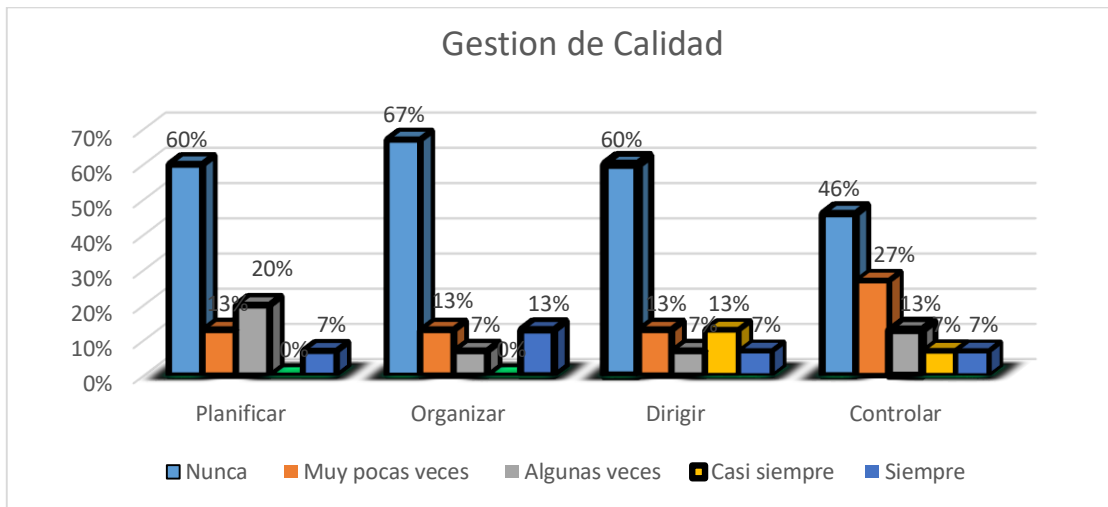
*Distribución de frecuencia sobre la dimensión “Gestión de calidad”*

Dimensiones	Gestión de Calidad							
	Planificar		Organizar		Dirigir		Controlar	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	60%	10	67%	9	60%	7	46%
Muy pocas veces	2	13%	2	13%	2	13%	4	27%
Algunas veces	3	20%	1	7%	1	7%	2	13%
Casi siempre	0	0%	0	0%	2	13%	1	7%
Siempre	1	7%	2	13%	1	7%	1	7%
Total	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%

**Nota.** Elaboración en base a datos. 13/11/2020

**Figura 2**

*Diagrama de barra de la dimensión de Gestión de calidad*



**Nota.** Elaboración en base a datos. 13/11/2020

**Descripción:** Del 100.0% de encuestados el 67% de los trabajadores encuestados señalaron que la empresa no aplica sus conocimientos ya que se encuentran en la escala de valoración de nunca en la dimensión de Organizar. Y en la dimensión de Dirigir, Planificar están en un 60% donde se puede decir que están en un nivel de inicio donde no saben los recursos organizacionales, y un 46% se encuentra en inicio de poder Controlar, y que un 27% se encuentran en muy pocas veces logran acerca de controlar , seguido de 13,0% muy pocas veces muestran responsabilidad en planificar, organizar y dirigir , continuando que 20,0% algunas veces planifican , seguido de 7,0% en organizar y dirigir , y que 13,0% algunas veces logran controlar el manejo de la empresa, por otra parte tenemos 13,0% casi siempre saben dirigir ,seguido de un 7,0% en controlar , y que 0,0% panificar, organizar y dirigir, en tal sentido tenemos los que están constante dedicación de la empresa con un 13,0% en organizar , seguido de un 7,0% en planificar, dirigir y controlar, Así como se muestra en la tabla N° 2 y gráfico N° 2.

**Tabla 3**

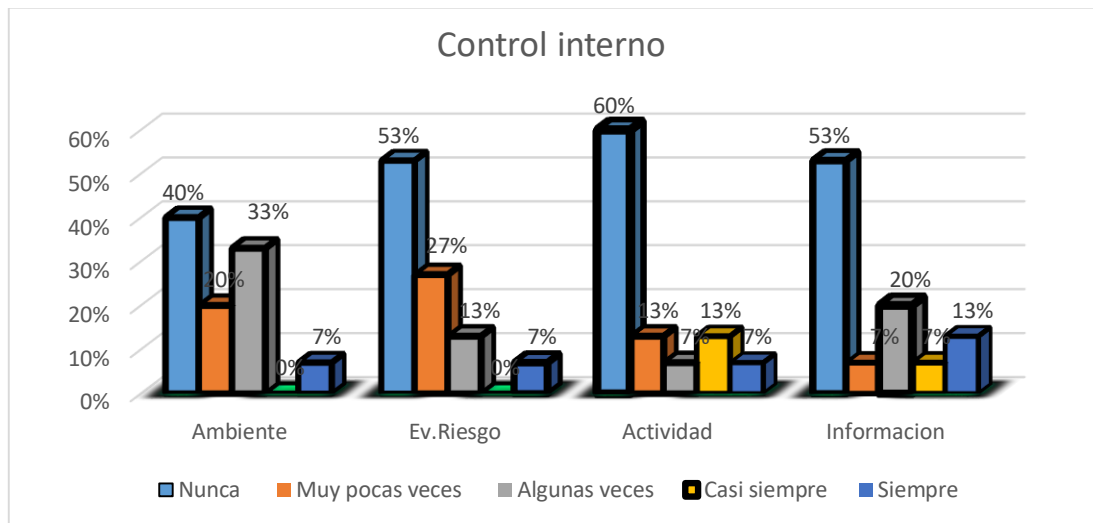
*Distribución de frecuencia sobre la dimensión “Control interno”*

Control Interno								
Dimensiones	Ambiente		Ev. Riesgo		Actividad		Informacion	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	40%	8	53%	9	60%	8	53%
Muy pocas veces	3	20%	4	27%	2	13%	1	7%
Algunas veces	5	33%	2	13%	1	7%	3	20%
Casi siempre	0	0%	0	0%	2	13%	1	7%
Siempre	1	7%	1	7%	1	7%	2	13%
Total	15	100%	15	100%	15	100%	15	100%

**Nota:** Elaboración en base a datos. 13/11/2020

**Figura 3**

*Diagrama de barra de la dimensión de Control Interno*



**Nota:** Elaboración en base a datos. 13/11/2020

**Descripción:** Del 100% de trabajadores encuestados el 60% nunca realizan actividades para bien de la empresa, mientras el 53,0% nunca evalúa el riesgo y que el 53,0% nunca tienen un dominio de información para brindar al cliente, en tal sentido, el 40,0% nunca trabajan en un ambiente apropiado, y que solo un 27,0% muy pocas veces evalúan riesgos, seguido de 20,0% que muy pocas veces tienen buen ambiente

adecuado de los trabajadores encuestados ,seguido de un 33,0% que algunas veces trabajan en un ambiente adecuado , mientras 20,0% algunas veces se interesan en la información de brindar al cliente , seguido de un 13,0% que algunas veces evalúan riesgos , por otro lado en 7,0% algunas veces están en constante actividad , por otra parte podemos ver que el 13,0% casi siempre están en constante actividad , seguido de un 7,0% que casi siempre están pendiente de la información y un 0,0% siempre tienen un buen ambiente y evalúan riesgos, como concluyendo el 13,0% siempre brindan información al cliente ,seguido de un 7,0% que siempre brindan un buen ambiente, evalúan riesgos, Así como se muestra en la tabla N° 3 y gráfico 1.

## 5.2. Resultados inferenciales

A continuación, se muestran los resultados inferenciales determinados a través de las pruebas de normalidad y el Coeficiente de Rho de Spearman que permiten aceptar o negar las hipótesis de la investigación. El Coeficiente de Rho de Spearman tiene valores para indicar la existencia o no de relaciones entre variables que se muestran a continuación:

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencia sobre los valores para el coeficiente de correlación de Rho de Spearman*

Valor	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta
-0,5	Correlación negativa moderada
0	Ninguna correlación
0.5	Correlación positiva moderada
1	Correlación positiva perfecta

**Nota.** elaboración propia (2020).

### **Hipótesis general**

La gestión de calidad se relaciona significativamente con el control de interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”- Pangoa, 2020.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ )

### **Reglas de decisión:**

Si  $p < \alpha$ ; se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p > \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

H1 (Alterna): La gestión de calidad se relaciona significativamente con el control de interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L

H0 (Nula): La gestión de calidad no se relaciona significativamente con el control de interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L

### **Tabla 5**

*Distribución de frecuencia sobre la normalidad de gestión de calidad y control interno*

		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de calidad	,781	15	,000
Marketing	,847	15	,000

**Nota.** elaborado con SPS v. 23

**Tabla 6**

*Distribución de frecuencia sobre el coeficiente de correlación entre gestión de calidad y control interno*

		Gestion de		
		calidad	Control interno	
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,263
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Control interno	Coeficiente de correlación	,263	1,000
		Sig. (bilateral)	,343	.
		N	15	15

**Nota.** elaborado con SPS v. 23.

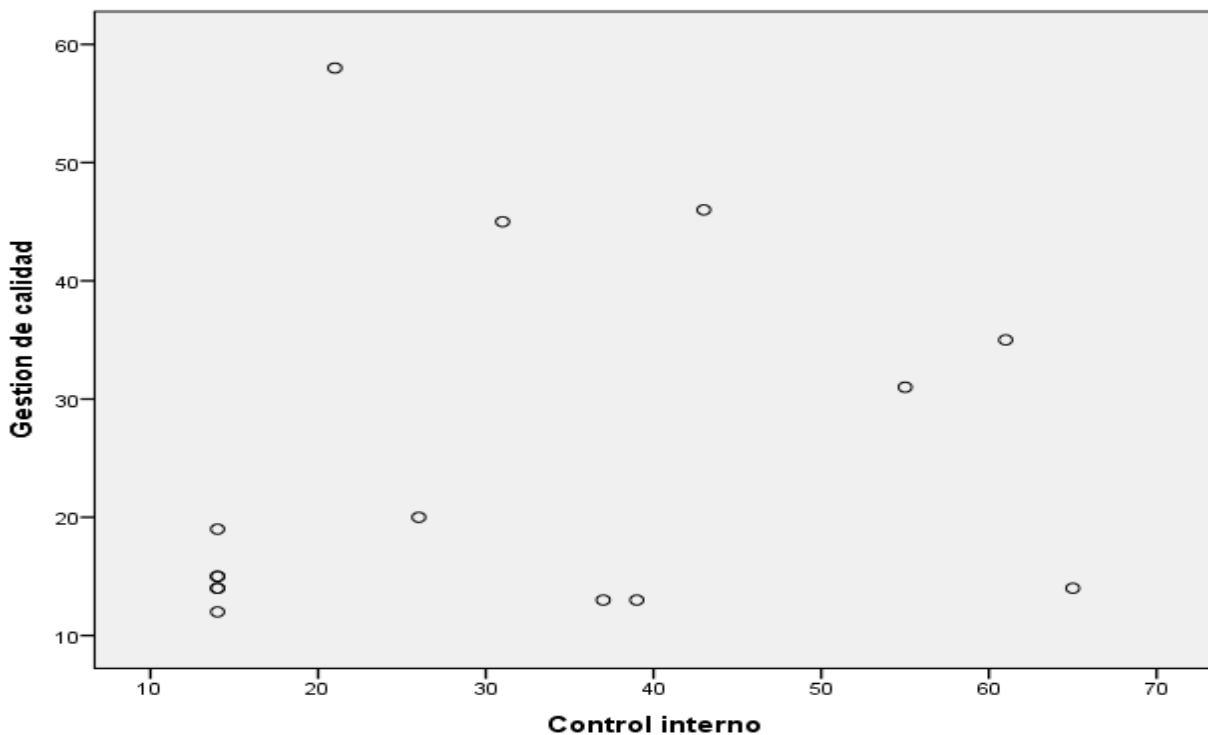
**Interpretación:** Los resultados inferenciales de la hipótesis general de la investigación, se muestran en las tablas N°5 y N° 6, donde se puede observar que la prueba de normalidad entre la gestión de la calidad y el control interno resultó en  $p = ,000$  siendo  $p < 0,05$  lo que representa una distribución no normal entre las variables. En el coeficiente de Rho de Spearman se obtuvo un valor de  $r = ,263$  lo que según los valores indica una relación directa y débil entre gestión de calidad y el control interno, con una significancia bilateral de  $p = ,001$  siendo  $p < 0,05$  lo que indica que tiene una relación débil significativamente, Lo anterior indica que entre las variables gestión de calidad y el control interno hay una correlación débil estadísticamente. De acuerdo a los resultados obtenidos, se procede a aceptar la hipótesis alterna y a rechazar la hipótesis nula, afirmando que: La gestión de calidad se relaciona significativamente con el control de interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L



## Planteamiento del objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de calidad y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020.

De acuerdo a los datos que han sido indicados anteriormente, la relación que existe entre la gestión de calidad y el control interno es significativa positiva considerable.



**Ilustración 1:** Dispersión entre gestión de calidad y el control interno. La figura de dispersión muestra una tendencia de la línea que indica una relación inversa.

## Hipótesis específica 1

La planificación se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ )

**Reglas de decisión:**

Si  $p < \alpha$ ; se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p > \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

H1 (Alterna): La planificación se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.

H0 (Nula) La planificación no se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.

**Tabla 7**

*Distribución de frecuencia sobre la de normalidad de la planificar y control interno*

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		Gl	Sig.
Planificación	,833	23	,000
Control interno	,847	23	,000

**Nota.** elaborado con SPS v. 23.

**Tabla 8**

*Distribución de frecuencia sobre el coeficiente de correlación entre el control interno y planificar*

			Control interno	Planificar
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,405
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	15	15
	Planificar	Coeficiente de correlación	,405	1,000
		Sig. (bilateral)	,134	.
		N	15	15

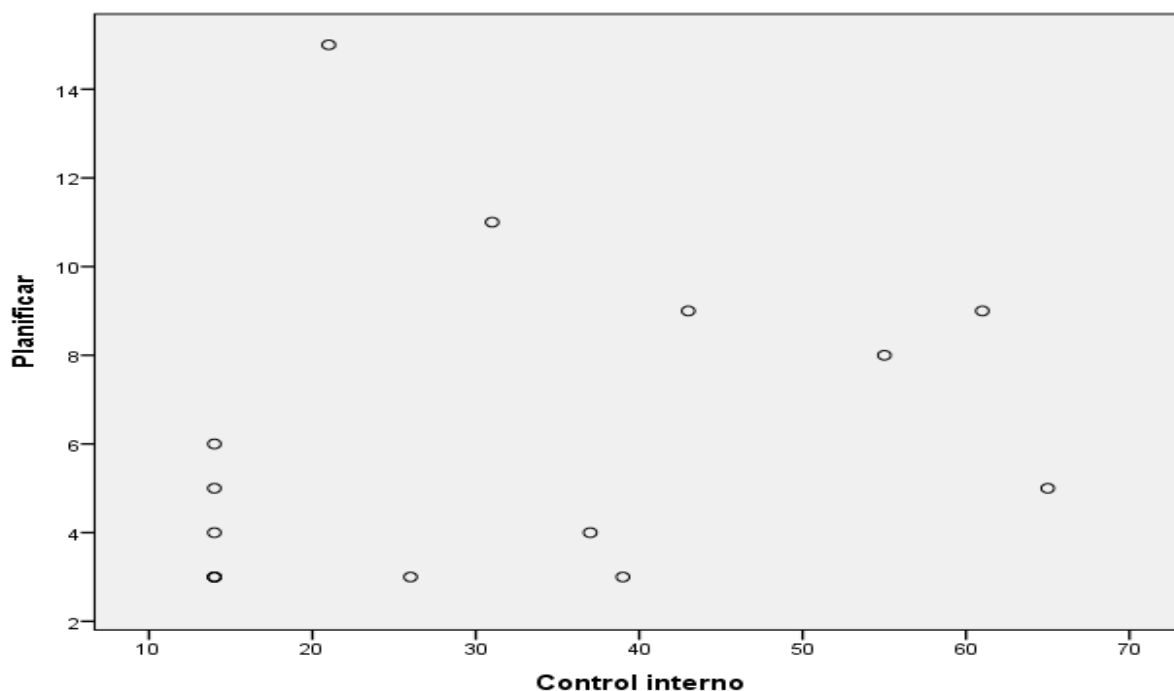
**Nota.** Elaborado con SPS v. 23.

**Interpretación:** Los resultados al análisis estadístico inferencial realizado para la planificación y el control interno se muestran en las tablas 07 y 08, donde la prueba de normalidad resultó en  $p = ,000$  siendo  $p < ,005$  se afirma que la distribución de las variables no es normal. Con respecto al coeficiente de Rho de Spearman, arrojó un resultado de  $r = ,405$  que según los valores de este coeficiente significa una relación directa y débil entre el control interno y planificar con una significancia bilateral donde  $p = ,001$  siendo  $p < 0,05$  las variables se relacionan de manera significativa. De acuerdo a los resultados obtenidos para la hipótesis específica 1 y a las reglas de decisión, se procede a afirmar la hipótesis alternativa y a rechazar la hipótesis nula, ya que existe relación entre las variables, aunque de manera débil y no significativa, concluyendo que: La planificación se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.

### **Planteamiento del objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la planificación y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020.

De acuerdo a los datos que han sido indicados anteriormente, la relación que existe entre planificar y control interno es no significativa, positiva y débil.



**Ilustración 2:** Dispersión entre planificar y control interno. La figura de dispersión muestra una tendencia de la línea que indica una relación inversa.

### **Hipótesis específica 2**

La organización se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ )

### **Reglas de decisión:**

Si  $p < \alpha$ ; se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p > \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

H1 (Alterna): La organización se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L

H0 (Nula): La organización no se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L

**Tabla 09**

*Distribución de frecuencia sobre la normalidad de organizar y el control interno*

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		Gl	Sig.
Organizar	,664	23	,000
Control Interno	,847	23	,000

**Nota.** elaborado con SPS v. 23.

**Tabla 10**

*Distribución de frecuencia sobre la normalidad de organizar y control interno*

			Control interno	Organizar
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,432
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
Organizar	Organizar	Coeficiente de correlación	,432	1,000
		Sig. (bilateral)	,108	.
		N	15	15

**Nota.** elaborado con SPS v. 23.

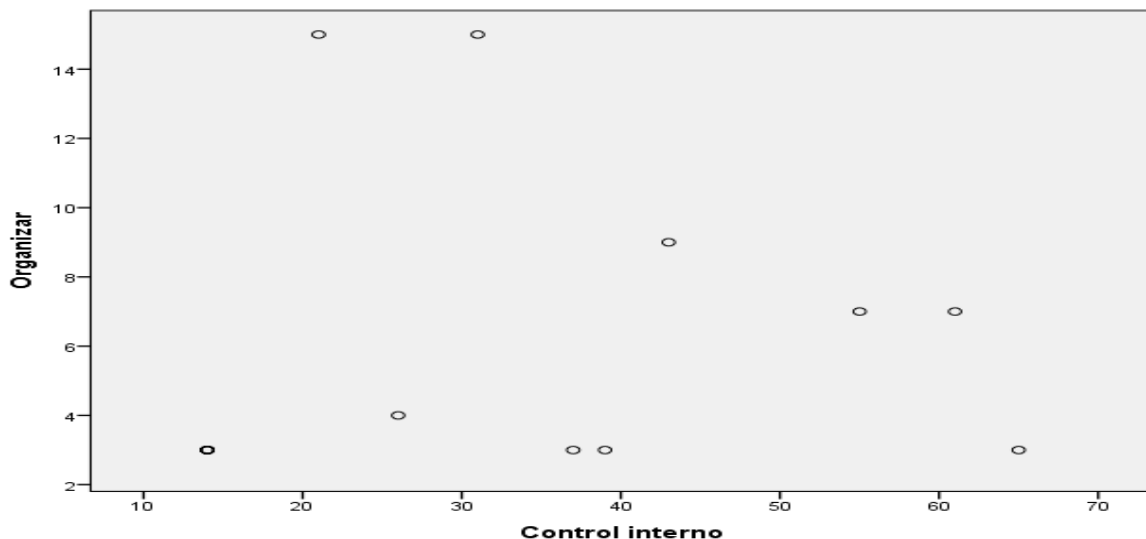
**Interpretación:** Los resultados mostrados en las tablas 09 y 10 muestran lo obtenido en el análisis estadístico inferencial con respecto a organizar y el control interno, en las que puede observarse que la prueba de normalidad arrojó que  $p = ,000$  siendo  $p <$

0,05 donde se muestra una distribución no normal de las variables. Además, el coeficiente de Rho de Spearman arrojó que  $r = ,432$  lo que según la interpretación del coeficiente significa una relación directa y moderada entre la organizar y control interno, indicando además que la significancia bilateral es de  $p = ,001$  siendo  $p < 0,05$  lo cual representa una relación estadísticamente significativa con 95% de confianza. De acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la hipótesis específica 2, se procede a afirmar la hipótesis alternativa y a rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que: La organización se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.

### Planteamiento del objetivo específico 2

Determinar la relación entre la organización y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020.

De acuerdo a los datos que han sido indicados anteriormente, la relación que existe



**Ilustración 03:** Dispersión entre organizar y control interno. La figura de dispersión muestra una tendencia que indica una relación directa.

### Hipótesis específica 3

La dirección se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ )

#### Reglas de decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se acepta la hipótesis alterna.

Si  $p > \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula.

H1 (Alterna): La dirección se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L

H0 (Nula): La dirección no se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.

#### Tabla 11

*Distribución de frecuencia sobre la normalidad de la dirección y control interno*

		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	Gl	Sig.
Dirección	,776	23	,000
Control interno	,847	23	,000

**Nota.** elaborado con SPS v. 23

**Tabla 12**

*Distribución de frecuencia sobre la normalidad de dirección y control interno*

		Control interno	Dirección	
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,430
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
Dirección	Dirección	Coeficiente de correlación	,430	1,000
		Sig. (bilateral)	,110	.
		N	15	15

**Nota.** elaborado con SPS v. 23

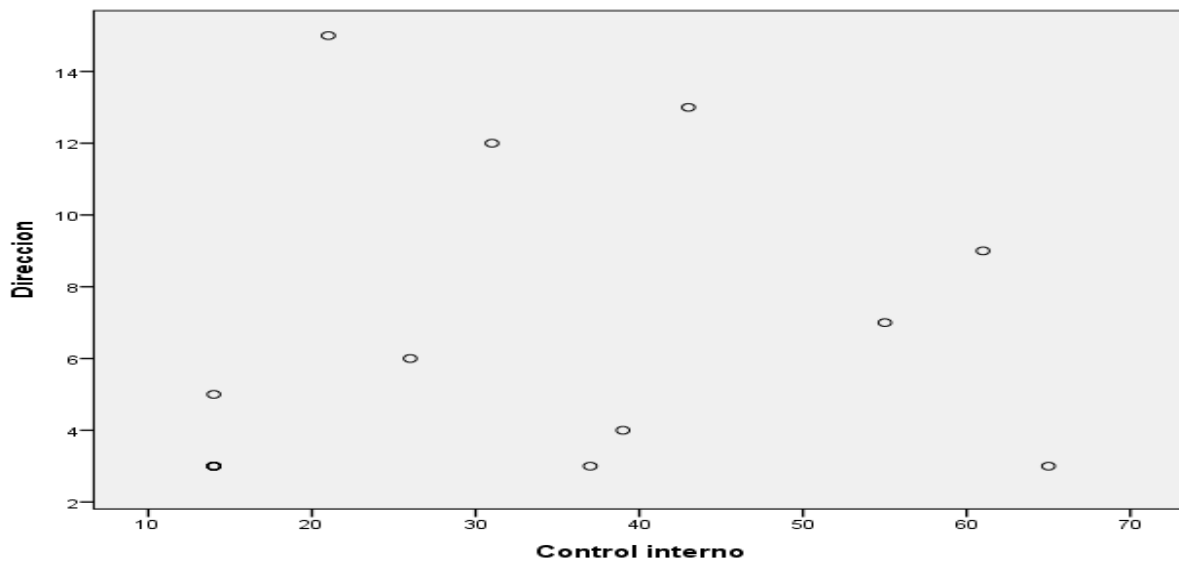
**Interpretación:** Los resultados mostrados en las tablas 11 y 12 muestran lo obtenido en el análisis estadístico inferencial con respecto dirección y control interno, en las que puede observarse que la prueba de normalidad arrojó que  $p = ,000$  siendo  $p < 0,05$  donde se muestra una distribución no normal de las variables. Además, el coeficiente de Rho de Spearman arrojó que  $r = ,430$  lo que según la interpretación del coeficiente significa una relación directa y moderada entre la dirección y el control interno, indicando además que la significancia bilateral es de  $p = ,001$  siendo  $p < 0,05$  lo cual representa una relación estadísticamente significativa con 95% de confianza. De acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la hipótesis específica 3, se procede a afirmar la hipótesis alternativa y a rechazar la hipótesis nula, por lo que se concluye que: La dirección se relaciona significativamente con el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L



### Planteamiento del objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dirección y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020

De acuerdo a los datos que han sido indicados anteriormente, la relación que existe entre la dirección y el control interno es no significativa.



**Ilustración 04:** Dispersión entre dirección y control interno. La figura de dispersión muestra una tendencia de la línea que indica una relación directa

### 5.3. Análisis de resultados

En el Análisis de nuestro proyecto la pregunta de investigación es ¿Cuál es la relación que se da entre la gestión de calidad y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”-Pangoa, 2020? en donde podemos decir que la ferretería no tiene a tienen una buena relación en los rubros.

Después del proceso de la investigación se deriva a la principal conclusión que se determinó que el 67 % (15 trabajadores) en la ferretería, se ubican en una escala

valorativa de Nunca donde están en inicios y que practican muy pocas veces sobre la gestión de calidad y el control interno con las dimensiones de planificar, organizar, dirigir y controlar a comparación de (Centeno, 2017) que busca “Las estrategias del control de calidad y su relación con el nivel de preferencias , algo muy distinto que busca el generador del problema , que dé a partir de ahí indagar

Analizando este resultado por dimensiones de planificar el 52.0% están en un nivel de la escala valorativa de nunca donde no hay criterios de brindar una gestión de calidad ,así como podemos comparar con (Beltra, 2015) en su Plan de marketing estratégico para ventas , arrojaron datos muy similares al de mi trabajo de investigación ya que el gran falla es la gestión de calidad y la atención al público, así como (Arias, 2015) implemento un sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S, por la mala gestión de los administradores , donde ayudo a muchos, al igual como está sucediendo en la empresa ferretería, que están desorientados sobre la gestión de calidad y la planificación , Analizando la otra dimensión de dirigir el 60,0% Nunca brindan un buen servicio al público por no saber dirigir , similar con (Sotomayor, 2017) en la “Influencia del diseño de las estrategias de aprender a dirigir” donde arrojaron datos al servicio que brindan los trabajadores están bajos , incapacidad , falta de capacitación de parte de los administradores de la empresa , es algo igual que pasa con la empresa ferretería , en la dimensión de controlar un 46,0% se encuentran entre nunca y muy pocas veces al tener un buen control entre trabajadores , y esto es muy común como lo manifiesta (Arhuis, 2016) “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la Empresa Automotriz San

Cristóbal, suele tener casos similares en la satisfacción de los clientes con una negatividad del 30,0% no están satisfecho por lo que hacen en la organización. En tal sentido comparando datos de todas las dimensiones y muestra variable se concluye que los trabajadores están en un nivel bajo en la gestión de calidad y el control interno en la ciudad de Pangoa, de tal modo que los datos que arrojó nuestro programa mediante la baremación correspondiente es confiable al 100% los datos obtenidos.

## VI CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se llegó a determinar mediante una metodología correlacional de nivel de investigación cuantitativa ,durante este proceso de investigación es con el fin de demostrar y comprobar las hipótesis de la variable de investigación de la relación entre la gestión de calidad y el control interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa de Pangoa, lo más importante de la metodología planteada en el proyecto de investigación fue en poder correlacionar las dos variables del tema de investigación para poder determinar la relación que existe, arrojando un dato clave del 67.0% de trabajadores se encuentran en deficiencias en no tener una buena Gestión de calidad , que por otro lado un 47.0% se encuentran en un nivel de inicio en el control interno, lo que más ayudo a nuestro proyecto fue la solidaridad de la empresa; ya que sin ellos no pudiéramos realizar satisfactoriamente los datos estadísticos y no tendríamos un análisis concreto , así mismo para poder determinar la relación que existe en donde nos planteamos una Hipótesis *“La gestión de calidad se relaciona significativamente con el control de interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L.”* poniendo un nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ) , en donde arrojo un dato que la prueba de normalidad entre la gestión de la calidad y el control interno resultó en  $p = ,000$  siendo  $p < 0,05$  lo que representa una distribución no normal entre las variables. En el coeficiente de Rho de Spearman se obtuvo un valor de  $r = ,263$  lo que según los valores indica una relación directa y débil entre gestión de calidad y el control interno, con una significancia bilateral de  $p = ,001$  siendo  $p < 0,05$  lo que indica que tiene una relación débil significativamente, Lo anterior indica que entre las variables gestión de calidad y el control interno hay una correlación débil

estadísticamente. De acuerdo a los resultados obtenidos, se procede a aceptar la hipótesis alterna y a rechazar la hipótesis nula, Llegando a un resultado general se determinó que la gestión de calidad se relaciona significativamente con el control de interno de las empresas privadas en el sector ferretería: caso empresa “Ferretería Mercado E.I.R.L, entonces podemos ver que si tiene una correlación entre la Gestión de calidad y el control interno, en tal sentido todo la base de datos se llevó gracias a la empresa por brindarnos un espacio para poder llevar acabo nuestro trabajo de investigación. Así mismo fue de satisfacción trabajar con la empresa, donde nos permitieron encuestar a sus trabajadores para lograr el objetivo, al inicio fue un poco tedioso y un poco de miedo al poder determinar los resultados, miedos a que se molesten los trabajadores y el dueño de la empresa,

## VII RECOMENDACIONES

En la empresa donde realice las encuestas y tabulaciones correspondientes se observa que el personal administrativo y obreros de la empresa, necesitan más capacitaciones de gestión de calidad, dominio de ¿que que es la calidad?, ¿para qué sirve? y ¿cómo atender al público al momento que ingresa a comprar un accesorio? , así mismo sucede con el control interno, que no saben de lo que es su concepto, entonces llegamos a un análisis concluida que la empresa necesita capacitar a su personal administrativa y obrera para lograr un mayor eficiencia en el público.

Así mismo recomendar que la empresa tiene cumplir con los deseos de sus clientes, ya que no son siempre estáticos, puede ser dinámico, de modo que intercambien al pasar de los años. La corporación ya debería intentar mejor satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que debe proporcionar soluciones distintivas a través de servicios y productos, y controlarlos e intentar superar las expectativas diariamente

El siguiente punto es recomendar el desarrollo del liderazgo, como sabemos que los líderes particulares impulsan la causa y la orientación de la corporación. En donde deben crear y mantener un entorno interno en el que los empleados puedan llegar a preocuparse por completo para alcanzar los deseos de la organización.

La siguiente recomendación es la mejora continua del desempeño general de las empresas en donde debe ser un objetivo permanente. Mejor dicho, La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para mejorar el buen servicio del cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alegre Bocangel, W. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los Trabajadores de la UGEL Tambopata -2018* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27421>
- Arhuis, F. (2016). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristobal-Huancayo 2015. *Universidad Nacional Del Centro Del Perú, 1*, 210.
- Arias, J. (2015). Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Quality & Consulting Group S.A.S. conforme a la norma ISO 90001:2008. *Universidad Libre de Colombia, 7*(June), 52.
- Ayala Rodríguez, R. F. (2018). *Evaluación de la calidad de los servicios en la ciudad del conocimiento Yachay, y su incidencia en la satisfacción de los usuarios*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Baltodano, B. N. A. (2018). Facultad De Ciencias Contables Financieras Y Administrativas Escuela Profesional De Contabilidad. In *Universidad Catolica los Angeles de Chimbote*. <https://doi.org/1>
- Beltra, K. (2015). Plan de Marketing Estratégico, para posicionamiento he incremento de ventas de la Marca IGUS en la Industria Ecuatoriana. *Universidad Internaional Del Ecuador, 168*.
- Capcha, V. B. H. (2017). “Caracterización del control interno y la Información financiera en la municipalidad distrital de Vizcatán del Ene, provincia de Satipo, 2016.” *Universidad Catòlica Los Àngeles de Chimbote, 1–175*.
- Castillo Mendoza, H. L. (2019). *Impacto de los factores del control interno en el proceso de contratación a docentes en la unidad de gestión educativa local de*

- la provincia de Satipo-2018* [Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38384/castillo\\_mh.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38384/castillo_mh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caururo, B. C. G. C. (2017). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Librería Proyectos E.I.R.L.” - Casma, 2016. CASMA - PERU. *Universidad Católica Los Angeles de Chimbote*, 4, 9–15.
- Centeno, I. (2017). Las estrategias de marketing y su relación con el nivel de preferencias de la Institución de Formación Profesional SENATI – Satipo, 2017. *Universidad Peruana Los Andes*, 107.
- ConexionEsan. (2017). *¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?*  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>
- Contraloría general de la República. (2020). *Marco Conceptual Del Control Interno Marco Conceptual Del Control Interno*. 62.
- Davila, R. R. (2019). “Gestión de calidad y el uso de tic en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019.” In *Universidad Católica los Angeles de Chimbote*.
- Dominguez Calle, M., & Huancaya Bocanegra, L. E. (2020). *Control interno: garantía para el logro de los objetivos* [Universidad Peruana Unión].  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3902/Mariso1\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3902/Mariso1_Trabajo_Bachillerato_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Espin, A. D. A. (2017). “Evaluación del sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito Kulliki Wasi Ltda, en el periodo 2016.” In *Universidad*



- Tenica de Cotoaxi*. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- García Medina, M. P. (2018). *Características de las Gestión de calidad y el uso de marketing en el Centro de Belleza Tendencias del distrito de Sullana, año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Hernández. (2018). *Metodología de la Investigación* (S. A. D. C. . McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); 6th ed.).
- Hernández Palma, H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179–195.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. In *Metodología de la investigación*.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, cualitativa y mixta* (McGRAW-HILL (ed.); 1st ed.).
- Iso, N. (2015). *Norma ISO 9001 2015: Enfoque basado en riesgos*.
- López Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología De La Investigación Social Cuantitativa. *Universidad Autónoma de Barcelona*, 41.
- Mejía Wong, C. G. (2020). *Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 para servicio de Gestión Predial* [Universidad Nacional Agraria La Molina].

- <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/4505/mejia-wong-cynthia-grace.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Melendez, A. (2017). Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015. *Pontificia Universidad Católica Del Perú*, 118.
- Mendoza, F. (2019). Gestión de Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Jose de Quero. *Universidad Peruana Los Andes Trabajo Académico*.
- Mendoza, W., Garcia, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206–240.
- <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Monzón Mozombite, M. (2018). *El control interno en las empresas privadas como herramienta de gestión*. Universidad Nacional de San Martín.
- Morales Chungua, J. A. (2018). Gestión de calidad con uso de Tecnología de la información y Comunicación (TIC) en los almacenes en las Micros y Pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote Año 2016. In *Mayra Yanira Gomez Moran*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Ojeda Mamani, R. Y. (2018). *Gestión de calidad en los laboratorios de química de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna - 2018* [Universidad Cesar Vallejo].
- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26546/ojeda\\_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26546/ojeda_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Orellana Nirian, P. (2020). *Control interno*. Economipedia.Com.
- <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>

- Oviedo, V. C. M. (2019). *Gestion de Calidad y el Marketing en las Librerias en el Distrito de Sullana Año 2019*. Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Perez Carmona, F. D. J. (2016). Utilización de la hoja de cálculo excel en el rendimiento académico del área de matemáticas en estudiantes del grado noveno, institución educativa juvenil nuevo futuro; medellin-2014. In *Universidad Privada Norbert Wiener*.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sotomayor, L. (2017). Influencia del diseño de las estrategias de marketing en el posicionamiento de la marca americana de productos capilares ORGANIX, Lima, 2017. *Universidad San Ignacio de Loyola*, 49.
- Toaquiza, V. A. L. (2017). *La gestión de riesgos y su incidencia en el control interno del área financiera en la empresa EDUFLOR S.A ubicada en el barrio Chaguana de la Parroquia Aláquez Cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi*. Universidad Tecnica de Cotopaxi.
- Valero Peñafiel, L. P. (2017). *Evaluación de la calidad del Área de Hemodiálisis del Servicio de Nefrología del Hospital Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil : propuesta de implementación de manual de estandarización de procesos*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Valle Rojas, E. (2019). *La gestión de calidad y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio rubro boticas del distrito de Satipo, 2019* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19098/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_Y\\_RENTABILIDAD\\_VALLE\\_ROJAS\\_ELVIS\\_YAKOV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19098/GESTION_DE_CALIDAD_Y_RENTABILIDAD_VALLE_ROJAS_ELVIS_YAKOV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN CALIDAD

Estimado Colaborador: .....

Fecha: / /

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Ocupación: Auxiliar Administrativo ( ) Técnico Administrativo ( ) Profesional Especialista ( ) Funcionario ( )

Grado de estudio: Secundaria ( ) Superior Técnica ( ) Superior Universitaria ( ) Post. Grado ( )

**Instrucciones:** De acuerdo a las escalas marque con una "X" solo el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente.

5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Muy pocas veces 1 = Nunca

Nº	ITEMS	VALORACION				
D1: Planificar						
1	¿Su negocio cuenta con un plan estratégico?	5	4	3	2	1
2	¿Conoce usted los objetivos y metas del negocio?					
3	¿Su negocio cuenta con un previo estudio de mercado?					
D2: Organizar						
4	¿Su negocio cuenta con Manual de organización y funciones, ROF y procedimientos?					
5	¿Cuenta con políticas de calidad?					
6	Tiene definida su visión misión y objetivos como empresa?					
D3: Dirigir						
7	¿Relata a sus empleados para dar puntos de mejora continua?	5	4	3	2	1
8	¿Capacita constantemente a sus empleados?					
9	¿Fomenta el trabajo en equipo motivando el beneficio común?					
D4: Controlar						
10	Cómo controla las entradas y salidas en su almacén					
11	Cómo controla el desempeño de sus trabajadores					
12	Sus empleados conocen sobre sus responsabilidades					

Gracias por su colaboración

#### CUESTIONARIO SOBRE LA CONTROL INTERNO

Estimado Colaborador: .....

Fecha: / /

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Ocupación: Auxiliar Administrativo ( ) Técnico Administrativo ( ) Profesional Especialista ( ) Funcionario ( )

Grado de estudio: Secundaria ( ) Superior Técnica ( ) Superior Universitaria ( ) Post. Grado ( )

**Instrucciones:** De acuerdo a las escalas marque con una "X" solo el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente.

5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Muy pocas veces 1 = Nunca

Nº	ITEMS	VALORACION				
D1: Ambiente De Control						
1	¿Cree Ud. que la empresa tiene implementado un sistema de Control interno?	5	4	3	2	1
2	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su Personal y favorecen el clima laboral?					
3	¿Para desarrollar y retener al personal competente se les da buen trato y buen salario?					
4	¿La empresa cuenta con las medidas de seguridad básicas como: ventilación, salida de emergencia, extintor, etc?					
5	¿Está restringido el acceso a los almacenes?					
D2: Evaluación de Riesgo						
6	¿Considera Ud. que una evaluación de riesgos permitirá identificar a tiempo posibles deficiencias dentro de la empresa?	5	4	3	2	1
7	¿Se tiene contratado seguro que salvaguarden los inventarios?					
8	¿Son adecuadas las medidas de seguridad contra robos, incendios, etc?					
9	¿Están adecuadamente protegidos los inventarios contra deterioros físicos?					
D3: Actividad de Control						
10	¿Considera importante el control interno para promover la efectividad y eficiencia en las funciones dentro de la Empresa?	5	4	3	2	1
11	¿Están los inventarios bajo la custodia de responsables perfectamente delegados?					
D4: Información y Comunicación						
12	¿Conoce cuáles son sus responsabilidades dentro de la Empresa?	5	4	3	2	1
13	¿Informan periódicamente los almacenistas sobre partidas con poco movimiento, o bien cuya existencia sea excesiva?					
14	Con respecto a la toma y valuación de inventarios físicos:					

## Anexo 2: Evidencias de validación de Instrumento

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Lic.: Edgard Levi Huaranga Anticona

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

El presente es para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que mi persona está en la etapa de elaboración del proyecto de investigación para posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote en la promoción 2014, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: **GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS EN EL SECTOR FERRETERIA: CASO EMPRESA "FERRETERIA MERCADO E.I.R.L."-PANGOA, 2020.** y siendo importante contar con la aprobación de docentes experto para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su profesionalismo para emita su juicio de valor sobre la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ✓ Ficha de validación de los instrumentos.
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables.
- ✓ Matriz de consistencia

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de Usted, no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

Atentamente.



**QUINTANA ZAMUDIO, JASMIN VIVIANA**  
DNI N° 73117986

### FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS EN EL SECTOR FERRETERIA: CASO EMPRESA "FERRETERIA MERCADO E.I.R.L."-PANGOA, 2020.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterio de Evaluación						Recomendaciones
				pertinencia		relevancia		claridad		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de Calidad	Planificar	Presentar análisis de mercado para ver la fiabilidad de una empresa	1. ¿Su negocio cuenta con un plan estratégico?					X		
			2. ¿Conoce usted los objetivos y metas del negocio?					X		
			3. ¿Su negocio como con un previo estudio de mercado?					X		
	Organizar	Cumple con toda la parte reglamentaria para una Empresa	4. ¿Su negocio cuenta con Manual de organización y funciones, ROF y procedimientos?					X		

Control Interno	Ambiente de Control	Realiza actividades que fomenten la Armonía de los trabajadores en valores y respeto mutuo.	12. ¿Sus empleados conocen sobre sus responsabilidades?					X		
			1. ¿Cree Ud que la empresa tiene implementado un sistema de control interno?					X		
			2. ¿Realiza actividades que fomenten la integración de su personal y favorecen el clima laboral?				X			
			3. ¿Para desarrollar y retener al personal competente se les da buen trato y buen salario?				X			
			4. ¿La empresa cuenta con las medidas de seguridad básicas como: ventilación, salida de emergencia, extintor, etc.?				X			
	5. ¿Está restringido el acceso a los almacenes?				X					
	Evaluación de Riesgos	Cuentan con seguros de riesgo y medidas de seguridad hacia los trabajadores	6. ¿Considera Ud que una evaluación de riesgos permitirá identificar a tiempo posibles deficiencias dentro de la empresa?					X		
		7. ¿Se tiene contratado seguro que salvaguarden los inventarios?					X			

			14. Con respecto a la toma y valoración de inventarios físicos?					X		
--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Lic.: Erika Yudi Suárez Mahmanca

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

El presente es para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que mi persona está en la etapa de elaboración del proyecto de investigación para posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote en la promoción 2014, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS EN EL SECTOR FERRETERÍA: CASO EMPRESA "FERRETERÍA MERCADO E.I.R.L."-PANGOA, 2020. y siendo importante contar con la aprobación de docentes experto para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su profesionalismo para emita su juicio de valor sobre la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ✓ Ficha de validación de los instrumentos.
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables.
- ✓ Matriz de consistencia

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de Usted, no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

Atentamente.



**QUINTANA ZAMUDIO, JASMIN VIVIANA**  
DNI N° 73117986

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Criterios de Evaluación						Recomendaciones
				pertinencia		relevancia		claridad		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de Calidad	Planificar	Presentar análisis de mercado para ver la fiabilidad de una empresa	1. ¿Su negocio cuenta con un plan estratégico?						X	
			2. ¿Conoce usted los objetivos y metas del negocio?						X	
			3. ¿Su negocio contó con un previo estudio de mercado?						X	
	Organizar	Cumplir con toda la parte reglamentaria para una Empresa	4. ¿Su negocio cuenta con Manual de organización y funciones, ROF y procedimientos?						X	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Criterios de Evaluación						Recomendaciones
				pertinencia		relevancia		claridad		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Control Interno	Ambiente de Control	Realiza actividades que fomenten la Armonía de los trabajadores en valores y respeto mutuo.	12. ¿Sus empleados conocen sobre sus responsabilidades?						X	
			1. ¿Cree Ud. que la empresa tiene implementado un sistema de control interno?						X	
			2. ¿Realiza actividades que fomenten la integración de su personal y favorecen el clima laboral?				X			
			3. ¿Para desarrollar y retener al personal competente se les da buen trato y buen salario?				X			
			4. ¿La empresa cuenta con las medidas de seguridad básicas como: ventilación, salida de emergencia, extintor, etc.?				X			
	5. ¿Está restringido el acceso a los almacenes?				X					
	Evaluación de Riesgos	Cuentan con seguros de riesgo y medidas de seguridad hacia los trabajadores	6. ¿Considera Ud. que una evaluación de riesgos permitiría identificar a tiempo posibles deficiencias dentro de la empresa?						X	
		7. ¿Se tiene contrato seguro que salvaguarden los inventarios?						X		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Criterios de Evaluación						Recomendaciones
				pertinencia		relevancia		claridad		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			14. Con respecto a la toma y valoración de inventarios físicos?						X	

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
EXPERTO EVALUADOR



FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS EN EL SECTOR FERRETERÍA- CASO EMPRESA FERRETERÍA MERCADO E.I.R.L."-PANGOA, 2020.

Lic.: Jeni Jéscica Casimiro Arauco

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

El presente es para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que mi persona está en la etapa de elaboración del proyecto de investigación para posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la promoción 2014, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación.


El título del proyecto de investigación es: GESTIÓN DE CALIDAD Y EL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS EN EL SECTOR FERRETERÍA: CASO EMPRESA "FERRETERÍA MERCADO E.I.R.L."-PANGOA, 2020, y siendo importante contar con la aprobación de docentes experto para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su profesionalismo para emita su juicio de valor sobre la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ✓ Ficha de validación de los instrumentos.
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables.
- ✓ Matriz de consistencia

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de Usted, no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

Atentamente.

  
**QUINTANA ZAMUDIO, JASMIN VIVIANA**  
 DNI N° 73117986

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de Evaluación						Recomendaciones
				pertinencia		relevancia		claridad		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de Calidad	Planificar	Presentar análisis de mercado para ver la factibilidad de una empresa	1. ¿Su negocio cuenta con un plan estratégico?						X	
			2. ¿Conoce usted los objetivos y metas del negocio?						X	
			3. ¿Su negocio cuenta con un previo estudio de mercado?						X	
Organizar	Cumple con toda la parte reglamentaria para una Empresa	4. ¿Su negocio cuenta con Manual de organización y funciones, ROP y procedimientos?						X		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de Evaluación						Recomendaciones	
				pertinencia		relevancia		claridad			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Control Interno	Ambiente de Control	Realiza actividades que fomenten la Armonía de los trabajadores en valores y respeto mutuo.	12. ¿Sus empleados conocen sobre sus responsabilidades?						X		
			1. ¿Cree Ud. que la empresa tiene implementado un sistema de control interno?						X		
			2. ¿Realiza actividades que fomenten la integración de su personal y favorecen el clima laboral?						X		
			3. ¿Para desarrollar y retener al personal competente se les da buen trato y buen salario?						X		
			4. ¿La empresa cuenta con las medidas de seguridad básicas como: ventilación, salida de emergencia, extintor, etc.?						X		
	Evaluación de Riesgos	Cuentan con seguros de riesgo y medidas de seguridad hacia los trabajadores	6. ¿Considera Ud. que una evaluación de riesgos permitirá identificar a tiempo posibles deficiencias dentro de la empresa?							X	
			7. ¿Se tiene contratado seguro que salvaguarden los inventarios?							X	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de Evaluación						Recomendaciones
				pertinencia		relevancia		claridad		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			14. Con respecto a la toma y valuación de inventarios físicos?						X	

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 EXPERTO EVALUADOR





Anexo 4: Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación es realizada por Quilina Zamora Torres Vicuña de la Facultad Ciencias Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chombabambilla con el objetivo de sus estudios, que es Determinar la relación entre la gestión de calidad y el nivel de interés de las empresas privadas en el sector comercio en la empresa "Ferretería Mercado S.R.L." - Puno, 2020.

Si usted decide participar en este estudio, se le podrán responder algunas preguntas de un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es totalmente voluntaria. La información que se recoge será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.


**Desde ya le agradecemos su participación.**

*Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.*

*[Firma]*  
Graciano Timoteo Zordeva Castillo  
NOMBRE COMPLETO DEL PARTICIPANTE:  
DNI N° 20975891  
CARGO: Proprietario

**FERRETERIA**

**FERRETERIA**



## Anexo 5: Porcentaje de turnitin

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	6 nov 2020 - 00:00	27 nov 2021 - 23:50	6 nov 2020 - 20:04

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

**Nota:** Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

Ver recibo digital	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Entregar Trabajo
	INFORME FINAL	1688209279	26/11/2021 23:44	4%	

Lista de lectura

- Páginas del sitio
- Mis cursos
  - 2021PAHSUC
    - 01NP202102111892C
    - 01NP202102111888D
    - 01NP202102111887C
    - 01NP202102111886E
    - 01NP202102111884D
    - 01NP202102111883E
      - Participantes
      - Insignias
      - Competencias
      - Calificaciones
      - General
        - Semana 1
        - Semana 2
        - Semana 3
        - Semana 4
        - Semana 5
        - Semana 6

