



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO  
DEL PERÚ: CASO EMPRESA “FERRETERÍA Y ELECTRÓNICA  
HJ” Y PROPUESTA DE MEJORA SULLANA, 2019.

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

**AUTOR:**

**GIRON AVILA, DALMA NEREA**

**ORCID: 0000-0002-7300-2010**

**ASESOR:**

**GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO**

**ORCID: 0000-0003-2249-8797**

**SULLANA - PERÚ  
2020**

**Equipo de Trabajo**

**AUTOR:**

Girón Avila, Dalma Nerea

ORCID: 0000-0002-7300-2010

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

**ASESOR:**

Gonzales Vera, Juan Francisco

ORCID: 0000-0003-2249-8797

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

**JURADO**

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Antón Nunura, Mauro

ORCID: 0000-0002-3878-7596

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

**Hoja de firma de jurado y asesor**

---

Dr. Landa Machero, Víctor Manuel  
PRESIDENTE

---

Dr. Ulloque Carrillo, Víctor Manuel  
MIEMBRO

---

Mgtr. Antón Nunura, Mauro  
MIEMBRO

---

Mgtr. Gonzales Vera, Juan Francisco  
ASESOR

## **Agradecimiento**

Un agradecimiento inmenso a Dios por permanecer siempre fiel y darme la oportunidad de poder realizar mis metas.

A mis padres por su apoyo incondicional para poder conseguir mis metas trazadas, por seguir brindándome su amor infinito.

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mi familia por haber confiado en mí, a mis padres por ser mi soporte, a mi suegra que ha sido una base sólida en mi vida, pero, sobre todo, a Dios que sin él no hubiera podido llegar hasta aquí.

A mi hijo por ser el motor y motivo para seguir adelante, por ser paciente a lo largo de estos años y siempre demostrarme su amor y ternura.

A mi esposo que, aunque en cuerpo no esté presente su amor y fortaleza siempre permanecen en mí para darme el valor para salir adelante.

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar y describir las características del control interno las micro y pequeñas empresas del sector comercio del PERÚ: caso FERRETERÍA Y ELECTRÓNICA “HJ” Y PROPUESTA DE MEJORA Sullana, 2019. Se ha desarrollado una metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, diseño transversal, en el cual se ha realizado un cuestionario en base a 20 preguntas de tipo cerrado (sí/no) divididas de acuerdo a cada componente del control interno efectuada a los colaboradores de la empresa. De los principales resultados y conclusiones se pudo observar que al no contar con un adecuado sistema de control interno no salvaguarda el logro de sus objetivos produciéndose de esta manera un déficit en la organización de la empresa; además también se pudo constatar que no cuentan con un adecuado control de sus inventario donde la mercadería ingresa y sale sin tener algún tipo de control, carece también de un manual de organización y funciones , no tiene organigrama para determinar las responsabilidades de cada colaborador y a esto se le suma que el personal no está correctamente capacitado para el desarrollo de cada actividad realizada.

Palabras clave: control interno, inventario, organización.

## **Abstract**

The objective of this research work is to determine and describe the characteristics of the internal control of micro and small companies in the commercial sector of PERU: case FERRETERÍA Y ELECTRÓNICA "HJ" AND PROPOSAL OF MEJORA Sullana, 2019. A descriptive methodology has been developed, non-experimental design, cross-sectional design, in which a questionnaire has been made based on 20 closed questions (yes / no) divided according to each component of the control made to the company's employees. From the main results and conclusions, it was observed that not having an adequate internal control system does not safeguard the achievement of its objectives, thus producing a deficit in the organization of the company; In addition, it was also found that they do not have adequate control of their inventory where the merchandise enters and leaves without having some type of control, it also lacks an organization and functions manual, it does not have an organization chart to determine the responsibilities of each collaborator and this In addition, the staff is not properly trained to carry out each activity carried out.

Keywords; Internal Control, Inventory, organization.

## índice

Equipo de Trabajo .....	iii
Hoja de firma de jurado y asesor .....	iv
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
Índice de tablas .....	xii
Índice de gráficos .....	xiii
Índice de cuadros .....	xiv
I. Introducción .....	1
II. Revisión de la literatura .....	4
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	11
2.2.1 CONTROL INTERNO .....	11
<b>2.1.3.2 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO.....</b>	<b>12</b>
2.3 NORMAS DE CONTROL INTERNO .....	18
<b>2.1.5.1.1 INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.5.1.2 COMPETENCIA PROFESIONAL .....</b>	<b>20</b>
2.1.5.1.3 JUNTA DIRECTIVA .....	20
2.1.5.4 FILOSOFIA ADMINISTRATIVA .....	20
2.1.5.2 EVALUACIÓN DE RIESGO .....	21
2.1.5.2.1 IDENTIFICACION DE RIESGO .....	21
2.1.5.2.2 EVALUCION DE RIESGO .....	21
2.1.5.2.3 RESPUESTA AL RIESGO .....	22
2.1.5.3 ACTIVIDADES DE CONTROL .....	22
2.1.5.3.1 SEPARACION DE TAREAS Y RESPONSABILIDADES ....	23
2.1.5.3.2 COORDINACION DE TAREAS .....	23
2.1.5.3.3 DOCUMENTACION .....	23
2.1.5.3.4 NIVELES DEFINIDOS DE AUTORIDAD.....	24
2.1.5.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	24
2.1.5.5 SUPERVISIÓN Y MONITOREO.....	26
2.1.5.5.1 ACTIVIDADES DE SUPERVISION CONTINUA.....	26
2.1.5.5.2 EVALUACIONES PUNTUALES .....	27



2.1.5.5.3 COMUNICACION DE DEFICIENCIAS.....	27
2.1.5.5.4 LAS EVIDENCIAS .....	27
2.1.6 EL CONTROL INTERNO EN LAS MYPES .....	27
2.2 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO.....	28
2.3 CONCEPTOS MODERNOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	29
2.4 CARACTERÍSTICAS.....	29
2.4.1 GESTION .....	29
2.4.2.1.1 Gestión de la Información.....	30
2.4.2.1.2 GESTIÓN EMPRESARIAL .....	31
2.4.2.1.3 GESTIÓN LOGÍSTICA.....	31
2.5 EMPRESA .....	32
2.5.1 Lucha Anticorrupción .....	32
2.6 Almacén.....	33
2.7 Rubro de ferreterías .....	33
DATOS GENERALES DE LA EMPRESA FERRETERIA Y ELECTRONICA “HJ”.....	34
RESEÑA HISTORICA.....	34
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF.....	35
REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - ROF.....	35
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO- RIT.....	35
ASPECTOS EN LOS PROCESOS DE CADA AREA.....	36
III Hipótesis.....	38
IV Metodología .....	39
4.1. Diseño de la investigación .....	39
4.1.1 El tipo de investigación.....	39
4.1.2 Nivel de la investigación de la tesis.....	39
4.1.3 Diseño de la investigación. ....	39
4.1.4 Población y muestra .....	39
4.2 Definición y operacionalización de variables e indicadores. ....	40
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
4.4 Plan de análisis.....	44
4.5 Matriz de consistencia.....	45
4.6 Principios éticos.....	46
<b>V. Resultados .....</b>	<b>47</b>
<b>5.2 Análisis de resultados .....</b>	<b>75</b>

<b>VII RECOMENDACIONES</b> .....	110
VIII Referencias Bibliográficas .....	115
ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	121
TABLA 23 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	121
ANEXO 02: PRESUPUESTO .....	122
<b>ANEXO 03 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b> .....	123
ANEXO 04: AUTORIZACIONES .....	127

## Índice de tablas

Tabla 1 Matriz Operacional de Variables .....	39
Tabla 2 Matriz de Consistencia. ....	44
Tabla 3 valores éticos e integridad .....	46
Tabla 4 cuenta con personal capacitado .....	47
Tabla 5 normas y procedimientos.....	48
Tabla 6 actividades de integración .....	49
Tabla 7 MOF y organigrama .....	50
Tabla 8 eventos negativos en la empresa.....	51
Tabla 9 cultura de administración de riesgos.....	52
Tabla 10 impacto de los riesgos.....	53
Tabla 11 actividades, procesos y tareas de ejecución .....	54
Tabla 12 programación de compras.....	55
Tabla 13 control de inventario.....	56
Tabla 14 responsable de verificar el conteo físico.....	57
Tabla 15 Toma en cuenta las propuestas del personal.....	58
Tabla 16 Comunicación con los clientes y proveedores.....	59
Tabla 17 Existe revisiones sin previo aviso.....	60
Tabla 18 Evaluación y Supervisión.....	61
Tabla 19 Oportunidades de Mejora.....	62
Tabla 20 Funciones específicas de los puestos de trabajo.....	63
Tabla 21 acciones correctivas .....	64
Tabla 22 requerimientos de información.....	65
<b>TABLA 23 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....</b>	<b>86</b>

## Índice de gráficos

Grafico 1 Valores Éticos e Integridad .....	46
Grafico 2 Cuenta con personal capacitado .....	47
Grafico 3 normas y procedimientos .....	48
Gráfico 4 actividades de integración .....	49
Grafico 5 MOF y organigrama .....	50
Gráfico 6 eventos negativos en la empresa .....	51
Grafico 7 Cultura de administración de riesgos .....	52
Grafico 8 Impacto de los riesgos .....	53
Grafico 9 actividades, procesos y tareas de ejecución.....	54
Grafico 10 Programación de compras .....	55
Grafico 11 Control de Inventario .....	56
Grafico 12 responsable de verificar el conteo físico .....	57
Grafico 13 Toma en cuenta las propuestas del personal .....	58
Grafico 14 Comunicación con los clientes y proveedores? .....	59
Grafico 15 Existe revisiones sin previo aviso .....	60
Grafico 16 Evaluación y Supervisión .....	61
Grafico 17 Oportunidades de Mejora .....	62
Gráfico 18 Funciones específicas de los puestos de trabajo.....	63
Grafico 19 acciones correctivas .....	64
Grafico 20 requerimientos de información.....	65

## Índice de cuadros

cuadro 1 definición y operacionalización de variable .....	39
Cuadro 2 resultado del objetivo específico .....	70
Cuadro 3 resultados respecto al objetivo específico 03 .....	75
Cuadro 4 presupuesto.....	87
Cuadro 5 cuestionario.....	90

## **I. Introducción**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad dar a conocer LAS CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO FERRETERÍA Y ELECTRÓNICA “H” Y PROPUESTA DE MEJORA SULLANA, 2019. Como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y financieras de la empresa.

El control interno como plan estratégico para la empresa hoy en día se ha convertido en un instrumento de suma importancia para el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, pues permite un mejor rendimiento en el manejo del movimiento de las mercaderías. Según Ramón (2014) “El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades”.

Cabe resaltar que hoy en día la búsqueda de excelencia y calidad de cada empresa ha sido determinante para el desarrollo del ente, puesto que cada una de ellas ha desarrollado diferentes fórmulas para encontrar el correcto control para sus objetivos. Samaniego Montoya (2013) sostiene que “el problema es precisamente la falta de Control Interno, por lo tanto, los aspectos antes mencionados nos revela que es necesario la implementación de un Sistema de Control Interno en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas que garantice los objetivos trazados a través de integridad, eficacia, eficiencia, razonabilidad, confiabilidad y el cumplimiento de leyes y normas vigentes para su desenvolvimiento en el ámbito económico, financiero y social de nuestro país”. La empresa comercial Ferretería y Electrónica “HJ” dedicada a la venta de productos de ferretería, no es la excepción y en casi 25 años en el mercado al servicio del cliente no cuenta con un adecuado sistema de control interno, a esto se suma una serie de irregularidades respecto al correcto manejo de las operaciones de ventas y sus respectivas cobranzas, teniendo un impacto no solo en el área contable de la empresa sino también en la gestión comercial de esta.

Teniendo en cuenta el análisis de esta problemática se debe resaltar la importancia que tiene el control interno en la empresa, dado que le permite subsistir y desarrollarse como ente comercial dedicada al a venta de productos del rubro ferretero.

En este proyecto de investigación se busca establecer el correcto uso del control interno en la empresa dado que el ente en investigación no ha sido objeto de estudio, por lo cual hay un vacío en esta. Los principales problemas que afectan a la empresa son: No cuenta con un adecuado control de Kardex en la mercadería, No cuenta con un manual de funciones; Además de esto carece de personal capacitado para el manejo de la empresa, No cuenta con un control de inventario; por estas circunstancias el enunciado del tema es el siguiente ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del PERÚ: caso FERRETERÍA Y ELECTRÓNICA “HJ” Y PROPUESTA DE MEJORA SULLANA, 2019? Para poder responder la pregunta nos hemos centrado en el siguiente objetivo general: **Determinar y describir las características del control interno las micro y pequeñas empresas del sector comercio del PERÚ: caso FERRETERÍA Y ELECTRÓNICA “HJ” Y PROPUESTA DE MEJORA SULLANA, 2019.** Para obtener el objetivo general nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú 2019.
2. Describir las características del control interno de la empresa ferretería y electrónica “HJ” Sullana, 2019.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa ferretería y electrónica “HJ” de Sullana, 2019.
4. Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa ferretería y electrónica HJ Sullana 2019.

Este trabajo de investigación especialmente lo que busca es determinar cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú tanto a nivel nacional como en la empresa objeto de estudio. La presente investigación se justifica en aportar conocimientos a las empresas referidas a este rubro en lo que es el manejo del sistema de control interno, dado que la investigación es necesaria en la empresa Ferretería y Electrónica "HJ", ya que no cuenta con áreas establecidas dentro de esta, lo cual no ejerce un adecuado control interno en el manejo de sus actividades. Por consiguiente. Y porque existe la necesidad de crear nuevas herramientas que faciliten el manejo de la empresa, el investigador propone el presente trabajo de investigación, dado que le permitirá adquirir nuevos conocimientos respecto al tema, pues es factible y viable porque accede a la unidad de investigación, y así mismo aportará conocimiento a futuras investigaciones realizadas con el propósito de mejorar el entorno en el cual se desarrolla la investigación. Este trabajo será de tipo cuantitativo de carácter descriptivo, pues será de gran aporte a la comunidad así como a la vez permitirá a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote mejorar sus estándares de calidad establecidos por la nueva Ley Universitaria.



## **I. Revisión de la literatura**

### **2.1 cedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional**

López (2010) en su trabajo de investigación “Diseño de un sistema de control interno de inventarios en la ferretería “Lozada”, Universidad Tecnológica Equinoccial (Campus Santo Domingo de los Colorados), Santo Domingo – Ecuador 2010. Cuyo objetivo general es : Diseñar un sistema de control de inventarios riguroso relativo al ingreso y despacho de la mercadería con las cuales se obtendrán como resultado inventarios con menos porcentaje de error, así como su validación y cálculo de precios de venta competitivo. El diseño de la investigación es de tipo observacional. La responsabilidad del cumplimiento del control interno radica en todas las personas que conforman la organización, el involucramiento permite proporcionar productos y/o servicios con valor agregado, libres de deficiencia y que contribuyen a generar satisfacción de los clientes. Los principales resultados y conclusiones demuestran que el deficiente control interno afecta directamente a la gestión comercial, ya que un buen sistema de control interno basado en el informe COSO implementado contribuirá al logro de los objetivos.

López (2011) en su trabajo de investigación: “control interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la ferretería Ángel López”, Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador 2011. Cuyo objetivo general es: Analizar el control interno del ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la Ferretería Ángel López con la finalidad de establecer procedimientos eficientes para lograr un mejor posicionamiento en el mercado. En esta investigación predomina el enfoque de tipo cuantitativo. Los principales resultados y conclusiones manifiestan que el control interno de inventarios tiene una gran influencia en el proceso de despachos de la empresa, por cuanto están relacionadas directamente, por dicha razón se debe priorizar el control en esta área, puesto que los inventarios son los generadores principales de ingresos para el negocio.

### **2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional**

Chipana (2017) en su trabajo de investigación “ Caracterización del Control Interno en las ferreterías del Perú caso: Empresa Ferretera Las Mercedes de la provincia de Azangaro periodo 2017” cuyo objetivo general es: Determinar y describir las principales características del control interno en las Ferreterías del Perú Caso: Empresa Ferretera comercial “Las Mercedes” de la Provincia de Azángaro Periodo 2017. El tipo de investigación será cualitativo, porque consistirá en describir la variable de estudio, en base de información bibliográfica documental, conocer las situaciones, costumbres y actitudes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. El nivel de la investigación es descriptivo, ya que solo se limitará a describir y analizar la variable de acuerdo de la literatura pertinente, porque se aplicó una entrevista al representante legal de la empresa ferretera “las Mercedes”. Según los principales resultados y conclusiones son: Los resultados obtenidos de la entrevista realizada al representante de la empresa en estudio han reflejado, la empresa hay una debilidad de difusión del organigrama en donde no estructura organigrama como también no hay el procedimiento de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado frente a sus personales, desconoce de la existencia de algún método de evaluación de inventarios tiene una observación caso de las mercaderías no están clasificados de modo adecuado para evitar su deterioro físico.

Condori (2018) en su trabajo de investigación titulado: “Caracterización del Control Interno de inventarios de la empresa comercial de ferretería FECOSUR S.A.C. - Juliaca, 2018” cuyo objetivo general es: Describir las características del control interno de inventarios de la empresa comercial de ferretería Fecosur S.A.C de la ciudad de Juliaca 2018. La metodología de la investigación es de carácter descriptivo ya que este método tiene como objetivo describir, recoger, organizar, resumir, analizar, generalizar, los resultados de las observaciones. Este tipo de investigación busca únicamente describir situaciones o acontecimientos básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinada hipótesis ni en hacer

predicciones. El tipo de investigación a realizar es el estudio cualitativo, descriptivo. porque solo se limitará a describir la variable de estudio. Los principales resultados y conclusiones son: De los resultados obtenidos podemos apreciar que en nuestro caso de la Empresa Comercial de Ferretería Fecosur S.A.C. - Juliaca, urge la implementación de un eficiente y eficaz sistema de control, también podemos agregar en capacitar al personal para la implementación.

Luna (2015) en su trabajo de investigación titulado: Caracterización del Control Interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso ferretería "JAIMITO". Chimbote, 2015. Cuyo objetivo general es: Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la Ferretería "Jaimito". Chimbote, 2015. El diseño de la investigación es de no experimental – descriptivo, – bibliográfico y de caso. Fue no experimental porque no se manipulo la variables, cosas o personas; ya que solo se limitó a describir la variable en su contexto natural dado. Asimismo, fue descriptivo porque la investigación se limitó a describir los aspectos más importantes de la variable de investigación. Fue bibliográfico porque una parte de la investigación comprendió la revisión bibliográfica de los antecedentes pertinentes a dicha investigación. Fue documental porque de ser pertinentes se utilizó algunos documentos para utilizar información que se utilizó en la investigación. Finalmente, fue de caso porque la investigación de campo se limitó a estudiar o investigar una sola investigación. Los principales resultados y conclusiones son: En el componente de evaluación de riesgos, el control interno en la micro empresa Ferretería "Jaimito" se caracteriza por no contar con lineamientos y políticas para la administración de riesgos, por lo tanto, no se están identificados los riesgos significativos para cada objetivo y tampoco se ha determinado la posibilidad que ocurran estos riesgos.

Ramírez (2016) en su trabajo de investigación titulado: “Caracterización del Control Interno de inventarios de las empresas comerciales de Ferretería del Perú: caso MALPISA E.I.R.L. Trujillo, 2016”. Cuyo objetivo general es: Determinar y describir las características del control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferretería del Perú y de la empresa Malpisa E.I.R.L. Trujillo, 2016. El tipo investigación será cualitativo, porque se limitará solo a describir la variable de estudio, en base a la revisión bibliográfica documental. El nivel de la investigación será descriptivo, ya que solo se limitará a describir y analizar la variable de acuerdo a lo que dice la literatura pertinente. El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso porque no está sujeto a ninguna comprobación científica. Los principales resultados y conclusiones son: Después de haber realizado el análisis comparativo, se propone contar con un control de inventarios adecuado, para ello la empresa debe elaborar un manual de organización y funciones y un manual de procedimientos; que se fomente la eficiencia, eficacia y economía en los procesos, se eviten pérdidas y una respuesta rápida ante los cambios, mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, no almacenar inventario por demasiado tiempo, evitando con ello gastos de dinero en artículos innecesarios, adiestrar y entrenar al personal encargado del área de almacén para el adecuado manejo de los inventarios.

Santa Cruz (2016) en su trabajo de investigación titulado: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “NEGOCIACIONES Y FERRETERÍA TONY E.I.R.L.”- CHIMBOTE, 2016”. Cuyo objetivo general es: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercial del Perú y de la empresa “Negociaciones y ferretería Tony E.I.R.L.” de Chimbote, 2016. El diseño de la investigación será: no experimental-descriptivo-bibliográfico documental y de caso. No experimental: no se llevará a cabo en el caso de estudio. Descriptivo: se va a describir toda la

información sobre nuestra variable, el control interno en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio en el Perú y el caso de estudio. Bibliográfico: porque se citará trabajos de investigación de autores. Documental: se revisará trabajos de investigación relacionados al tema para poder analizar y comparar los resultados, que me servirá para dar una propuesta de mejora constructiva. De caso: se analizará y comparará la teoría y la realidad en empresa de estudio “Negociaciones y ferretería Tony E.I.R.L.” los principales resultados y conclusiones son: se recomienda a las Mypes que es necesario implementar los componentes y sub componentes del control interno ya que influye de manera positiva en la gestión empresarial; lo cual, sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz, ayudando así a que la empresa dirija de mejor forma sus objetivos y ayuden a integrar a todo el personal en el proceso.

Abanto (2017) en su trabajo de investigación titulado: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA “FERRETERIA ABANTO”, DE CAJAMARCA, 2017”. Cuyo objetivo general es: Describir la caracterización del control interno de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Ferretería Abanto de Cajamarca, 2017. El diseño de la presente investigación será no experimental cualitativo, bibliográfico – documental y de caso. Los principales resultados y conclusiones son: Según la observación de los resultados y análisis de resultados se puede concluir que respecto a los componentes de control interno: actividad de control y supervisión, los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso no coinciden porque no están aplicando correctamente el control interno, puesto que se ha detectado deficiencias en sus componentes, lo cual afecta a la efectividad de la empresa en sus actividades y esto con lleva a que no se esté cumpliendo con los objetivos y metas de la empresa.

### **2.1.3 Antecedentes a nivel Regional**

Gonza (2016) en su trabajo de investigación: “Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015”, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote sede Piura- Perú 2016. Cuyo objetivo general es: Determinar los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015. El tipo de la investigación será descriptivo, porque consistirá en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. La meta no se limitará a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existan entre dos o más variables. Según los resultados y conclusiones un mecanismo de control interno en los almacenes, son los métodos de valuación de inventarios, los almacenes en estudio hacen uso del método “PEPS” primeras entradas primeras salidas, para dar salida a aquellos productos que tienen vencimiento o que puedan deteriorarse como el cemento, pinturas etc. El control incluye la organización y ubicación de materiales y productos separados de acuerdo a las características y tamaño, apilados por número para una fácil cuantificación. Los almacenes ferreteros no aplican medidas de control interno, lo hace de manera inadecuada lo que perjudica su gestión empresarial.

Huancayo (2015) en su trabajo de investigación titulado: “Caracterización de Control Interno Administrativo en las empresas del sector comercio - rubro ferreterías en el Perú caso: Centro Ferretero Salvador S.R.L Paita –2015” cuyo objetivo general es: Describir las principales características de control interno administrativo en las empresas del sector comercio - rubro Ferreterías en el Perú y de la empresa Centro Ferretero Salvador SRL Paita – 2015. La investigación utilizó el diseño Cualitativo - Descriptivo - Bibliográfico - documental y de caso. Los principales resultados y conclusiones son: Es importante tener una buena política de control de Inventarios porque permite tener un buen conocimiento sobre la clase, condición y comportamiento de las existencias; es de suma importancia la revisión y evaluación permanente del sistema de control de existencias para verificar su confiabilidad. Las empresas ferreteras en el Perú al no contar con un adecuado sistema de control interno en su gestión empresarial no logran obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía porque ignoran la planeación y aplicación de un sistema de control interno administrativo con los requerimientos necesarios para el logro de sus objetivos.

## **2.2 teóricas de la investigación**

### **2.2.1 OL INTERNO**

Durante arduo tiempo el Control Interno estuvo limitado a la economía, se hablaba de Control Interno y se entendía que era inherente a las actividades de finanzas y contabilidad; sus trabajadores y el resto de las áreas operacionales de hecho no se sentían involucrados. No todos los directivos de las organizaciones veían en este sistema un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto. En tanto se materializó un objetivo fundamental: definir un marco conceptual del Control Interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que eran utilizados sobre este tema, logrando así, que se cuente con una visión integradora y un marco conceptual común, que satisfaga las demandas de todos los entes involucrados. Se define como un proceso efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos y protección de sus activos en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia en las operaciones. Fiabilidad de la información financiera y operativa. Salvaguardar recursos de la entidad. Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Prevenir errores e irregularidades. En la actualidad se define al control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir. A nivel académico, respecto de los estudios del ciclo gerencial y sus funciones, el control se define como la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes trazados para alcanzarlos. En el mismo camino, el control como actividad de la administración es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa.



### **2.1.3.1 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO**

Para algunos el control interno se refiere a los procedimientos de autorizaciones y conciliaciones, para otros, pudieran ser los controles referidos a fraude y para otros, ser solo políticas y procedimientos establecidos en los entes para el mejoramiento del desempeño de estas.

Sin embargo, de manera general se puede comentar que los controles internos son las respuestas de la administración de una empresa o negocio para mitigar un factor identificado de riesgo o alcanzar un objetivo de control. Este promueve la eficiencia, efectividad y economía de las operaciones y calidad en los servicios. La efectividad está relacionada directamente con el logro de los metas y objetivos programados. La eficiencia está relacionada entre los servicios o bienes producidos y los recursos que se emplean para producirlos. La economía está referida a las condiciones y términos sobre los cuales se adquieren recursos humanos, físicos y financieros, en cantidad o calidad apropiada y al menor costo posible. Este sistema debe permitir que se promuevan mejoras en las actividades que desarrollan las entidades públicas y proporcionar una mejor satisfacción en el público, menos desperdicios y defectos, mayor productividad y menos costos en los servicios.

### **2.1.3.2 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO**

Según Khoury (2014) establece que “el control interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios. La cultura de control ayuda en el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento de la empresa. El Control Interno bien implementado contribuye arduamente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.

El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción”. Este sistema fortalece a las entidades para conseguir sus metas de rentabilidad y desempeño y a prevenir la pérdida de recursos. Dicho sistema facilita la información financiera confiable y asegura que el ente cumpla con las leyes y regulaciones establecidas, evitando pérdidas de su reputación y otras consecuencias. Por lo tanto, ayuda a una entidad a cumplir sus objetivos, evitando peligros que aún no se reconocen y sorpresas a lo largo del tiempo. El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que promuevan la aplicación, eficiente, de las directivas, planes operativos y los planes estratégicos de la empresa, así como los procedimientos y la documentación de sus procesos.

### **2.1.3.3 TIPOS DE CONTROL INTERNO**

Existen dos tipos de control interno utilizados en la implementación del sistema de control interno en la empresa:

#### **2.1.3.3.1 EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO:**

No está limitado al plan de organización y funciones que está relacionado con el proceso de toma de decisiones que lleva a la autorización de intercambios. Este se relaciona con la eficiencia en las operaciones que establece el ente.

#### **2.1.3.3.2 EL CONTROL INTERNO CONTABLE:**

Las finalidades asignadas tradicionalmente al control interno contable son dos: la custodia de los activos o elementos patrimoniales y salvaguardar los datos y registros contables, para que las cuentas anuales o estados contables de síntesis que se elaboren a partir de los mismos sean verdaderamente representativos de la realidad económico financiera de la empresa. Comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, su propósito principal es suministrar información a las personas encargadas para la toma de decisiones en la empresa. Estará diseñado de tal modo que permita detectar irregularidades y errores con el fin de que llegue puntual y fehacientemente a los centros de decisión del ente.

### **2.2.3 INFORME COSO**

Gómez (2010) “Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales. Surge así una nueva perspectiva sobre el control interno donde se brinda una estructura común que es documentada en el denominado Informe C.O.S.O. El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (C.O.S.O.) es una organización voluntaria del sector privado, establecida en los Estados Unidos y dedicada a proporcionar orientación al ámbito privado y gubernamental sobre aspectos críticos de gestión de la organización, control interno de la empresa, gestión del riesgo, el fraude y la presentación de informes financieros. El Informe C.O.S.O. es un documento que especifica un modelo común de control interno con el cual las organizaciones pueden implantar, gestionar y evaluar sus sistemas de control interno para asegurar que éstos se mantengan funcionales, eficaces y eficientes”

### **2.2.4. ORGANIGRAMA**

Según Ladino (2009) “Todo organismo debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un Organigrama. La estructura organizativa, efectuada y formalizada en un organigrama, construye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en base al cumplimiento de los objetivos del organismo, son planeadas, efectuadas y controladas”.

### **2.2.5 MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES:**

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo; además es un documento que contiene información detallada referente al directorio administrativo, antecedentes, legislación, atribuciones, estructuras y Funciones de las unidades administrativas.

#### **❖ OBJETIVOS**

Servir como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional formal, así como los tramos de control y responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una adecuada funcionalidad administrativa de la institución.

#### **❖ IMPORTANCIA DEL MOF**

Según S/A (2019) “Proporciona información a los funcionarios y servidores sobre sus funciones específicas, su dependencia y coordinación para el cumplimiento de sus funciones”.

### **2.2.6 MANUAL DE PROCESOS**

Según LOGÍSTICA (2015) “Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación”.

#### **❖ VENTAJAS PROPOSITO**

Las principales ventajas de desarrollar un manual de procesos dentro de cada una de las entidades, representa la recopilación detallada de las instrucciones a seguir, ya que aporta conocimiento sobre el desempeño de cada una de las actividades.

ORTIZ IBÁÑEZ (2008) afirma:

Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita al lector, desarrollar correctamente la labor propuesta.  
(p.15)

Este documento permite adaptar a cada sector de la empresa las funciones básicas a desarrollar entorno a esta.

#### ❖ **IMPORTANCIA**



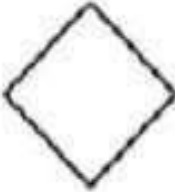

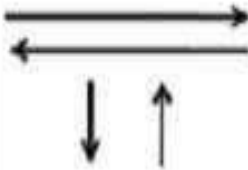
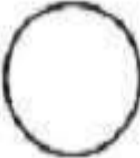
Estos manuales son importantes ya que sirven de base del Sistema de calidad; además de ser una herramienta moderna que permite desarrollar las prácticas adecuadas en el desempeño de las actividades. ORTIZ IBÁÑEZ (2008)

El Manual de Procesos y Procedimientos documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que siga creciendo y se desarrolle.  
(p.16)

#### **2.2.7 DIAGRAMAS DE FLUJO**

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de los pasos o las actividades que constituyen un proceso. Los pasos o las actividades usados por una entidad para iniciar, autorizar, procesar y registrar transacciones están representados por varios símbolos conectados con flechas para ilustrar la secuencia de eventos.

### 2.7.1 SIMBOLOGIA DEL DISEÑO

SÍMBOLO	NOMBRE	ACCIÓN
	Terminal	Representa el inicio o el fin del diagrama de flujo.
	Entrada y salida	Representa los datos de entrada y los de salida.
	Decisión	Representa las comparaciones de dos o mas valores, tiene dos salidas de información falso o verdadero
	Proceso	Indica todas las acciones o cálculos que se ejecutaran con los datos de entrada u otros obtenidos.
	Líneas de flujo de información	Indican el sentido de la información obtenida y su uso posterior en algún proceso subsiguiente.
	Conector	Este símbolo permite identificar la continuación de la información si el diagrama es muy extenso.

## **2.3 S DE CONTROL INTERNO**

Son criterios, métodos, disposiciones y lineamientos que se aplican y regulan por este sistema en las principales áreas de las actividades operativas y administrativas de las entidades, incluidas las relacionadas a la gestión financiera de obras, logística, de personal, de valores éticos y de sistemas de información, entre otros. Estas se establecen con el propósito de promover una adecuada administración de los recursos públicos en las entidades del Estado. Los funcionarios de cada entidad, según sus competencias, serán responsables de mantener, establecer, revisar y actualizar la estructura de este sistema en función a la naturaleza de sus actividades y el volumen de operaciones. Estas normas se fundamentan en prácticas de aceptación general y criterios, así como en aquellos lineamientos y estatutos de control.

### **2.1.4 ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Según Urbina (2006) “La adecuada implantación y funcionamiento sistémico del control interno en las entidades del Estado, exige que la administración institucional prevea y diseñe apropiadamente una debida organización para el efecto, y promueva niveles de ordenamiento, racionalidad y la aplicación de criterios uniformes que contribuyan a una mejor implementación y evaluación integral. La organización sistémica del control interno se diseña y establece institucionalmente teniendo en cuenta las responsabilidades de dirección, administración y supervisión de sus componentes funcionales, para lo cual en su estructura se preverán niveles de control estratégico, operativo y de evaluación”. El enfoque moderno establecido por el COSO señala que los componentes de la estructura de control interno se interrelacionan entre sí y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión. Por ello en la presente investigación, para fines de la adecuada formalización e implementación de la estructura de control interno en todas las entidades se concibe que ésta se organice con base en los siguientes cinco componentes.

## **2.1.5 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO**

### **2.1.5.1 AMBIENTE DE CONTROL**

Según Gonza (2016) en su trabajo de investigación “LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE ALMACEN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO FERRETERO EN LA CIUDAD DE PIURA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DEL AÑO 2015”. Define que “el ambiente o entorno de Control constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación con la importancia del Control Interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y resultados, por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso”. El Ambiente de Control fija el tono de la organización al influir en la conciencia del personal. Este puede considerarse como la base de los demás componentes del control interno. La dirección de la entidad y el auditor interno, si lo hubiere, pueden crear un ambiente adecuado si: Existe una estructura organizativa efectiva. Se aplican sanas políticas de administración. Cumplimiento de leyes y políticas que serán asimiladas de mejor forma si el personal la tiene a la vista por escrito De todos los componentes, la base para el desarrollo del ambiente de control y el resto de ellos se basa en otros fundamentos claves, como: a) La filosofía y estilo de dirección. b) La estructura, el plan de organización, los reglamentos y los manuales de procedimientos. c) La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos. d) Normas que integran el Ambiente de Control e) Asignación de Responsabilidad, Efectividad y eficiencia de las operaciones, Organigrama, Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, Asignación de Autoridad, Políticas y prácticas en personal, Comité de Control, Suficiencia y confiabilidad de la información financiera, Integridad y valores éticos, Competencia profesional, Atmósfera de Confianza Mutua.



### **2.1.5.1.1 INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS**

Las máximas autoridades de cada una de las entidades son las encargadas de establecer los valores éticos e integridad, en los cuales se establecen principios que regirán la cultura organizacional, reduciendo así a un nivel aceptable los riesgos en el logro de sus objetivos. Esto con el propósito de establecer normas y aptitudes que generen cambios en las políticas implantadas con respecto a la ética profesional.

### **2.1.5.1.2 COMPETENCIA PROFESIONAL**

Según Valera (S/F) “Los dirigentes, funcionarios y demás trabajadores deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados”.

### **2.1.5.1.3 JUNTA DIRECTIVA**

Según Cadavid (2018) “La Junta Directiva debe estar conformada correctamente y gozar de un excelente gobierno y participación, lo cual implica que sus miembros sean reconocidos tanto por su independencia y criterio profesional como también por su formación ética”.

### **2.1.5.1.4 FILOSOFIA ADMINISTRATIVA**

Es de suma importancia mostrar una adecuada actitud hacia los sistemas implementados de información que forman parte de la estructura organizacional. En esta parte influyen considerablemente las responsabilidades y políticas, además de la estructura organizativa, en la cual se determina el cumplimiento de la visión de la entidad.

### **2.1.5.2 EVALUACIÓN DE RIESGO**

Urbina (2006) dice que el ambiente de control implica la identificación y análisis por parte de la conducción y no del auditor interno de los riesgos relevantes para lograr los objetivos predeterminados. Es un proceso de desarrollo y documentación de una estrategia interactiva, clara y organizada usada para identificar y analizar los diversos eventos que tengan un impacto directo o indirecto en la entidad impidiendo el logro de los objetivos. Se deben desarrollar planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios que permitan evitar, reducir, compartir y gestionar la mitigación o eliminación de los obstáculos que impidan la obtención de los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a riesgos con posible impacto dentro de la empresa.

#### **2.1.5.2.1 IDENTIFICACION DE RIESGO**

Según S/A, COSO EVALUACION DE RIESGOS (2015) “Toda actividad se enfrenta a múltiples riesgos, y nunca existe la certeza absoluta de haberlos identificado en su totalidad. Sin saber los objetivos establecidos, es difícil hacer propuestas efectivas de gestión de riesgos y que generen valor, dado que los actores no entienden siempre lo mismo por “riesgo”, se confunde la historia con la probabilidad, y la no detección con la no ocurrencia”.

#### **2.1.5.2.2 EVALUCION DE RIESGO**

Según Cardoso (2016) “Es un punto prioritario a tratar dentro de las agendas de la mayor parte de las empresas, a efecto de lograr una alineación adecuada entre el cumplimiento de los objetivos institucionales y los peligros, contingencias e inseguridades imperantes en el entorno”. SIEMPRE HABRÁ ALGÚN RIESGO DE CONTROL A CAUSA DE LAS LIMITACIONES INHERENTES DE CUALQUIER SISTEMA DE CONTABILIDAD Y DE CONTROL INTERNO. LA EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE CONTROL ES EL PROCESO DE EVALUAR LA EFECTIVIDAD DE LOS SISTEMAS DE CONTABILIDAD Y DE CONTROL INTERNO DE UNA ENTIDAD PARA PREVENIR O DETECTAR Y CORREGIR REPRESENTACIONES ERRÓNEAS DE IMPORTANCIA RELATIVA.

### **2.1.5.2.3 RESPUESTA AL RIESGO**

Según Andicohechea (2014) “Para ello, se evalúan opciones con relación al apetito de riesgo, coste- beneficio de las respuestas potenciales al riesgo, y el grado en que la respuesta va a reducir el impacto y/o la probabilidad”

### **2.1.5.3 ACTIVIDADES DE CONTROL**

Según Urbina (2006) dice que “Este comprende procedimientos y políticas establecidos para asegurar que se lleven a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la empresa, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos. La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea debe ser cuidadosamente definida debido a que tienen como propósito posibilitar una adecuada respuesta a los riesgos de acuerdo con los planes establecidos para evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos identificados que puedan afectar el logro de los objetivos de la empresa. Con este propósito, las actividades de control deben visualizarse hacia la administración de aquellos riesgos que puedan ocasionar perjuicios a la entidad.

Las actividades de control gerencial se dan en todas las operaciones, procesos, niveles y funciones de la entidad. Incluyen un rango de actividades de control de detección y prevención tan diversas como: procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, conciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades, revisión de procesos y supervisión”.

### **2.1.5.3.1 SEPARACION DE TAREAS Y RESPONSABILIDADES**

Según Pascual (2015) “Uno de los principios del Control Interno es la segregación de funciones, es para prevenir el fraude interno en la organización. Con esto un individuo no llevará a cabo todas las actividades de operación, no todo estará bajo su responsabilidad”

### **2.1.5.3.2 COORDINACION DE TAREAS**

Es necesario implementar una delimitación de funciones y responsabilidad directa de cada uno de los trabajadores, así como de los funcionarios de la entidad. Los manuales de procedimientos han de tener detalladas las tareas y responsabilidades relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, las que deben ser asignadas a personas diferentes

### **2.1.5.3.3 DOCUMENTACION**

Los controles internos incluyen políticas, procedimientos y prácticas en cada uno de los niveles organizacionales, y es de suma importancia que los dueños de la empresa deban comprender en profundidad los controles para documentarlos.

### **METODOS DE VALUACION DE EXISTENCIAS**

Todas las empresas para poder controlar el manejo de sus mercaderías adquieren diferentes métodos o sistemas pertinentes que le permiten tener un mayor control sobre las entradas y salidas de estas, y que, además; podrán fijar su posible volumen de producción y de ventas.

### **MÉTODO DEL PROMEDIO PONDERADO**

Este método consiste en hallar el costo promedio de cada uno de los artículos que hay en el inventario final cuando las unidades son idénticas en apariencia, pero no en el precio de adquisición, para fijar el valor del costo de la mercancía por este método se toma el valor de la mercancía del inventario inicial y se le suman las compras del periodo, por cuanto se han comprado en distintas épocas y a diferentes precios, después se divide por la cantidad de unidades del inventario inicial más las compradas en el periodo.

### **MÉTODO PEPS**

Este método dice que las existencias que primero entran al inventario son las primeras en salir del mismo, esto quiere decir que las primeras que se compran, son las primeras que se venden.

#### **2.1.5.3.4 NIVELES DEFINIDOS DE AUTORIDAD**

La autorización quedará plasmada en un documento y será comunicada explícitamente a las personas o áreas autorizadas, quienes serán responsables de ejecutar las tareas de acuerdo a lo regulado en el documento. La alta autoridad debe tener identificadas las personas facultadas a autorizadas o a realizar determinadas actividades dentro del ámbito de su competencia.

#### **2.1.5.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Urbina (2006) “La información no solo se relaciona con los datos generados internamente, sino también con sucesos, actividades y condiciones externas que deben traducirse a la forma de datos o información para la toma de decisiones. Asimismo, debe existir una comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles jerárquicos de la entidad.

La comunicación es inherente a los sistemas de información, siendo indispensable su adecuada transmisión al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de control Interno. Que las mismas tengan la obligatoriedad de llegar a los niveles de dirección correspondiente, no sólo con el objetivo de su aprobación, sino del conocimiento y toma de decisiones en consecuencia de los mismos”.

#### **a) SISTEMA DE INFORMACIÓN**

Según Martínez (2008) Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan regularmente con el objetivo de suministrar a quienes deciden u operan dentro de una entidad, la información que se requiere para el ejercicio de sus funciones.

#### **b) SISTEMA DE COMUNICACIÓN**

Según Martínez (2008) La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función debe ser especificada con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

#### **COMUNICACIÓN INTERNA**

Se encarga de la Organización pueda obtener un mensaje claro y eficaz. Asimismo, debe servir de control, motivación y expresión de los usuarios. Lo primordial es establecer buenas relaciones entre los trabajadores de las áreas que compone dicha entidad, con la finalidad de emitir mensajes adecuados y claros.

## **COMUNICACIÓN EXTERNA**

La comunicación externa de la entidad debe orientarse a asegurar que el flujo de mensajes e intercambio de información con los clientes, usuarios y ciudadanía en general, se lleve a cabo de manera segura, correcta y oportuna, generando confianza e imagen positivas a la entidad.

### **2.1.5.5 SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

Gómez (2010) cubre los descuidos externos de los controles internos por parte de la conducción o terceros externos al proceso, o la aplicación de metodologías independientes. La supervisión corresponde al control que se realiza sobre el propio control, por lo que conceptualmente se puede entender como una meta control. Los citados componentes serán descritos y desarrollados con más detalle en secciones posteriores. En síntesis, el control interno es necesario para ayudar a que una organización: a) Consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento b)Pueda prevenir pérdidas de recursos c)Obtenga información contable confiable d)Refuerce la confianza al cumplir las leyes y normas aplicables Siendo el control interno un sistema que promueve una actitud proactiva y de autocontrol de los niveles organizacionales con el fin de asegurar la apropiada ejecución de los procesos, procedimientos y operaciones; el componente supervisión o seguimiento permite establecer y evaluar si el sistema funciona de manera adecuada o es necesaria la introducción de cambios. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación.

#### **2.1.5.5.1 ACTIVIDADES DE SUPERVISION CONTINUA**

Las debilidades o deficiencias encontradas en el sistema de control interno deberán ser comunicadas a las partes indicadas en la organización y oportunamente para que se adopten medidas de acuerdo a la magnitud encontrada en cada proceso de control

#### **2.1.5.5.2 EVALUACIONES PUNTUALES**

Las evaluaciones puntuales son integradas en el proceso del negocio y se ajustan a las condiciones cambiantes a los diferentes controles de la empresa. Este proceso evalúa la calidad del control interno en el tiempo y espacio en el cual se realice.

#### **2.1.5.5.3 COMUNICACION DE DEFICIENCIAS**

La comunicación de las deficiencias significativas en primera instancia, son comunicadas verbalmente a la dirección y, cuando proceda, a los responsables de la entidad, con el fin de facilitarles la adopción oportuna de medidas correctoras para minimizar los riesgos dentro de la empresa.

#### **2.1.5.5.4 LAS EVIDENCIAS**

Si bien es importante concentrar los esfuerzos en la elaboración de evidencias documentales; sin embargo, el modelo de sistema escogido para aplicar en el país tiene un peso de evidencias que están relacionadas con el comportamiento de los colectivos laborales. Como sistema de la organización, el Control Interno está sujeto a un proceso de creación de evidencias documentales, lo cual ha sido clásico en el tiempo, el sistema no funciona si no se logra que los integrantes de los colectivos laborales se comprometan e identifiquen con las normas diseñadas

#### **2.1.6 EL CONTROL INTERNO EN LAS MYPES**

Según Vilela, (2016) “Actualmente, en el Perú, las micro y pequeñas empresas (MYPES) aportan, aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno, son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país. En conjunto, las MYPES generan el 47% del empleo en América Latina, siendo esta una de las características más rescatables de este tipo de empresas. Conforme las MYPES van creciendo, nuevas van apareciendo. Esto dinamiza nuestra economía.



Debido a que la mayoría desaparece en menos de un año; las que sobrevivan este ciclo se volverán cada vez más influyentes en el mercado, ampliarán su capacidad de producción, requerirán de más mano de obra y aportarán con mayores tributos al Estado”.

Según Ramírez (2016) dice que: “Disponer de un Sistema de Control Interno ayuda a dotar de seguridad razonable a las empresas. Éstas ya disponen de controles sobre sus procesos. El Control Interno ayuda, por un lado, a unificarlos y racionalizarlos, así como a detectar qué situaciones de potencial riesgo necesitan controles adicionales”. Adicionalmente, un Sistema de Control Interno aporta otras ventajas para las compañías que lo adoptan.

## **2.2 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO**

Se establece por características del sistema de control interno a las notas que lo definen en su esencia y justifican su existencia.

En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la empresa independientemente de su categoría u ocupación. Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad. Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos. Es de vital importancia que los trabajadores se sientan involucrados con el sistema que se diseñe y cada uno sepa cómo tributa al Control Interno mediante sus responsabilidades y los medios que posee para cumplirlas. Se trata de un aporte trascendental: los controles internos no son elementos restrictivos, sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, porque se refiere a riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos.

## **2.3 CONCEPTOS MODERNOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Según Vargas en su trabajo de investigación titulado “El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial estrella S.R.L (2014)” dice que: En el ámbito empresarial actual, es débil la difusión del verdadero significado de lo concerniente al sistema de control interno. Y un estudio profundo involucra la necesaria responsabilidad del elemento humano para la apropiada conceptualización y adecuado manejo.

## **2.4 CARACTERÍSTICAS**

Las Normas de Control Interno tienen como características principales, ser:

a) Concordantes con el marco legal vigente, directivas y normas emitidas por los sistemas administrativos, así como con otras disposiciones relacionadas con el control interno b) Compatibles con los principios del control interno, principios de administración y las normas de auditoría gubernamental emitidas por la CGR c) Sencillas y claras en su redacción y en la explicación sobre asuntos específicos d) Flexibles, permitiendo su adecuación institucional y actualización periódica, según los avances en la modernización de la administración gubernamental

### **2.4.1 GESTION**

Según Gómez (2010) afirma que “La gestión del conocimiento es un proceso que apoya a las organizaciones para encontrar la información relevante, seleccionar, organizar y comunicarla a todo el personal activo; este ciclo es necesario para acciones tales como la resolución de problemas, dinámica el aprendizaje y la toma de decisiones.

La gestión del conocimiento puede mejorar el desempeño de la organización en vías de lograr una organización inteligente, pero no es suficiente por sí sola; puesto que gestión del conocimiento involucra la planeación de estrategias y el establecimiento de políticas y además la colaboración de todo el personal de la organización un alto sentido de compromiso para ejecutar su trabajo y la aceptación del proceso de gestión. Por tanto, una organización basada en el conocimiento implica una búsqueda general de los enfoques tradicionales de gestión, de la selección del personal, la contratación y la gestión de los trabajadores; pero con nuevo enfoque empresarial que logre combinar la información con los recursos humanos (participación, compromiso, motivación y responsabilidad de los trabajadores) para generar un avance en la cultura empresarial

Comprende las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación La gestión tiene como objetivo aumentar los resultados óptimos de una empresa por medio de la generación de estrategias También se determina como el proceso mediante el cual un equipo directivo o directivo determina las acciones a seguir por la empresa, mismas que se encuentran especificadas en la planeación, también se establecen las estrategias y las metas que se pretenden alcanzar. Este concepto también se asocia con la dirección o administración de una compañía o negocio”.

#### **2.4.2.1.1 Gestión de la Información**

La información como un soporte de transmisión de conocimientos es hoy en día, en algo vital para el ser humano y su actividad empresarial Esta se puede definir como un conjunto de datos acerca de un hecho, fenómeno o suceso cuyo propósito es reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo en particular. Actualmente, esta se considera un recurso que es preciso gestionar eficazmente, tal como los recursos tecnológicos, materiales, financieros, y humanos

La Gestión de la información es un proceso que incluye tareas como recolección, manipulación, tratamiento, depuración, conservación, acceso de la información adquirida por una organización a través de diferentes fuentes y que además monitorea el acceso y los derechos de los usuarios finales sobre la misma a fin de apoyar a los directivos en la toma de decisiones.

#### **2.4.2.1.2 GESTIÓN EMPRESARIAL**

Gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo, administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Partiendo de estos conceptos podemos decir que gestión es un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

En este sentido, el primer elemento que forma parte de la estructura de la gestión es la estrategia. Es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas

#### **2.4.2.1.3 GESTIÓN LOGÍSTICA**

Según Julca (2016) La logística desde la óptica de la cadena de suministro hace referencia al manejo eficiente de las funciones tales como compras, existencias, gestión de inventarios y transporte entre otras. Para cualquier empresa entre ellas las comercializadoras, el éxito radica en alcanzar de la mejor forma la conquista de estas funciones. Así, la empresa, los proveedores y la clientela tendrá una relación más cercana, y todos serán beneficiados, especialmente los consumidores finales, cuyas demandas son resueltas de mejor manera y más rápidamente.

En un futuro muy cercano, la gestión eficaz de la logística no será ya una opción, sino una obligación para todas las empresas que quiera sobrevivir y mantenerse en el mercado. El papel de la logística puede contemplarse como la provisión de sistemas y el proceso de coordinación de apoyo para asegurar que se cumplen las metas de servicio al cliente. Esta es la idea básica del sistema logístico orientado al servicio, un sistema diseñado para alcanzar metas de servicio definidas.

## **2.5 EMPRESA**

Según Dayana (2016), En su investigación define que “Las empresas comerciales son aquellas que se encargan de adquirir mercancías de algún tipo para luego venderlas a los consumidores o a otras empresas”. También nos informa como se caracterizan las empresas comerciales: Porque no realizan una transformación sobre los materiales adquiridos recurriendo a fuentes de energía y al trabajo aplicado al producto, sino que cumplen una función de intermediarios entre el productor y el consumidor. Es por ello que se encarga de distribuir, de trasladar el producto.

Una empresa es una unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la creación continua de empresas. En general, una empresa también se puede definir como una unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y por el que se obtengan beneficios

### **2.5.1 Lucha Anticorrupción**

Básicamente busca proteger y resguardar los recursos contra cualquier pérdida, gasto excesivo, uso indebido y acto irregular. Este objetivo va de la mano con las medidas adoptadas por la empresa para prevenir o detectar operaciones no autorizadas, que podrían significar pérdidas significativas para el ente, incluyendo irregularidades o usos ilegales de los recursos

## **2.6 Almacén**

Es el acto de almacenar bienes que serán vendidos o distribuidos más tarde. Mientras que un negocio pequeño con base en casa quizás almacene sus productos en un cuarto disponible, un sótano, o garaje, los negocios grandes típicamente son dueños o rentan un espacio en un edificio que está especialmente diseñado para almacenar.

## **2.7 Rubro de ferreterías**

Una ferretería es un establecimiento dedicado a la comercialización para la construcción y necesidades del hogar, normalmente es para el público en general, a menudo se puede encontrar productos como: clavos, tornillos, silicona, persianas, abrasivos, pinceles, selladoras, soldadura por citar unos pocos. La cantidad de empresas dedicadas a este rubro son diversas, dado que cada una de ellas se dedica a la venta de diferentes productos y algunas ofrecen todos los productos en general. La palabra ferretería surgió en la época medieval en Europa, eran lugares donde regularmente se encontraban diferentes productos, etimológicamente la palabra ferretería significa tienda de hierro, no fue hasta finales del siglo XIX cuando se empezó a utilizar esa palabra comúnmente en el mundo.

# **DATOS GENERALES DE LA EMPRESA FERRETERÍA Y ELECTRÓNICA “HJ”**

## **RESEÑA HISTORICA**

HJ es una empresa con experiencia en el rubro de compra y venta de artículos de ferretería, la cual ha ido creciendo con el paso del tiempo gracias al esfuerzo en conjunto de sus trabajadores y el compromiso constante de sus empleadores por ofrecer un servicio de calidad y la mejora en la competitividad con cada uno de sus precios, esto conlleva el haber logrado la confianza y preferencia de nuestros clientes.

## **DATOS GENERALES**

**RUC:** 10036497454

Razón Social: FERRETERÍA Y ELECTRÓNICA HJ

Tipo Empresa: comercial dedicada a la ferretería venta de material de productos electrónicos inscrita en el régimen especial

Condición: Activo

Fecha Inicio Actividades: 11/ Agosto / 1999

Dirección: AV. Dos de mayo 940 stand # 4 SULLANA

**Misión:** Brindar a nuestros clientes productos con la más alta calidad al más bajo precio, superar sus expectativas y satisfacer sus ofreciéndoles un servicio de calidad.

**Visión:** Ser la empresa líder en venta de productos de ferretería y electrónica a nivel nacional.

## **ORGANIGRAMA**

La empresa Ferretería y Electrónica “HJ” carece de una representación gráfica de organización, por lo cual es uno de los problemas para detectar los posibles fallos en la asignación de funciones, por lo tanto, no le permite conocer el funcionamiento interno de la empresa en cuanto a la organización.

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF**

Otra de las principales desventajas de la empresa Ferretería y Electrónica “HJ” es que tampoco cuenta con un documento MOF, dado que este manual es de suma importancia ya que da a conocer de forma explícita las funciones específicas, las responsabilidades, los requisitos y las condiciones exigidas para poder laborar adecuadamente, dando como resultado el aumento de la productividad.

## **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - ROF**

La empresa Ferretería y Electrónica “HJ” tampoco posee un documento técnico normativo ROF que formalice y establezca la estructura organizacional en base a las funciones generales de la entidad, funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas al logro de su misión, visión y objetivos, con el fin de verificar el proceso de dirección y control.

## **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO- RIT**

El RIT no es ajeno a lo dicho anteriormente puesto que la empresa en investigación no cuenta con dicho reglamento, dando como consecuencia problemas serios en el desarrollo de las funciones, ya que de ser necesario no podrá sancionar a algún trabajador por algún acto disconforme a la empresa ya que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare esta sanción puesto que este documento es fundamental para mantener el orden dentro de la empresa.



## **ASPECTOS EN LOS PROCESOS DE CADA ÁREA**

### **Área de almacén**

Salazar (2017) define esta área como “El almacén es, hoy por hoy, una unidad de servicio y soporte en la estructura orgánica y funcional de una compañía, comercial o industrial, con propósitos bien definidos de custodia, control y abastecimiento de materiales y productos. En la actualidad, lo que antes se caracterizaba como un espacio dentro de la empresa destinado al uso exclusivo de arrume de mercancía, es una estructura clave que provee elementos físicos y funcionales capaces de generar valor agregado”.

### **Área de ventas**

Thompson (2005) define el área de ventas como “el conjunto de actividades diseñadas para promover la compra de un producto o servicio. Por ese motivo, la venta requiere de un proceso que ordene la implementación de sus diferentes actividades, caso contrario no podría satisfacer de forma efectiva las necesidades y deseos de los clientes, ni coadyuvar en el logro de los objetivos de la empresa”.

### **Área de tesorería**

Cantalapiedra (2013) dice que “La gestión de tesorería es el área dentro de una empresa que se ocupa de controlar y coordinar los flujos monetarios de la misma, es decir, los cobros y los pagos que se generan en el negocio. El objetivo fundamental de esta gestión es, por tanto, adecuar la corriente de cobros con la de pagos, de tal modo que se garantice un nivel adecuado de liquidez para el normal desarrollo de la actividad. La liquidez lo que expresa es la aproximación de cada elemento del activo a su conversión en efectivo, de tal modo que el bien más líquido se puede considerar el efectivo que se tiene en caja”.

### **Área de contabilidad**

Según Thompson (2008) dice que “La Contabilidad es la Ciencia que proporciona información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa; con el apoyo de técnicas para registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos de dinero, transacciones y eventos, de forma continua, ordenada y sistemática, de tal manera que se obtenga información oportuna y veraz, sobre la marcha o desenvolvimiento de la empresa u organización con relación a sus metas y objetivos trazados, con el objeto de conocer el movimiento de las riquezas y sus resultados”.

### **Área de personal**

Según (2016) dice que “El departamento de recursos humanos es clave dentro del crecimiento y desarrollo de toda organización. Las tareas que allí se concentran pueden ser ejecutadas por una persona o por todo un equipo de trabajo; depende del tamaño de la empresa, de sus necesidades y del presupuesto. El objetivo principal del departamento de recursos humanos es alinear estratégicamente a los profesionales con los valores y metas empresariales”.

### **III Hipótesis**

Según Hernández Sampieri (2006) en su libro titulado “Metodología de la Investigación” comenta que no se realiza hipótesis dado que la metodología empleada es de carácter descriptivo. En tal sentido la presente investigación no presenta hipótesis por ser también de carácter descriptivo.

## IV Metodología

### 4.1. Diseño de la investigación

#### 4.1.1 El tipo de investigación

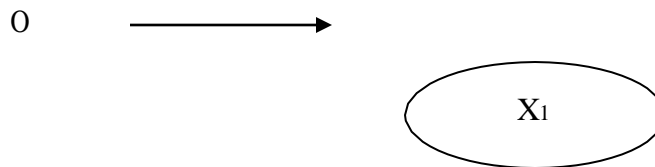
El tipo investigación será descriptiva, porque se limitará solo a describir la variable de estudio, en base a la revisión bibliográfica documental.

#### 4.1.2 Nivel de la investigación de la tesis.

El nivel de la investigación será NO EXPERIMENTAL ya que solo se limitará a describir y analizar la variable de acuerdo a lo que dice la literatura pertinente.

#### 4.1.3 Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación será TRANSVERSAL descriptivo, bibliográfico, documental y de caso porque no está sujeto a ninguna comprobación científica.



Donde: O = Observación

X<sub>1</sub>= CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA "FERRETERÍ

A Y ELECTRÓNICA HJ" SULLANA, 2019.

#### 4.1.4 Población y muestra

La población estará dada por las empresas del sector comercio rubro ferreterías de la ciudad de Sullana y la muestra estará conformada por la empresa Ferretería y Electrónica HJ de Sullana.

## 4.2 Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Tabla 1 Matriz Operacional de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO
Control Interno	El Control Interno se define como el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que, coordinados y unidos entre sí, buscan proteger los recursos de la entidad y prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa.	El control interno se analiza en cinco partes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación, y supervisión.	Ambiente de Control	Integridad y Valores Éticos	¿Se desarrollan los valores éticos e integridad de los trabajadores en la empresa?	Sí No Nominal
				Competencia Profesional	¿Cuenta con personal capacitado para el manejo de la empresa?	Sí No Nominal
				Junta Directiva	¿Existen normas y procedimientos de control establecidos para cada una de las áreas de la empresa?	Sí No Nominal
				Filosofía Administrativa	¿Realiza actividades que aportan a la integración del personal y favorecen el clima laboral en la empresa?	Sí No Nominal
				Estructura organizacional	¿La empresa cuenta con un manual de funciones y organigrama?	Sí No Nominal

			Evaluación de Riesgos	Identificación de riesgos	¿Se han logrado identificar eventos negativos que puedan afectar el desarrollo de las actividades en la empresa?	Sí No	Nominal
				Evaluación de Riesgo	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?	Sí No	Nominal
				Respuesta al riesgo	¿Conoce usted el impacto de los riesgos que la empresa enfrenta?	Sí No	Nominal
			Actividades de control gerencial	Separación de Tareas y Responsabilidades	¿La empresa verifica periódicamente las actividades, procesos y tareas de ejecución en el personal?	Sí No	Nominal
				Coordinación de Tareas	¿La empresa efectúa programaciones de compras?	Sí No	Nominal
				Documentación	¿La entidad cuenta con algún control de inventario?	Sí No	Nominal

			Nivel definidos de es Autoridad	¿Existe una persona responsable encargada de verificar el proceso del conteo de inventario físico?	Sí No	Nominal
		Información Y Comunicación	Comunicación interna	¿La propietaria toma en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y calidad?	Sí No	Nominal
			Comunicación externa	¿Existe buena comunicación con los clientes y proveedores?	Sí No	Nominal
		Supervisión	Actividades de Supervisión Continua	¿En el área en la cual usted se desempeña existe revisiones sin previo aviso?	Sí No	Nominal
				¿La mercadería se encuentra en orden y codificada para su rápido acceso y localización en el almacén?	Sí No	
				¿Se mantiene un control al momento de la entrega o despacho de la mercadería al almacén?	Sí No	

				Evaluaciones Puntuales	¿Se revisan de los inventarios físicos con los registros contables?	Sí No	Nominal
				Comunicación de Deficiencias	¿Los problemas detectados en las diferentes áreas se registran y comunican oportunamente a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas?	S I	Nominal
					¿El ente identifica los requerimientos de información conforme a las exigencias de sus actividades?		



### **4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **TÉCNICAS**

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental. Esta técnica permite reconocer e interpretar cada una de las normas de información sobre la caracterización del control interno en las empresas del sector comercio rubro de ferretería. Para el desarrollo de la presente investigación será utilizada la técnica de Cuestionario a los trabajadores de la empresa en estudio.

#### **INSTRUMENTOS**

Para el recojo de la información de la investigación se aplicará una encuesta el cual consta de 20 preguntas de tipo cerrada, las respuestas estarán condicionadas a un SI o un NO, el cual será aplicado al personal de la empresa.

### **4.4 Plan de análisis**

Para cumplir con el objetivo específico 1, se hizo una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes. Los resultados fueron presentados en el cuadro 02.

Para cumplir con el objetivo específico 2, se utilizó un cuestionario de evaluación en base a preguntas de tipo cerrado y las respuestas obtenidas se codificarán para su respectiva tabulación. Los datos se recolectan de la muestra deseada, la cual cumple con las características de interés del investigador. Posteriormente se elaborará gráficos y cuadros estadísticos en base a la información recaudada, para de esta manera interpretar y analizar los resultados, en función de las variables planteadas en la investigación. Después de la interpretación de los resultados que será presentada en el cuadro 3, se procederá a dar recomendaciones que permitan a la empresa mejorar la gestión financiera para que de esta manera cumpla con los objetivos trazados organizacionalmente.

#### 4.5 Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de Consistencia.

TITULO	PROBLEMA	OBETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOLOGIA
<p>CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FERRETERIAS DEL PERÚ: Caso “Ferretería y Electrónica HJ” y Propuesta de Mejora Sullana, 2019”</p>	<p>¿Cuáles Son Las Características Del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector ferreterías del Perú y de la Empresa ferretería y electrónica HJ y Propuesta de Mejora Sullana 2019?</p>	<p>Determinar y Describir las Características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector ferreterías del Perú y de la empresa ferretería y electrónica HJ y Propuesta de Mejora Sullana, 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir las características del control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector ferreterías del Perú, 2019.</li> <li>• Describir Las Características Del Control empresa ferretería y electrónica HJ Sullana, 2019.</li> <li>• Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector ferreterías del Perú y de la empresa ferretería y electrónica HJ Sullana 2019.</li> <li>• Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa ferretería y electrónica HJ Sullana 2019.</li> </ul>	<p><b>El tipo de investigación</b> El tipo de investigación es de tipo Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de la investigación</b> De nivel descriptivo.</p>

#### **4.6 Principios éticos**

Durante el desarrollo de esta tesis se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios jurídicos y éticos que permiten asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico. Para ello, las citas bibliográficas se han transcrito en forma textual (entre comillas), según lo mencionado por cada autor en la respectiva fuente consultada.

## V. Resultados

### O1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2019.

*Cuadro 2 resultado del objetivo 1*

Autor	Resultados
Chipana Condori (2017)	Hay una debilidad de difusión del organigrama en donde no estructura organigrama como también no hay el procedimiento de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado frente a sus personales, desconoce de la existencia de algún método de evaluación de inventarios tiene una observación caso de las mercaderías no están clasificados de modo adecuado para evitar su deterioro físico.
Condori Gonzales (2018)	De los resultados obtenidos podemos apreciar que en nuestro caso de la Empresa Comercial de Ferretería Fecosur S.A.C. - Juliaca, urge la implementación de un eficiente y eficaz sistema de control, también podemos agregar en capacitar al personal para la implementación.
Luna Muñoz (2015)	En el componente de evaluación de riesgos, el control interno en la microempresa Ferretería “Jaimito” se caracteriza por no contar con lineamientos y políticas para la administración de riesgos, por lo tanto, no se están identificados los riesgos significativos para cada objetivo y tampoco se ha determinado la posibilidad que ocurran estos riesgos.
Ramirez Davila (2016)	La empresa debe elaborar un manual de organización y funciones y un manual de procedimientos; que se fomente la eficiencia, eficacia y economía en los procesos, se eviten pérdidas y una respuesta rápida ante los cambios, mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, no almacenar inventario por demasiado tiempo, evitando con ello gastos de dinero en artículos innecesarios, adiestrar y entrenar al personal encargado del área de almacén para el adecuado manejo de los inventarios.
Santa Cruz Diaz (2016)	Es necesario implementar los componentes y subcomponentes del control interno ya que influye de manera positiva en la gestión empresarial; lo cual, sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz, ayudando así a que la empresa dirija de mejor forma sus objetivos y ayuden a integrar a todo el personal en el proceso.

**Describir las características del control interno de la empresa Ferretería y Electrónica “HJ” Sullana 2019.**

**AMBIENTE DE CONTROL**

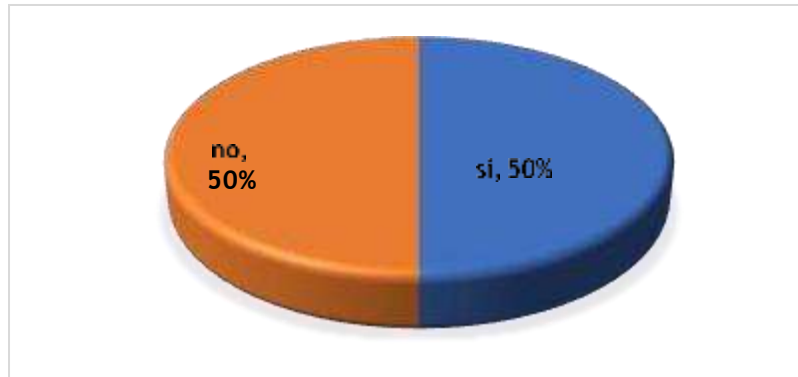
**Pregunta 01**

¿Se desarrollan los valores éticos e integridad de los trabajadores en la empresa?

*Tabla 3 valores éticos e integridad*

ITEM	N°	%
Si	5	50
no	5	50
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



*Gráfico 1 Valores Éticos e Integridad*

**Interpretación:**

Se observa que, de un total de 10 personas encuestadas a la pregunta formulada, el 50% de los colaboradores opinaron que sí desarrollan valores éticos en la empresa, ya que la dueña del establecimiento asume el rol de predicar con el ejemplo a los trabajadores y el otro 50 % su respuesta fue negativa.

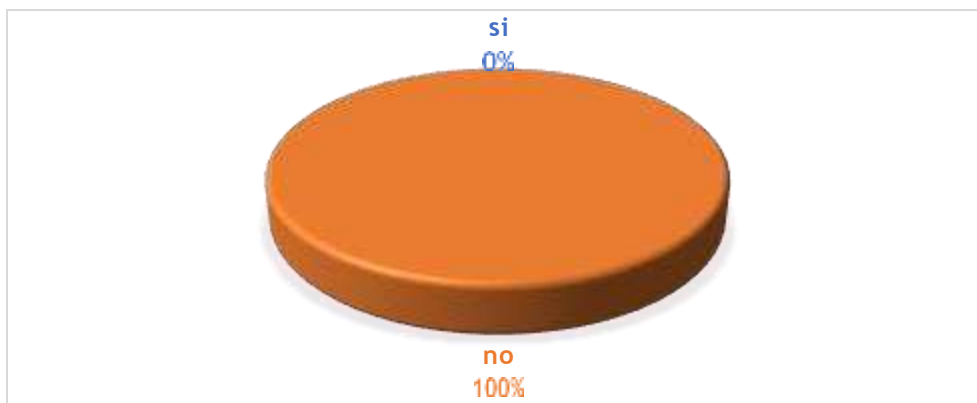
## PREGUNTA 2

¿Cuenta con personal capacitado para el manejo de la empresa?

*Tabla 4 cuenta con personal capacitado*

ITEM	N°	%
Si	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



*Gráfico 2 Cuenta con personal capacitado*

### Interpretación:

En la Totalidad de las personas encuestadas respondieron que no cuenta con personal capacitado para el desarrollo de sus funciones, esto hace que no realice un adecuado control en sus actividades.

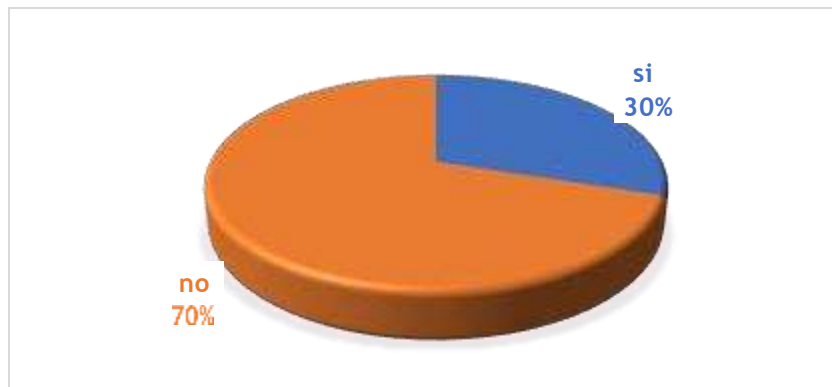
### PREGUNTA 3

¿Existen normas y procedimientos de control establecidos para la empresa?

*Tabla 5 normas y procedimientos*

ITEM	N°	%
Si	3	30
No	7	70
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



*Gráfico 3 normas y procedimientos*

#### Interpretación

El 70% opino que no se establece normas de procedimiento para cada uno de las áreas, esto ocasiona desorden en sus actividades generando con esto déficit en su labor.

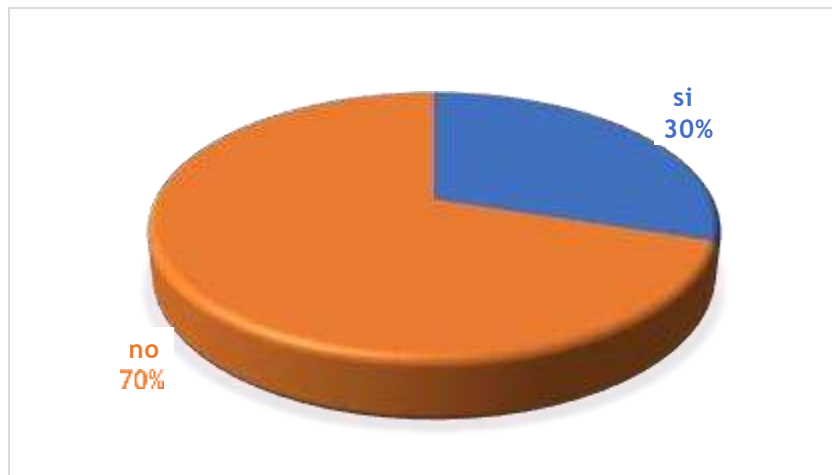
#### PREGUNTA 4

¿Realiza actividades que aportan a la integración del personal y favorecen el clima laboral en la empresa?

*Tabla 6 actividades de integración*

ITEM	N°	%
Si	3	30
No	7	70
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



*Gráfico 4 actividades de integración*

#### Interpretación

Del total de los encuestados el 30% opino que si realiza actividades que aportan a la integración del personal, mientras que el máximo de los encuestados con el 70% concluyeron en que no se generan estas actividades que favorece el clima laboral.



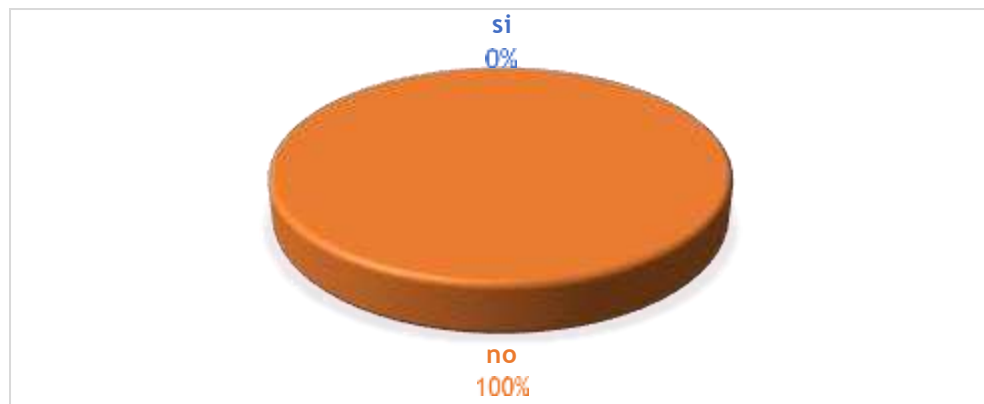
## PREGUNTA 5

¿La empresa cuenta con un manual de funciones y organigrama?

*Tabla 7 MOF y organigrama*

ITEM	N°	%
Si	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



*Gráfico 5 MOF y organigrama*

### Interpretación

El 100% de los encuestados aseguran que la empresa no cuenta con una estructura organizacional formalizada y actualizada donde se tenga definida la línea de mando; la empresa no cuenta con un manual de Organización y Funciones (MOF), ni con un manual de procedimientos.

## EVALUACION DE RIESGOS

### PREGUNTA 6

¿Se han logrado identificar eventos negativos que puedan afectar el desarrollo de las actividades en la empresa?

*Tabla 8 eventos negativos en la empresa*

ITEM	N°	%
Si	5	50
No	5	50
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



*Gráfico 6 eventos negativos en la empresa*

#### Interpretación

Del total de los encuestados el 50% llegaron a la conclusión de que pueden identificar eventos negativos que afecta al desarrollo de la empresa, mientras que el otro 50% opinan que aún no logran identificar estos eventos.

## PREGUNTA 7

¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?

*Tabla 9 cultura de administración de riesgos*

ITEM	N°	%
Si	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



*Gráfico 7 Cultura de administración de riesgos*

### Interpretación

Totalidad de los colaboradores opinaron que no se promueven acciones de capacitación a personal que ayudan a promover la responsabilidad dentro de cada uno de los procesos en la entidad.

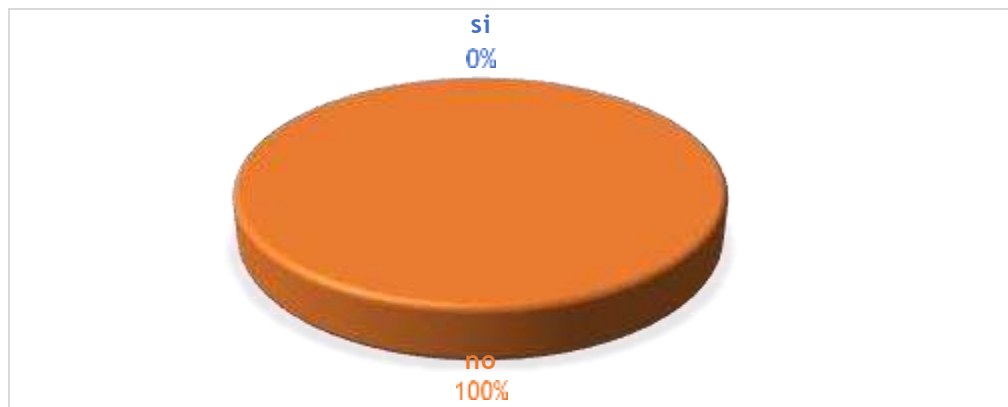
## PREGUNTA 8

¿Conoce usted el impacto de los riesgos que la empresa enfrenta?

*Tabla 10 impacto de los riesgos*

ITEM	N°	%
Si	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



*Gráfico 8 Impacto de los riesgos*

### Interpretación

Los colaboradores de la empresa concluyen en su totalidad que no logran identificar los riesgos que afronta la empresa ocasionando con esto un mal desarrollo de sus actividades en cada una de las áreas.

## ACTIVIDADES DE CONTROL

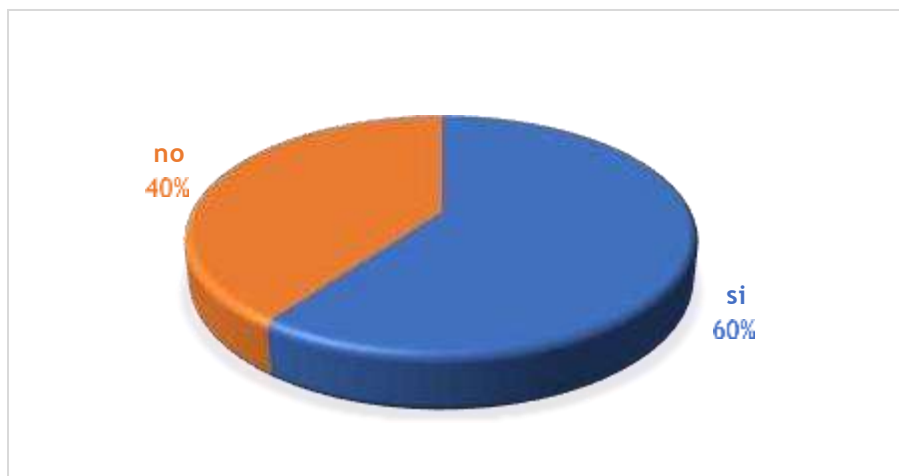
### PREGUNTA 9

¿La empresa verifica periódicamente las actividades, procesos y tareas de ejecución en el personal?

*Tabla 11 actividades, procesos y tareas de ejecución*

ITEM	N°	%
Si	6	60
No	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



*Gráfico 9 actividades, procesos y tareas de ejecución*

### Interpretación

De la pregunta formulada el 60% de los encuestados opinó que si verifican periódicamente las actividades que realiza el personal.

## PREGUNTA 10

¿La empresa efectúa programaciones de compras?

*Tabla 12 programación de compras*

ITEM	N°	%
Si	10	100
No	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



*Gráfico 10 Programación de compras*

### Interpretación

De la pregunta formulada por el investigador todos los colaboradores de la empresa opinaron que si se efectúan programaciones de compra durante el desarrollo de sus actividades.

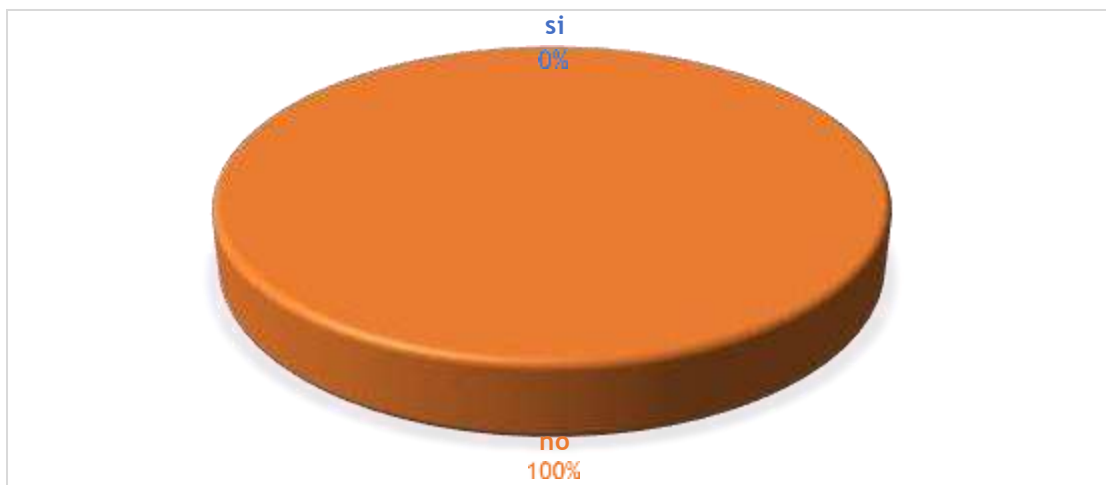
## PREGUNTA 11

¿La entidad cuenta con algún control de inventario?

*Tabla 13 control de inventario*

ITEM	N°	%
Si	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



*Gráfico 11 Control de Inventario*

### Interpretación

El 100% de los encuestados opinaron que no cuentan con un registro de inventario que les ayude a llevar un adecuado control de las mercaderías.

## PREGUNTA 12

¿Existe una persona responsable encargada de verificar el proceso del conteo de inventario físico?

*Tabla 14 responsable de verificar el conteo físico*

ITEM	N°	%
Si	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



*Gráfico 12 responsable de verificar el conteo físico*

### Interpretación

El total de los colaboradores opinaron que no existe una persona encargada del proceso de verificación del conteo del inventario físico, ya que no cuentan con la implementación de algún tipo de inventario.



## INFORMACION Y COMUNICACIÓN

### PREGUNTA 13

¿La propietaria toma en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y calidad?

Tabla 15 Toma en cuenta las propuestas del personal

ITEM	N°	%
Si	5	50
No	5	50
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa

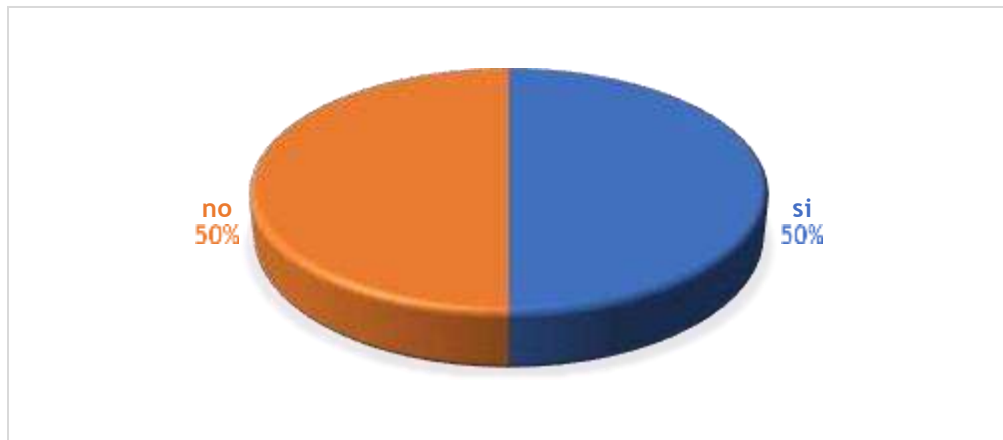


Gráfico 13 Toma en cuenta las propuestas del personal

#### Interpretación

El 50% de los colaboradores logran reconocer que la dueña de la empresa toma en cuenta las propuestas hechas por los trabajadores, el 50% restante asume que sus opiniones no son tomadas en cuenta ya que no se establecen niveles de comunicación para hacer saber sus ideas

## PREGUNTA 14

¿Existe buena comunicación con los clientes y proveedores?

Tabla 16 Comunicación con los clientes y proveedores

ITEM	N°	%
Si	10	100
No	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



Gráfico 14 Comunicación con los clientes y proveedores?

### Interpretación

El 100% de los trabajadores concluyen en que sí existe una buena comunicación por parte de los proveedores de la empresa y que además la comunicación con los clientes es la más adecuada durante el desarrollo de sus labores.

## SUPERVISION

### PREGUNTA 15

¿En el área en la cual usted se desempeña existe revisiones sin previo aviso?

Tabla 17 Existe revisiones sin previo aviso

ITEM	N°	%
Si	7	70
No	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa

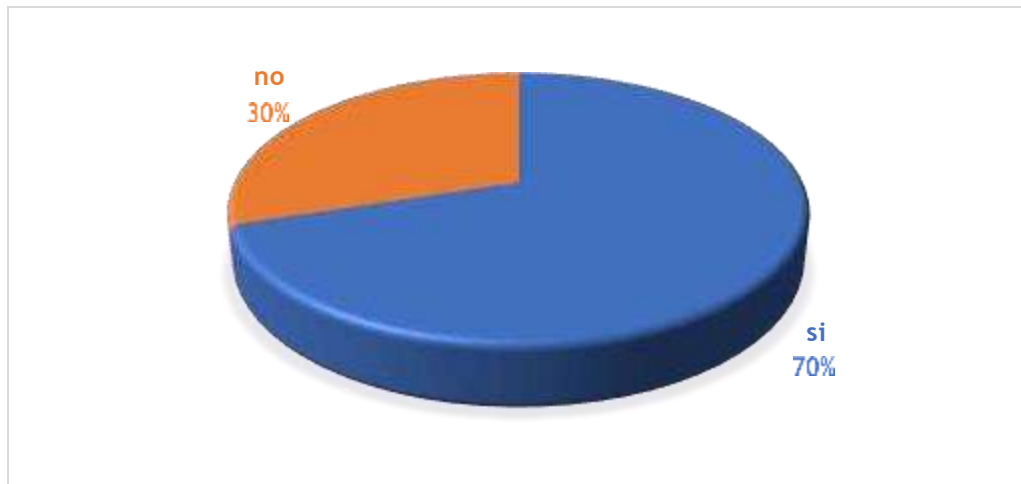


Gráfico 15 Existe revisiones sin previo aviso

### Interpretación

El 70% de los colaboradores de la empresa concluyeron en que si existen supervisiones sin previo aviso en las áreas en la cuales se desempeñan, mientras que el 30% de los encuestados no logra reconocer la supervisión a cada una de sus áreas.

## PREGUNTA 16

¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del personal de la empresa?

Tabla 18 Evaluación y Supervisión

ITEM	N°	%
Si	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa

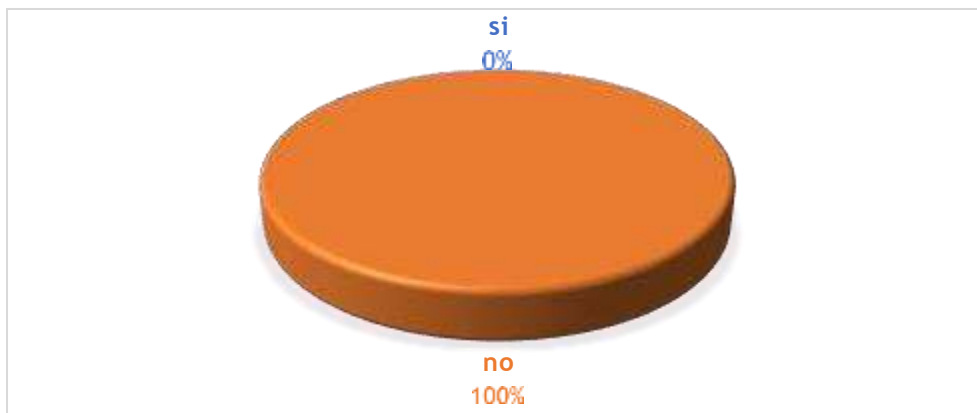


Gráfico 16 Evaluación y Supervisión

### Interpretación

El 100% de los encuestados concluyeron en que no se evalúa ni supervisa el rendimiento del personal de la empresa ya que cada uno realiza sus actividades de acuerdo a la labor que le toque realizar durante su jornada.

## PREGUNTA 17

¿Cuándo se descubren oportunidades de mejora se dispone medidas para desarrollarlas?

Tabla 19 Oportunidades de Mejora

ITEM	N°	%
Si	10	100
No	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



Gráfico 17 Oportunidades de Mejora

### Interpretación

El 100% de los encuestados opinaron que si se disponen medidas adaptables a la empresa cuando son reconocidas como oportunidades para el desarrollo de esta.

## PREGUNTA 18

¿Se han establecido formalmente las funciones específicas de los puestos de trabajo?

Tabla 20 Funciones específicas de los puestos de trabajo

ITEM	N°	%
Si	0	0
No	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa

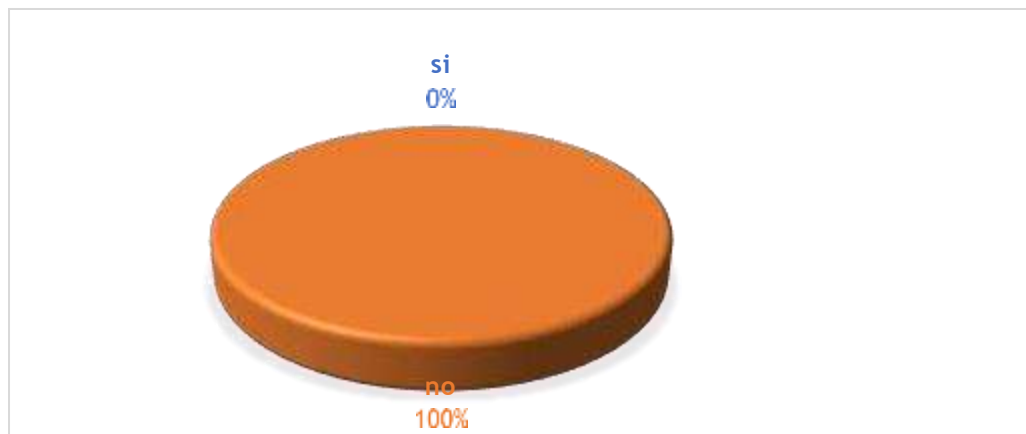


Gráfico 18 Funciones específicas de los puestos de trabajo

### Interpretación

El 100% de los encuestados no logra reconocer las funciones específicas de los puestos de trabajo, ya que cada uno realiza el manejo de todas las áreas de la empresa pues dichas áreas no están establecidas dentro de esta.

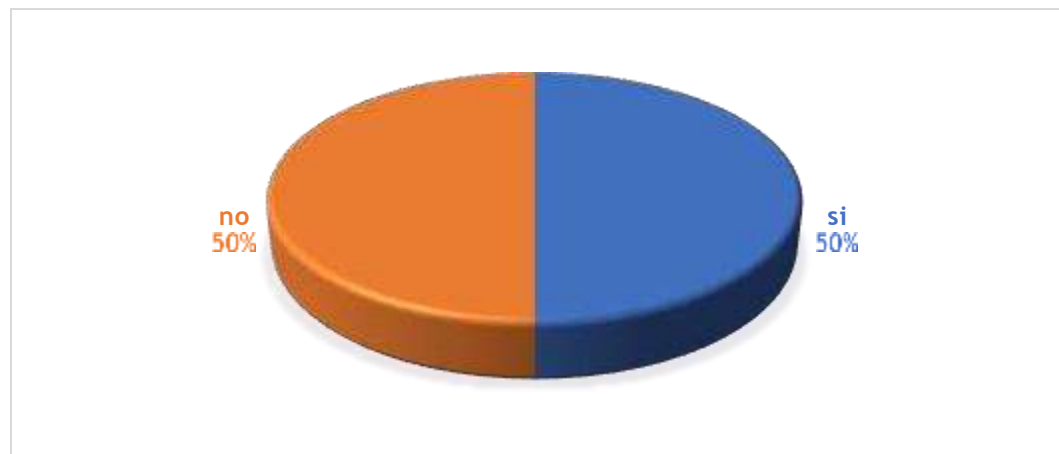
## PREGUNTA 19

¿Los problemas detectados en la empresa se registran y comunican oportunamente a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas?

*Tabla 21 acciones correctivas*

ITEM	N°	%
Si	5	50
No	5	50
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



*Gráfico 19 acciones correctivas*

### Interpretación

El 50% de los encuestados concluyen en que si detectan los problemas encontrados en cada área, los cuales son comunicados de forma directa a la dueña de la empresa, mientras que el 50% opino que no logra detectar los problemas que surgen durante la empresa ya que durante su labor resuelven el imprevisto de manera directa.

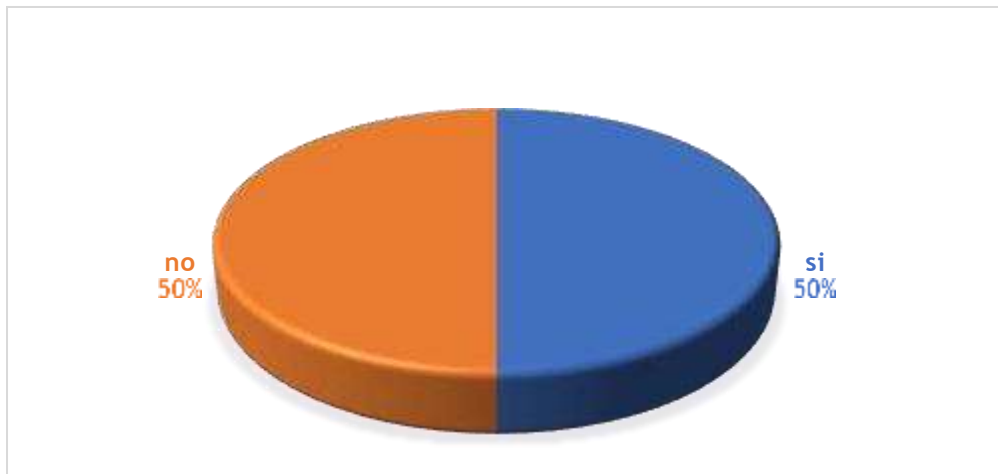
## PREGUNTA 20

¿La empresa identifica los requerimientos de información conforme a las exigencias de sus actividades?

*Tabla 22 requerimientos de información*

ITEM	N°	%
Si	5	50
No	5	50
TOTAL	10	100

Fuente: Encuesta realizada a la dueña y trabajadores de la empresa



*Gráfico 20 requerimientos de información*

### Interpretación

El 50% de los encuestados opina que la empresa si logra identificar los requerimientos de información cuando son comunicados a la dueña de la empresa, mientras que el 50% concluye en que la empresa no logra identificar la información que les es requerida.



## **FICHA DE ANALISIS DE RECOLECCION DE DATOS SEGÚN LAS AREAS DE LA EMPRESA FERRETERIA Y ELECTRONICA “HJ”**

### **AREA DE COMPRAS**

A continuación, se muestra el detalle del proceso de Compras de la Empresa ferretería y Electrónica “HJ”

#### **Descripción del Proceso de Compras:**

- ✓ **Responsable:** La dueña de la empresa y su nuera son las encargadas de realizar las compras de los productos, previa revisión del almacén. Se realiza el pedido mediante llamada telefónica de algunos proveedores; así como también mediante la visita semanal que realizan las preventas.
- ✓ **Compra de productos:** Se cuentan con proveedores ya establecidos pues trabajan hace varios años, entre los cuales se encuentran: Distribuidora y Comercializadora HUEMURA S.A.C (el cual provee todo lo que es material para rebobinado de motores, alambre automotriz), distribuidora VILLAPLAST (provee todo lo que es material para instalación de agua y desagüe),S.A.C (compra de aguas, gaseosas), Distribuidora y Comercializadora BIMBO S.A.C (todo lo que son productos de ferretería: focos, cables mellizo, cable sólido.).
- ✓ **Créditos de Proveedores:** obtiene créditos por parte de todos los proveedores los cuales son cancelados semanalmente.
- ✓ **Pagos a los Proveedores:** Algunas de las facturas se pagan al contado, como es el caso de Distribuidora y Comercializadora HUEMURA S.A.C que les brinda mercadería al crédito la cual es cancelada con depósitos en cuenta. Los otros proveedores efectúan las ventas con cobros de letras que se cancelan de acuerdo al acuerdo de la dueña con la empresa. Todas las compras son con facturas, las mismas que son guardadas por la dueña para su posterior entrega al contador que se encarga de anotarlas en su debido Registro de Compras

## AREA DE ALMACEN

A continuación, se muestra el detalle del proceso de Almacén de la empresa Ferrería y Electrónica “HJ”

### **Descripción del Proceso de Almacén:**

- ✓ **Responsable:** la niera de dueña de la empresa es la responsable de la recepción y verificación de la mercadería; así cualquiera de los colaboradores es el que encargado de recibir mercadería como son tubos de agua, cables mellizos, alambres de rebobinado.
- ✓ **Almacenamiento:** La empresa cuenta con un espacio asignado como almacén solo para los productos.
- ✓ **Conservación y Mantenimiento:** Las mercaderías no se encuentran debidamente aseguradas contra robo, ni incendios. Cabe recalcar que estas áreas establecidas como almacenes no cuentan con las estructuras adecuadas para su correcto funcionamiento.
- ✓ **Gestión de Control de Existencias:** La empresa no utiliza ningún control de entrada y salida de la mercadería; tampoco utiliza ningún método de valuación de inventarios, solo se compra la mercadería para la quincena, es decir estos van rotando. Cualquier persona tiene acceso a las mercaderías.

## ÀREA DE VENTA

A continuación, se muestra el detalle del proceso de Ventas de la empresa Ferretería y Electrónica “HJ”.

### **Descripción del Proceso de Ventas:**

- ✓ **Responsables:** todos los colaboradores son los encargados de las ventas en la Av. Dos de mayo 940. No hay una responsabilidad establecida para cada trabajador ya que cada uno desarrolla la actividad que se le asigne durante su jornada.
  
- ✓ **Equipos:** No utilizan ningún equipo de cómputo, ni ningún sistema para realizar las ventas.
  
- ✓ **Registro:** No se lleva un adecuado registro o control de las ventas diarias, puesto que solo las ventas que se realizan de forma diaria son recogidas al final del día por la dueña de la empresa, pero sin ningún control previo.
  
- ✓ **Manejo de Tecnología:** No hacen uso de las tecnologías para mejorar sus ventas, todo se realiza de forma manual.
  
- ✓ **Supervisión:** No hay una persona específica que supervise su trabajo.

## ÀREA DE CAJA

A continuación, se muestra el detalle del proceso de Caja de la empresa Ferretería y Electrónica “HJ”

### Descripción del Proceso de Caja:

- ✓ **Responsables:** La misma persona que vende es la responsable directa del dinero. La dueña es también quien vende y cobra, no existe una persona encargada del dinero, puesto que cualquier miembro de la familia o trabajadores venden y cobran.
- ✓ **Equipos:** No manejan equipos de cómputo, ni aplican ningún sistema para cobrar.
- ✓ **Dinero:** El responsable es la dueña, no le realizan arquez de caja, ni realiza cuadros del dinero al finalizar el día.
- ✓ **Supervisión:** No recibe supervisión de ninguna persona.
- ✓ **Finalidad del dinero:** El dinero que se obtiene de las ventas no solo es utilizado para el pago a proveedores, sino que también se utiliza para gastos personales de la dueña. Debido a que no se lleva un control de las ventas diarias, no se calcula con exactitud los ingresos y los egresos diarios.

**O3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector ferreterías del Perú y de la empresa Ferretería y Electrónica “HJ” Sullana 2019.**

*Cuadro 3 resultados respecto al objetivo específico 03*

Componentes	Resultados objetivo N° 1	Resultados objetivo N° 2	
<p><b>AMBIENTE DE CONTROL</b></p>	<p>De los resultados obtenidos podemos apreciar que en nuestro caso de la Empresa Comercial de Ferretería Fecosur S.A.C. - Juliaca, urge la implementación de un eficiente y eficaz sistema de control, también podemos agregar en capacitar al personal para la implementación. Condori Gonzales (2018)</p>	<p>La ferretería “HJ” no cuenta con personal capacitado para el desarrollo de sus funciones, esto hace que no realice un adecuado control en sus actividades. <b>PREGUNTA 2</b></p>	<p><b>SI Coincid en</b></p>
	<p>La empresa debe elaborar un manual de organización y funciones y un manual de procedimientos; que se fomente la eficiencia, eficacia y economía en los procesos, se eviten pérdidas y una respuesta rápida ante los cambios, mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, no almacenar inventario por demasiado tiempo, evitando con ello gastos de dinero en artículos innecesarios, adiestrar y entrenar al personal encargado del área de almacén para el adecuado manejo de los inventarios. Ramirez Davila (2016)</p>	<p>La empresa Ferretería y Electrónica HJ no cuenta con manual de organizaciones y funciones por lo cual no le permite alcanzar el logro de sus objetivos <b>Pregunta 5</b></p>	<p><b>SI Coincid en</b></p>

<p><b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b></p>	<p>En el componente de evaluación de riesgos, el control interno en la micro empresa Ferretería “Jaimito” se caracteriza por no contar con lineamientos y políticas para la administración de riesgos, por lo tanto, no se están identificados los riesgos significativos para cada objetivo y tampoco se ha determinado la posibilidad que ocurran estos riesgos. <b>Luna Muñoz (2015)</b></p>	<p>La empresa no reconoce el impacto de los riesgos que la esta, enfrenta <b>Pregunta 8</b></p>	<p><b>Si coincide</b></p>
<p><b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b></p>	<p>Hay una debilidad de difusión del organigrama en donde no estructura organigrama como también no hay el procedimiento de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado frente a sus personales, desconoce de la existencia de algún método de evaluación de inventarios tiene una observación caso de las mercaderías no están clasificados de modo adecuado para evitar su deterioro físico. Chipana Condori (2017)</p> <p>La empresa Se caracteriza porque se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas de acuerdo a lo establecido en norma vigente. <b>Luna Muñoz (2015)</b></p>	<p>La empresa no cuenta con el debido control de inventarios para saber la condición en que se encuentra almacén. <b>Pregunta 11</b></p> <p>La empresa “HJ” no hace las verificaciones correspondientes de las actividades que realiza el personal de las diferentes áreas <b>PREGUNTA 9</b></p>	<p><b>Si coincide</b></p> <p><b>NO coincide</b></p>

<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>	<p>Es necesario implementar los componentes y sub componentes del control interno ya que influye de manera positiva en la gestión empresarial; lo cual, sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz, ayudando así a que la empresa dirija de mejor forma sus objetivos y ayuden a integrar a todo el personal en el proceso. <b>Santa Cruz Diaz (2016)</b></p>	<p>La empresa no aplica los componentes del control interno para salvaguardar el logro de sus objetivos. <b>Pregunta 19</b></p>	<p><b>Si coincide</b></p>
---	--	---	---------------------------

## **5.2 Análisis de resultados**

### **O1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2019**

Chipana Condori (2017) Y Ramírez Dávila (2016) coinciden en sus investigaciones al manifestar que las empresas del sector comercio del rubro de ferreterías deben implementar un manual de organizaciones y funciones que le ayudara a establecer las responsabilidades de cada colaborador y además fomentara el orden y desempeño de estos.

Luna Muñoz (2015) y Santa Cruz Diaz (2016) coinciden en que es de suma importancia la implementación de un adecuado control interno en donde se apliquen de manera coherente los componentes de este, el control interno mejora la eficiencia, efectividad y transparencia en las empresas, siempre y cuando se aplica de manera adecuada; por cuanto es un instrumento y/o herramienta de control, que genera la transparencia en las operaciones, este además; influye en el contenido esencial de la actividad administrativa que le corresponde a las máximas autoridades ejecutivas, en cuanto a sus actividades de gestión; asimismo , determinan niveles de jerarquía y de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados deben de cumplir a cabalidad sus funciones.

### **O2: Describir las características del Control Interno de la empresa ferretería y electrónica “HJ” Sullana 2019.**

#### **Ambiente de Control**

En este componente del ambiente de control en la aplicación de la encuesta se obtuvo como resultado, que de acuerdo al sub componente Integridad y Valores Éticos se observa que, de un total de 10 personas encuestadas a la pregunta formulada, el 50% de los colaboradores opinaron que sí desarrollan valores éticos en la empresa, ya que la dueña del establecimiento asume el rol de predicar con el ejemplo a los trabajadores y el otro 50 % su respuesta fue negativa.

Así mismo respecto al sub componente Competencia Profesional: En la Totalidad de las personas encuestadas respondieron que no cuenta con personal capacitado para el desarrollo de sus funciones, esto hace que no realice un adecuado control en sus actividades

En el sub componente Junta directiva: el 70% opino que no se establece normas de procedimiento para cada uno de las áreas, esto ocasiona desorden en sus actividades



generando con esto déficit en su labor.

Con respecto a su componente Filosofía Administrativa: Del total de los encuestados el 30% opino que si realiza actividades que aportan a la integración del personal, mientras que el máximo de los encuestados con el 70% concluyeron en que no se generan estas actividades que favorece el clima laboral.

Estructura Organizacional: el 100% de los encuestados aseguran que la empresa no cuenta con una estructura organizacional formalizada y actualizada donde se tenga definida la línea de mando; la empresa no cuenta con un manual de Organización y Funciones (MOF), ni con un manual de procedimientos.

### **Evaluación de Riesgo**

A su vez respecto al subcomponente Identificación de Riesgo: Del total de los encuestados el 50% llegaron a la conclusión de que pueden identificar eventos negativos que afecta al desarrollo de la empresa, mientras que el otro 50% opinan que aún no logran identificar estos eventos.

Respecto al subcomponente evaluación de riesgo la totalidad de los colaboradores opinaron que no se promueven acciones de capacitación a personal que ayudan a promover la responsabilidad dentro de cada uno de los procesos en la entidad. Así mismo en el subcomponente respuesta al riesgo: los colaboradores de la empresa concluyen en su totalidad que no logran identificar los riesgos que afronta la empresa ocasionando con esto un mal desarrollo de sus actividades en cada una de las áreas.

### **Actividades de Control**

De acuerdo con el subcomponente separación de tareas y responsabilidades: el 60% de los encuestados opino que si verifican periódicamente las actividades que realiza el personal.

En el subcomponente coordinación de tareas: todos los colaboradores de la empresa opinaron que si se efectúan programaciones de compra durante el desarrollo de sus actividades.

Así mismo en el subcomponente documentación: el 100% de los encuestados opinaron que no cuentan con un registro de Kardex que les ayude a llevar un adecuado control de las mercaderías.

En niveles definidos de autoridad como subcomponente de actividades de control: el total de los colaboradores opinaron que no existe una persona encargada del proceso de verificación del conteo del inventario fisco, ya que no cuentan con la implementación

de algún tipo de inventario.

### **Información y Comunicación**

En el sub componente comunicación interna: el 50% de los colaboradores logran reconocer que la dueña de la empresa toma en cuenta las propuestas hechas por los trabajadores, el 50% restante asume que sus opiniones no son tomadas en cuenta ya que no se establecen niveles de comunicación para hacer saber sus ideas.

Así mismo en el subcomponente comunicación externa: el 100% de los trabajadores concluyen en que sí existe una buena comunicación por parte de los proveedores de la empresa y que además la comunicación con los clientes es la más adecuada durante el desarrollo de sus labores.

### **Supervisión**

En el sub componente actividades de supervisión continua: en este sub componente se realizaron 3 preguntas de las cuales la primera el 70% de los colaboradores de la empresa concluyeron en que si existen supervisiones sin previo aviso en las áreas en la cuales se desempeñan, mientras que el 30% de los encuestados no logra reconocer la supervisión a cada una de sus áreas. En la segunda pregunta formulada el 100% de los encuestados concluyeron en que no se evalúa ni supervisa el rendimiento del personal de la empresa ya que cada uno realiza sus actividades de acuerdo con la labor que le toque realizar durante su jornada. En la tercera pregunta el 100% de los encuestados opinaron que si se disponen mediadas adaptables a la empresa cuando son reconocidas como oportunidades para el desarrollo de esta.

Así mismo en el subcomponente evaluaciones puntuales: el 100% de los encuestados no logra reconocer las funciones específicas de los puestos de trabajo, ya que cada uno realiza el manejo de todas las áreas de la empresa pues dichas áreas no están establecidas dentro de esta.

En el subcomponente comunicación de deficiencias: en este subcomponente se formularon dos preguntas de las cuales en la primera el 50% de los encuestados concluyen en que si detectan los problemas encontrados en cada área, los cuales son comunicados de forma directa a la dueña de la empresa, mientras que el 50% opino que no logra detectar los problemas que surgen durante la empresa ya que durante su labor resuelven el imprevisto de manera directa. Así mismo en la segunda pregunta formulada el 50% de los encuestados opina que la empresa si logra identificar los requerimientos de información cuando son comunicados a la dueña de la empresa, mientras que el 50% concluye en que la empresa no logra identificar la información que les es requerida.

### **O3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector ferreterías del Perú y de la empresa Ferretería y Electrónica “HJ” Sullana 2019.**

#### **RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL**

De los resultados del objetivo específico 1 y objetivo específico 2 la empresa ferretería y electrónica “HJ” si coincide con el Condori Gonzales (2018) en que debe contar con personal capacitado para el desarrollo de cada una de las operaciones dentro de las áreas establecidas en la empresa.

Coincide además con Ramirez **Davila (2016)** en que se debe implementar un manual de organizaciones y funciones en el cual se establecen las responsabilidades en donde además se fomente la eficiencia, eficacia y economía en los procesos, se eviten pérdidas y una respuesta rápida ante los cambios, mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, no almacenar inventario por demasiado tiempo, evitando con ello gastos de dinero en artículos innecesarios.

#### **EVALUACIÓN DE RIESGO**

Respecto a los resultados del objetivo específico 1 y 2 la empresa coincide con el autor **Luna Muñoz (2015)** en que es importante reconocer los riesgos desarrollados durante los procesos que se ejercen en la empresa ya que, la empresa no reconoce los niveles de riesgo a los cuales se enfrenta.

#### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

De los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y del objetivo específico 2 la empresa ferretería y electrónica HJ coincide con el autor Chipana Condori (2017) en que debe tener algún método de evaluación de inventarios ya que en el caso de las mercaderías no están clasificados de modo adecuado para evitar su deterioro físico ni la supervisión adecuada del ingreso y salida de las mercaderías.

La empresa ferretería y electrónica HJ no coincide con el autor **Luna Muñoz (2015)** ya que en los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y específico 2 no hace las verificaciones correspondientes de las actividades que realiza el personal en las diferentes áreas.

## **INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

Respecto a los resultados del objetivo específico 1 y específico 2 la empresa ferretería y electrónica HJ coincide con **Santa Cruz Diaz (2016)**, ya que el autor considera de suma importancia la implementación del control interno, en donde se tenga en cuenta la toma de decisiones y la comunicación de estas tanto a los responsables directos de las áreas como a los trabajadores.

### **O4 Respecto al objetivo 04 Hacer una propuesta de mejora control interno de la empresa Ferretería y Electrónica “HJ” Sullana 2019.**

De acuerdo con la investigación realizada en la empresa se ha creído conveniente recomendar la siguiente propuesta de mejora, que consiste en la implementación un manual de organizaciones y funciones (MOF) con el cual se desarrollará el buen desempeño de las diferentes áreas de la empresa, aportando con esto no solo al logro de sus objetivos sino también en desarrollar nuevas estrategias que permitan alcanzar las metas trazadas y el buen funcionamiento de la empresa.


Con la implementación de este manual alcanzaremos no solo eficiencia, eficacia y confiabilidad, sino también lograremos determinar responsabilidades y poder establecer sanciones si en el caso fuera necesario; así mismo será de apoyo para dividir el trabajo de acuerdo con las áreas establecidas en el manual y estableciendo su responsabilidad en cada una de estas, se sugiere además; la capacitación del personal y se recomienda utilizar el aplicativo Excel para el registro de Kardex en el área almacén y realizar arqueos de caja diario



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)

**Elaborado por:** Girón Avila Dalma Nerea  
**Autorizado por:** Huancay Jabo Celinda

**Diciembre del 2019**

	<b>Manual de organización y funciones (MOF)</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
		<b>Página: 02</b>	

## Índice

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) .....	80
Introducción .....	83
TÍTULO I: ASPECTOS GENERALES .....	84
TÍTULO I ASPECTOS GENERALES .....	85
1. FINALIDAD DEL MANUAL .....	85
2.    ALCANCE .....	85
3.    BASE LEGAL .....	86
4.    APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN .....	86
TÍTULO II: DE LA EMPRESA .....	87
TÍTULO II: DE LA EMPRESA .....	88
CAPITULO I: MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS .....	88
2.1    Misión.....	88
2.2    Visión .....	88
2.3    Valores.....	88
2.4    Objetivos.....	89
TÍTULO III:.....	91
ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	91
TÍTULO III ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	93
1.    FUNCIONES GENERALES DE LA EMPRESA.....	93
2.    DEFINICIÓN ESTRUCTURAL.....	93
➤    Caja.....	93
➤    Área de Almacén .....	93

➤	Área de Compras .....	93
➤	Área ventas .....	93
	TITULO IV .....	95
4.1	DEL GERENTE GENERAL .....	96
<b>4.2</b>	<b>DEL SUPERVISOR DE ALMACÉN .....</b>	<b>97</b>
<b>4.3</b>	<b>DEL ENCARGADO DE ALMACÉN .....</b>	<b>100</b>
<b>4.4</b>	<b>DEL ENCARGADO DE COMPRAS .....</b>	<b>102</b>
<b>4.5</b>	<b>DE LOS VENEDORES.....</b>	<b>104</b>
<b>4.6</b>	<b>CAJA .....</b>	<b>106</b>



### **Introducción**

El Manual de Organización y Funciones (MOF) de la empresa ferretería y electrónica “HJ” es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo.

El Manual de Organización y Funciones considera los siguientes aspectos:

- Define las funciones específicas y generales, responsabilidades y autoridad de los cargos dentro de la Estructura Orgánica de cada área.
- Ayuda a institucionalizar la Simplificación Administrativa proporcionando información sobre las funciones que le corresponde desempeñar al personal que ocupan los cargos que constituyen los puntos de trámite en el flujo de procedimientos.
- Provee información a los Trabajadores de la Empresa sobre las funciones y ubicación dentro de la estructura general de la Empresa, así como sobre las interrelaciones formales que corresponda
- Facilita el proceso de adiestramiento y orientación del personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del cargo asignado, así como aplicar programas integrales de capacitación a los nuevos colaboradores.
- Establece en documento anexo los requisitos mínimos de los cargos dentro de la Estructura Orgánica.

El presente Manual de Organización y Funciones (MOF) se constituye como una herramienta de Gestión, propiciando una organización funcional estructurada que permita cumplir a la empresa ferretería y electrónica “HJ”, con la Visión y Misión definidos en el marco del desarrollo sostenido e integral de la Cultura Empresarial.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo





**Manual de organización y funciones  
(MOF)**

<b>Versión:</b>	01
<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
<b>Página: 05</b>	

**TITULO I:**  
**ASPECTOS GENERALES**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo

	<b>Manual de organización y funciones (MOF)</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
		<b>Página: 06</b>	

## TITULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1. FINALIDAD DEL MANUAL

Este documento normativo tiene por finalidad:

1. Definir claramente su organización y funciones.
2. Dar a conocer la estructura de las diferentes áreas que componen la empresa determinando las funciones generales y específicas de su estructura interna, los niveles de responsabilidad y autoridad, delegados a cada una de las áreas y las relaciones internas y externas de las mismas.
3. Brindar información acerca de las funciones y responsabilidades a todo el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa.

Todo el personal está en la obligación de cumplir con lo establecido en el presente Manual de Organización y Funciones. Las estructuras o actividades no consideradas en el presente documento deberán desarrollarse de acuerdo con una lógica y práctica de la interpretación del espíritu del Manual.

#### 2. ALCANCE

El presente Manual, abarca la organización estructural y funcional de la empresa ferretería y electrónica “HJ”, siendo su ámbito de aplicación todo el Personal que labora en las distintas áreas de la Empresa, desde el Representante Legal, las Áreas Administrativas, Operativas y Personal que labora en los distintos niveles.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo

	<b>Manual de organización y funciones (MOF)</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
		<b>Página: 07</b>	


### 3. BASE LEGAL

- Normas que competen a la empresa y aquellas que regulan la producción y comercialización de productos.

### 4. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente Manual de Organización y Funciones (MOF) de la empresa ferretería y electrónica “HJ”, será aprobado por el Gerente general de la empresa, en caso de que se presente necesidad de modificaciones sustanciales éstas deberán ser aprobadas, divulgadas y actualizadas por el mismo.


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo

	<b>Manual de organización y funciones (MOF)</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
		<b>Página: 08</b>	

**TÍTULO II:**

**DE LA EMPRESA**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo

	<b>Manual de organización y funciones (MOF)</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
		<b>Página: 09</b>	

## TÍTULO II:

### DE LA EMPRESA

#### CAPITULO I: MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS

##### 2.1 Misión

Somos una empresa con más de 25 años de experiencia dedicada a la compra y venta de productos de ferretería; del mismo modo buscamos satisfacer oportunamente las necesidades de nuestros clientes a través de la selección de los mejores productos que están a la vanguardia de la calidad que necesita el mercado, los cuales son accesibles a los mejores precios. El cumplimiento de nuestras obligaciones y nuestros precios competitivos, hacen que nos diferenciamos. Promovemos el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores y trabajamos diariamente en el mejoramiento de nuestros productos, asegurando de esta forma el crecimiento de la organización.

##### 2.2 Visión

Ser reconocidos como una de las mejores empresas a nivel regional del sector comercio rubro ferreterías, contando con personal altamente capacitado y comprometido con la organización, teniendo como ventaja competitiva un servicio al cliente destacado por su excelencia y con una infraestructura que nos permita el adecuado cumplimiento de nuestros objetivos como una organización comprometida con el bienestar de la sociedad y obteniendo para nuestros clientes los mejores productos a los más bajos precios.

##### 2.3 Valores

- **Respeto por las Personas:** Valorar la individualidad y los derechos de las personas, como esperamos que sean respetados y valorados los de cada uno de nosotros. Respetar su dignidad, reconocer sus méritos, asegurar igualdad de oportunidades, propiciar y velar por la existencia de un buen ambiente de trabajo.



**Manual de organización y funciones  
(MOF)**


<b>Versión:</b>	01
<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
<b>Página: 10</b>	

- **Honestidad:** Actuar con transparencia, veracidad, franqueza y rectitud; poniendo en ello nuestro mejor esfuerzo y capacidad.
- **Responsabilidad:** Para con nuestros proveedores, clientes y colaboradores en todos los aspectos que se han asumido compromisos, asimismo con el ambiente.
- **Calidad Integral:** Compromiso personal permanente con el mejoramiento de la calidad de nuestros productos y servicios, así como de todas las actividades de la Empresa y las personas que la conforman, con el fin de alcanzar los objetivos trazados.
- **Innovación:** Modificar las cosas incluso partiendo de formas osituaciones no pensadas con anterioridad. Implica idear soluciones nuevas y diferentes ante problemas o situaciones requeridos por el propio puesto, la organización, los clientes o el segmento de la economía donde actúe.
- **Orientación al cliente:** Deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquéllas no expresadas.

#### 2.4 Objetivos

- Fortalecimiento de la microempresa mediante el mejoramiento continuo del servicio prestado, el aumento de la productividad, el desarrollo de productos nuevos e innovadores, apoyados en la actualización tecnológica y el uso de la infraestructura adecuada.
- Crecimiento en el mercado local y regional, ideando un plan de mercadeo basado en la calidad de los productos, la excelencia del servicio y los precios competitivos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo

	<b>Manual de organización y funciones (MOF)</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
		<b>Página: 11</b>	

- Permanencia de la microempresa en el mercado, determinada por sus niveles de rentabilidad y producción en aumento constante.
- Modernización de la infraestructura y equipos utilizados en el proceso productivo, de modo que se garantice una producción flexible a los requerimientos del cliente y de calidad.
- Desarrollo personal y profesional de los colaboradores mediante programas de capacitación técnica y motivación laboral, estimulando la creación de un clima organizacional de cooperación, responsabilidad y satisfacción.
- Diseño de un plan de selección, contratación y manejo de personal que garantice a la microempresa el desarrollo de sus actividades con el personal idóneo a sus necesidades y comprometidos con su misión y visión organizacional.
- Consolidar la estructura organizacional de manera que permita desarrollar nuestras actividades de manera profesional, con un enfoque al cliente interno y externo, que facilite la atención oportuna de los requerimientos recibidos, y que permita realizar una gestión integral lo cual conlleve al incremento de la productividad y rentabilidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo



**Manual de organización y funciones  
(MOF)**

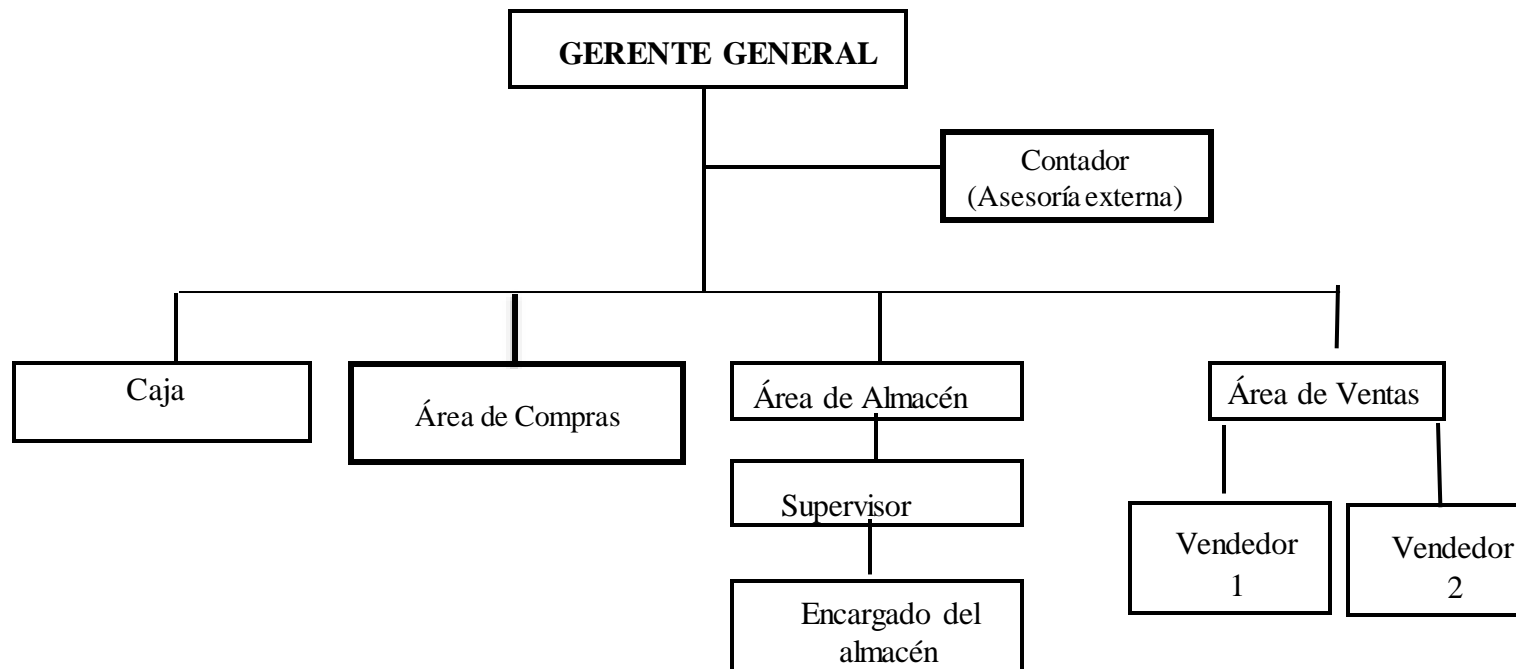
<b>Versión:</b>	01
<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
<b>Página: 12</b>	

**TÍTULO III:**

**ESTRUCTURA ORGÁNICA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo





Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo



## TÍTULO III ESTRUCTURA ORGÁNICA

### 1. FUNCIONES GENERALES DE LA EMPRESA

Compra y venta de productos de ferretería y electrónica conforme a las necesidades del mercado, ofreciendo no solo productos de la mejor calidad sino también los mejores precios del mercado, siempre a beneficio de nuestros clientes, orientándonos en la mejora continua de nuestras operaciones y en el desarrollo de nuestro personal.

### 2. DEFINICIÓN ESTRUCTURAL

#### ➤ Gerencia General

Controlar, Planificar, coordinar y dirigir las actividades de la empresa ferretería y electrónica “HJ”, para el cumplimiento de sus objetivos y metas, de acuerdo con las normas vigentes.

#### ➤ Caja

Garantizar las operaciones en caja, efectuando actividades de recepción, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la Empresa y la cancelación de los pagos a través de caja

#### ➤ Área de Almacén

Planificar, organizar, controlar y evaluar eficientemente los procesos de ingreso y salida de los productos.

#### ➤ Área de Compras

Planear Controlar e informar. todas las actividades que va a realizar su departamento.

#### ➤ Área ventas

Planificar, organizar, dirigir, desarrollar y evaluar la atención al cliente, promoción del servicio, actualización comercial, la facturación y la cobranza correspondiente.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo



**3. LÍNEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN** Las líneas de autoridad que predominan en la organización son directas y verticales, esto es, un nivel subalterno rinde su actuación y decisión a la autoridad inmediata superior, tanto en deberes como en responsabilidades, sin menoscabar su iniciativa y creatividad en la labor que realiza. La responsabilidad general y fundamental en la Organización, reside en el compromiso de brindar un óptimo y excelente servicio de calidad a nuestros clientes tanto internos como externos y comunidad social, con contenido ético, metodología de trabajo y creatividad, para formar líderes capaces, afrontar, asumir retos y responsabilidades. La coordinación, se realiza considerando la afinidad de funciones y responsabilidades, así como el logro de objetivos y metas de cada unidad orgánica, estimulando esfuerzos conjuntos y el trabajo en equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo



**TITULO IV**

**FUNCIONES ESPECIFICAS DE LOS MIEMBROS  
QUE LA INTEGRAN**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo

	<b>Manual de organización y funciones (MOF)</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
		<b>Página: 17</b>	


#### 4.1 DEL GERENTE GENERAL

<b>I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>	
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	GERENTE GENERAL
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE</b>	GERENCIA GENERAL
<b>Puesto(s) Que supervisa directamente:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Almacén</li> <li>• Área de Ventas</li> <li>• Área de Tesorería</li> </ul>

<p><b>II. RESUMEN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sus funciones comprenden el planeamiento, organización dirección, control, evaluación, resolución y coordinación general de las actividades operacionales, comerciales y administrativas de la empresa Ferretería y Electrónica “HJ”.</li> <li>- Ejerce la representación de la empresa Ferretería y Electrónica “HJ”.</li> </ul>
---

<p><b>III. TAREAS O FUNCIONES RECURRENTES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer y controlar la política general de la empresa, teniendo como objetivo primordial brindar los servicios en las mejores condiciones de calidad y continuidad, así como buscar viabilidad económica.</li> <li>- Aprobar la Estructura Orgánica y el Manual de Organización y Responsabilidades General de la Empresa, en los casos de Reestructuración Orgánica.</li> <li>- Supervisar las operaciones que realizan los trabajadores en cada una de las áreas.</li> <li>- Evalúa periódicamente la eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de los planes, objetivos y metas de la empresa.</li> <li>- Aprueba la ejecución de gastos administrativos e inversiones según las atribuciones conferidas.</li> <li>- Vigila la correcta aplicación de las normas establecida por la empresa.</li> <li>- Encargado de Caja</li> </ul>
--

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo

	<b>Manual de organización y funciones (MOF)</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
		<b>Página: 18</b>	

## 4.2 DEL SUPERVISOR DE ALMACÉN

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<b>I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>	
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	SUPERVISOR DE ALMACÉN
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE</b>	ÁREA DE ALMACÉN
<b>CARGO DEL JEFE DIRECTO</b>	GERENTE
<b>Ubicación Orgánica:</b>	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; margin: 0 auto; padding: 5px;">Área de Almacén</div> <div style="margin: 5px auto; width: 100px; text-align: center;"> </div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; margin: 0 auto; padding: 5px;">Supervisor de almacén</div>
<b>Puesto(s) que supervisa directamente:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de Almacén.</li> </ul>

### **II. RESUMEN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO:**

- Encargado de supervisar el ingreso y salida de mercadería, de las órdenes de compra.
- Supervisar el stock de los productos
- Efectuar la codificación de todos los materiales de Stock de acuerdo con el sistema establecido.

### **III. TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE:**

- Cumplir y hacer cumplir el Manual de Organización y Funciones.
- Adoptar y efectuar una adecuada política de almacenamiento, conservación y resguardo de las existencias.
- Recepcionar, registrar y almacenar los materiales para ser distribuidos a las diferentes áreas de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo



**Manual de organización y funciones  
(MOF)**

<b>Versión:</b>	01
<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
Página 19	

- Clasificar, codificar y registrar los bienes y materiales que ingresan al almacén.
- Despachar los materiales, activos fijos y otros de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Solicitar a tiempo la reposición de los materiales e insumos indicando con claridad: las cantidades, unidades de medidas y descripciones técnicas.
- Mantener el orden y la limpieza dentro del área.
- Mantener ordenado el almacenamiento de materiales de acuerdo con las características físicas de cada material, que permita su control físico, rotación y protección.
- Coordinar con su superior acerca de las bajas de algunos equipos que involucren stock de repuestos con la finalidad de evitar la obsolescencia.
- Clasificar y codificar todos los materiales de stock evitando la duplicidad de códigos con la finalidad de emitir un catálogo de materiales confiable y sea distribuido a los usuarios.
- Despachar los materiales a los usuarios de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Realizar otras funciones que le asigne la gerencia.
- Confeccionar los documentos de Ingreso al Almacén de acuerdo con el sistema establecido.
- Colocar la mercadería recepcionada en las zonas de almacenamiento.
- Comunicar a las áreas interesadas la recepción de los materiales.
- El material recibido lo coloca en el lugar correspondiente, los productos sobrantes de entregas anteriores se almacenen en primer orden para su despacho.
- El encargado procederá a registrar de inmediato una vez terminada la entrega de mercadería en el sistema, utilizando el aplicativo Excel, con el método de valuación PEPS.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo



**Manual de organización y funciones  
(MOF)**

<b>Versión:</b>	01
<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
Página 20	

**IV. ALCANCE:**

- Elaborar el pedido de Almacén de los productos que se encuentren por terminar.
- Verificar que la entrada, salida o guía de remisión, se encuentren correctamente codificados
- Procede a distribuir los formularios de pedidos, Guías de Remisión, las entradas y salidas de cada uno de los productos.

**V. CONDICIONES DE TRABAJO:**

- **Lugar físico:** El cargo se desarrolla principalmente dentro del área de almacén ubicada en Av. Dos de mayo 940 stand #4.

**Horario de trabajo:** El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 6:30 pm, con 45 minutos de refrigerio

<b>Elaborado por:</b> Dalma Nerea Girón Avila	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b> Celinda Huancay Jabo
---	----------------------	---





### 4.3 DEL ENCARGADO DE ALMACÉN

#### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<b>I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>	
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	ENCARGADO DE ALMACÉN
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE</b>	ÁREA DE ALMACÉN
<b>CARGO DEL JEFE DIRECTO</b>	GERENTE
<b>Ubicación Orgánica:</b>	<pre> graph TD     A[Área de Almacén] --- B[Encargado de almacén]           </pre>
<b>Puesto(s) que supervisa directamente:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No supervisa ningún área.</li> </ul>
<p><b>II. RESUMEN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar los procesos de almacenamiento y despacho de materiales y equipos adquiridos, revisando, organizando y distribuyendo los mismos; a fin de mantener los niveles de inventarios necesarios y garantizar un servicio eficiente a la organización.</li> </ul> <p><b>III. TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyar en las iniciativas del área.</li> <li>- Responsable de los productos que no están en buena condición, que no se vendan, no calificados, dar una solución y reducir las pérdidas de estos.</li> <li>- Búsqueda constante en la optimización de las operaciones y el uso del almacén.</li> <li>- Verificar el ingreso y salida de los productos estrictamente y reducir el nivel del daño de roturas, garantizar la exactitud del inventario.</li> </ul>	

<b>Elaborado por:</b> Dalma Nerea Girón Avila	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b> Celinda Huancay Jabo
---	----------------------	---



- Organizar el inventario y dar una solución para los productos faltantes, Supervisar la entrada y salida de materiales y equipos del almacén para el desarrollo de las labores del personal operativo

**IV. ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS EVENTUALMENTE:**

- Maneja constantemente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad directa.
- Confeccionar la requisición del Almacén por los materiales que se encuentren en punto de pedido previa coordinación con el jefe del Almacén.
- Verificar que la documentación de Salida del Almacén se encuentre de acuerdo con lo solicitado por el sistema de despachos viendo especialmente los Códigos de material, firmas de solicitante y autorización de la Gerencia respectiva estén de acuerdo, Descripción completa del Material, etc.

**V. ALCANCE Y TIPO DE DECISIONES:**

- Despachar los materiales a los usuarios de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Controlar cualitativa y cuantitativamente, los stocks e informar a los interesados los materiales recibidos.
- Proponer la venta de materiales o repuestos obsoletos

**VI. CONDICIONES DE TRABAJO:**

- Lugar físico: El cargo se desarrolla principalmente dentro del área de almacén ubicada en la empresa ferretería y electrónica “HJ”.
- Horario de trabajo: El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 6:30 pm, con 45 minutos de refrigerio

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo

	<b>Manual de organización y funciones (MOF)</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
		Página 23	

#### 4.4 DEL ENCARGADO DE COMPRAS

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<b>I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>	
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	JEFE DE COMPRAS
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE</b>	ÁREA DE COMPRAS
<b>CARGO DEL JEFE DIRECTO</b>	GERENTE
<b>Ubicación Orgánica:</b>	<div style="border: 2px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Área de Compras</div>
<b>Puesto(s) que supervisa directamente:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No supervisa ningún área.</li> </ul>

#### II. RESUMEN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO:

-Realizar un eficiente apoyo para el óptimo funcionamiento administrativo y operativo de la empresa “Ferretería y Electrónica HJ”, mediante la adquisición y abastecimiento oportuno, en calidad, cantidad, oportunidad y economía de los materiales, equipos, activos fijos, servicios y todo a lo que abastecimiento se refiere de acuerdo con los planes y/o programas de administración.

#### III. TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE:

- Atiende las diferentes solicitudes de adquisición de materiales y/o equipos, previa aprobación del organismo competente.
- Analiza órdenes de compras y las tramita ante los jefes directos.
- Solicita a diferentes proveedores cotizaciones de materiales y/o equipos.
- Hace seguimiento a las compras realizadas por la unidad. – Suministra información sobre las órdenes de compras y las compras realizadas.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo



**Manual de organización y funciones  
(MOF)**

<b>Versión:</b>	01
<b>Fecha:</b>	Diciembre 2019
Página 24	

**V. ALCANCE Y TIPO DE DECISIONES:**

- Mantener actualizado el registro de proveedores.
- Mantener actualizada la lista de precios de referencia.

**VI. CONDICIONES DE TRABAJO:**

- **Lugar físico:** El cargo se desarrolla principalmente dentro de la oficina de compras ubicada en Av. Dos de mayo 940 stand # 4.
- **Horario de trabajo:** El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 6:30 pm, con 45 minutos de refrigerio.



#### 4.5 DE LOS VENDEDORES

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

<b>I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO</b>	
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	VENDEDORES
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE</b>	ÁREA DE VENTAS
<b>CARGO DEL JEFE DIRECTO</b>	GERENTE
<b>Ubicación Orgánica:</b>	<pre> graph TD     A[Área de Ventas] --- B[Vendedores]             </pre>
<b>Puesto(s) que supervisa directamente:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No supervisa ningún área.</li> </ul>

#### **II. RESUMEN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO:**

- Relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades incluyen las actividades de ordenar y mantener áreas de trabajo, abastecer productos en vitrinas, preparar pedido de cliente, entregar pedido a cliente, cumplir con las normas de higiene y seguridad. Asimismo, ejecuta las operaciones, chequear stock y vigencia de los productos, disponer precios con ofertas del día-semana-mes.

#### **IV. TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE:**

- Establecer un nexo entre el cliente y la empresa. Comunicar adecuadamente a los clientes la información que la empresa preparó para ellos acerca de los productos y/o servicios que comercializa, como: mensajes promocionales, slogans, información técnica, etc.
- Asesorar a los clientes: acerca de cómo los productos o servicios que ofrece pueden satisfacer sus necesidades y deseos; y cómo utilizarlos apropiadamente para que tengan una óptima experiencia con ellos.

Elaborado por: Dalma Nerea Girón Avila	Revisado por:	Aprobado por: Celinda Huancay Jabo
--	---------------	--



**V. ALCANCE Y TIPO DE DECISIONES:**

- Mantiene permanentemente despejado la vitrina para brindar una atención inmediata.
- Guarda responsablemente los artículos que utiliza para la limpieza, en estanterías y lugares establecidos para ello, procurando que no se encuentren a la vista de los clientes o estén al paso, con el fin de prevenir accidentes.
- Comunica oportunamente a su jefe directo los tipos y cantidades de productos faltantes.

**VI. CONDICIONES DE TRABAJO:**

- **Lugar físico:** El cargo se desarrolla principalmente dentro del área de ventas ubicada en la empresa ferretería y electrónica “HJ”.
- **Horario de trabajo:** El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 6:30 pm, con 45 minutos de refrigerio.

**VII. ESPECIFICACIONES MÍNIMAS NECESARIAS O PERFIL DE CONTRATACIÓN**

Educación formal necesaria:	- Secundaria completa.
Educación no formal necesaria:	- Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel, Access, PowerPoint.
Experiencia laboral previa:	- Un mínimo de 6 meses de experiencia en puesto similar en empresas de ferretería.
Conocimientos necesarios:	Capacidad para administrar, formar y motivar a un equipo de persona de ventas, conocer el proceso de venta.
Habilidades y destrezas:	Manejar técnicas de comunicación, recepción y entrega de información, Identificar con claridad riesgos en el área de trabajo. Dominio propio bajo presión en condiciones adversas. Habilidad Para organizar y distribuir recursos y materiales.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dalma Nerea Girón Avila		Celinda Huancay Jabo



## DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

### 4.6 CAJA

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	CAJA
<b>ÁREA A LA QUE PERTENECE</b>	CAJA
<b>CARGO DEL JEFE DIRECTO</b>	GERENTE
<b>Ubicación Orgánica:</b>	CAJA
<b>Puesto(s) que supervisa directamente:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No supervisa ningún área.</li></ul>

### II. RESUMEN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO:

- Responsable de la información de los ingresos y egresos de la empresa ferretería y electrónica "HJ"

### III. TAREAS O FUNCIONES RECURRENTES:

- Revisar y dirigir la administración de los recursos financieros.
- Comprobar el ingreso por todo concepto y control del manejo de fondos para pagos en efectivo.
- Recepcionar, registrar y distribuir la documentación que ingresa y sale de Caja.
- Responsable de Controlar los ingresos y salidas de efectivo.
- Cancela remuneraciones al personal
- Adoptar medidas de seguridad con la finalidad de proteger la información del área, contra posibles riesgos.

### IV. . CONDICIONES DE TRABAJO:

- **Lugar físico:** El cargo se desarrolla principalmente dentro del área de caja ubicada en la empresa ferretería y electrónica "HJ". Ambiente limpio y adecuado. Periódicamente en contacto con dinero (billetes y monedas).
- **Horario de trabajo:** El horario laboral es de lunes a viernes de 8:00 am a 6:30 pm, con 45 minutos de refrigerio.

Elaborado por:

Dalma Nerea Girón Avila

Revisado por:

Aprobado por:

Celinda Huancay Jabo

## VI Conclusiones

### **6.1 Respecto al objetivo específico 01: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector ferreterías del Perú, 2019.**

De acuerdo a los autores Chipana Condori (2017) y Ramírez Dávila (2016)) concluyen en que es de suma importancia contar con un adecuado sistema de control interno en los cuales se implementaría un manual de organizaciones y funciones; además de la implementación del manual de procesos en donde se incluyen los métodos de valuación para el buen funcionamiento de lo que es el ingreso y salida de las mercaderías, con esto los autores también refieren que se deben aplicar los elementos del control interno para construir un soporte dentro de las áreas de la empresa.

### **6.2 Respecto al objetivo específico 02: describir las características del control interno de la empresa Ferretería y Electrónica “HJ” Sullana 2019.**

**En los resultados Obtenidos se concluye:**

1. La empresa no cuenta con un manual de organizaciones y funciones establecido para el desarrollo de las diferentes áreas, por lo tanto, se concluye en que el personal realiza el desarrollo de sus actividades de forma inadecuada en lo cual podemos decir que la empresa no toma en cuenta el componente ambiente de control como una herramienta para la estructura organizacional de la empresa.
2. La empresa no capacita al personal de forma regular en las tareas asignadas, lo cual evidencia la falta de comunicación que existe por parte de la gerencia de la empresa hacia los trabajadores, con esto concluimos en que no se toma en cuenta el componente comunicación e información como parte del desarrollo de sus actividades
3. En el área de almacén no cuenta con un control de existencias, lo cual indica que los trabajadores no tienen conocimiento sobre del manejo de Kardex que les permita llevar un control adecuado de sus mercaderías, con lo cual omiten el desarrollo de uno de los componentes del control interno como lo es actividades de control.



4. En el área de caja no se realizan cierre de caja diarios, lo que podría significar que, en caso de faltantes de dinero no se pueda llegar al origen de dicho problema por la cantidad de operaciones diarias.
5. En el área de ventas la empresa no cuenta con un control sistematizado de ventas, el cual sería de mucho apoyo para esta área ya que se llevaría un mejor control de esta.

### **6.3 Respecto al objetivo 03 Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Ferretería y Electrónica “HJ” Sullana 2019.**

El análisis comparativo se concluye:

- a) Del análisis comparativo del objetivo 1 y 2 se llegó a la conclusión que la empresa debe elaborar un manual de organización y funciones y un manual de procedimientos; donde se fomente la eficiencia, eficacia y economía en los procesos, se eviten pérdidas y una respuesta rápida ante los cambios.
- b) Además de implementar un adecuado método de valuación de existencias, con el cual se tenga un mejor manejo del ingreso y salida de las mercaderías, mejorando con esto una de las principales dificultades que atraviesa la empresa y por consecuencia fortalecer el logro de sus objetivos.
- c) Así mismo capacitar al personal en el desempeño de su labor durante las jornadas dentro de la empresa; desarrollando con esto nuevas estrategias que aporten al buen desempeño de los colaboradores enfocados no solo en adquirir conocimientos, sino también, en fortalecer los lazos de compañerismo dentro y fuera de la empresa.

#### **6.4. Respecto al objetivo 04 Hacer una propuesta de mejora control interno de la empresa Ferretería y Electrónica “HJ” Sullana 2019.**

De acuerdo a la investigación realizada en la empresa se propone que se debe implementar un manual de organizaciones y funciones (MOF), con el cual se desarrollará el buen desempeño de las diferentes áreas de la empresa, aportando con esto no solo al logro de sus objetivos sino también en desarrollar nuevas estrategias que permitan el buen funcionamiento del ente y que les permita alcanzar las metas trazadas. Con la implementación de este manual alcanzaremos no solo eficiencia, eficacia y confiabilidad, sino también lograremos determinar responsabilidades, y poder establecer sanciones si en el caso fuera necesario; así mismo será de apoyo para dividir el trabajo de acuerdo a las áreas establecidas en el manual, ya establece su responsabilidad en cada una de estas. Además, se propone utilizar el aplicativo Excel para el registro de Kardex en el área almacén y realizar arqueos de caja diarios.

## VII RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar un manual de organizaciones y funciones para adecuar las áreas de la empresa.
2. Para el área de almacén se recomienda utilizar el aplicativo Excel para el control de los productos por medio del Kardex
3. Se recomienda para caja realizar arqueos diarios utilizando el aplicativo Excel.
4. Capacitar al personal en el manejo del aplicativo.
5. Para el área de ventas se recomienda implementar un sistema de ventas para tener un mejor control de estas.

Figura n° 1 Pantallazo de Kardex para las entradas y salidas de los productos

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1												
2												
3	<b>KARDEX</b>											
4												
5	<b>PRODUCTOS</b>		<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>			<b>SALDOS</b>			
6												
7	<b>REFERENCIA</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>CANTIDAD2</b>	<b>COSTO3</b>	<b>TOTAL4</b>	
8	AWG001	cable mellizo indeco 18	25	19.44	486	23	19.44	447.12	<span style="color: red;">●</span>	2	19.44	38.88
9	AWG002	cable mellizo indeco 16	20	4.56	91.2	10	4.56	45.6	<span style="color: green;">●</span>	10	4.56	45.6
10	AWG003	alambre solido indeco 14	13	4.56	59.28	0	0	0	<span style="color: green;">●</span>	13	4.56	59.28
11	AWG004	alambre solido indeco 12	10	4.56	45.6	8	4.56	36.48	<span style="color: red;">●</span>	2	4.56	9.12
12	AWG005	cable thw indeco 14	13	4.56	59.28	0	0	0	<span style="color: green;">●</span>	13	4.56	59.28
13	AWG006	cable thw indeco 12	25	19.44	486	0	0	0	<span style="color: green;">●</span>	25	19.44	486
14												
15												

1									
2									
3				<b>ENTRADAS DE INVENTARIO</b>					
4									
5				FECHA	REFERENCIA	NOMBRE	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
6				21/04/2019	AWG006	cable thw indeco 12	25	19.44	486
7				21/04/2019	AWG001	cable mellizo indec 16	25	19.44	486
8				22/05/2019	AWG002	cable mellizo indec 16	20	4.56	91.2
9				28/05/2019	AWG003	alambre solido indec 14	13	4.56	59.28
10				01/06/2019	AWG004	alambre solido indec 12	10	4.56	45.6
11				12/06/2019	AWG005	cable thw indeco 12	13	4.56	59.28
12									

1										
2										
3					SALIDAS DE INVENTARIO					
4										
5					FECHA	REFERENCIA	NOMBRE	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
6					27/04/2019	AWG001	cable mellizo indeco 18	23	19.44	447.12
7					25/05/2019	AWG002	cable mellizo indeco 16	10	4.56	45.6
8					07/06/2019	AWG004	alambre solido indeco 12	8	4.56	36.48
9										
10										
..										

Figura n°2 Formato de arqueo de caja

### FORMATO ARQUEO DE CAJA

<b>CAJA:</b> <b>CAJERO(A):</b>	<b>FECHA:</b> <b>ARQUEO N°:</b>
<b>1- SALDO</b> Saldo Inicial	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>
<b>2- DOCUMENTOS</b> (+) VENTAS-INGRESOS Facturas Boletas de Venta Nota de Crédito Nota de Débito Otros	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>
(-) COMPRAS-EGRESOS Facturas Boletas de Venta Nota de Crédito Nota de Débito Otros	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>
<b>3- EFECTIVO EQUIVALENTE DE EFECTIVO</b>	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>



## VIII Referencias Bibliográficas

- Abanto Roncal, T. R. (2017). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA "FERRETERIA ABANTO", DE CAJAMARCA, 2017*. CAJAMARCA: UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE.
- ANDICOECHEA ARONDO, L. (2014). *CONTROL INTERNO Y GESTION DE RIESGOS PARA CONTABLES*. S/C: [https://ocw.ehu.eus/pluginfile.php/1825/mod\\_resource/content/1/4-CAP-3-Control\\_Interno\\_y\\_Gestion\\_de\\_Riesgos--.pdf](https://ocw.ehu.eus/pluginfile.php/1825/mod_resource/content/1/4-CAP-3-Control_Interno_y_Gestion_de_Riesgos--.pdf).
- Anzil, F. (2010). *concepto de control*. [zonaeconomica.com](http://www.zonaeconomica.com). Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/control>
- Cadavid, M. (2018). *La Junta Directiva y La Administracion del Riesgo de Fraude*. Chicago, Estados Unidos: <http://blogs.portafolio.co/buenas-practicas-de-auditoria-y-control-interno-en-las-organizaciones/la-junta-directiva-la-administracion-del-riesgo-fraude/>.
- Cantalapiedra, M. (29 de Abril de 2013). *Las áreas de responsabilidad del tesorero*. Obtenido de Gestores de Riesgo y Morosidad: <http://www.gestoresderiesgo.com/colaboradores/las-areas-de-responsabilidad-del-tesorero>
- Cardoso Castellanos, J. C. (2016). *El Control Interno y la Evaluacion de Riesgos*. S/C: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4089-el-control-interno-y-la-evaluacion-de-riesgos>.
- Chipana Condori, V. H. (2017). *Caracterización del Control Interno en las ferreterías del Perú caso: Empresa Ferretera Las Mercedes de la provincia de Azangaro periodo 2017*. Juliaca: Universidad Católica Los Angeles De Chimbote .



- Condori Gonzales, D. B. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA COMERCIAL DE FERRETERÍA FECOSUR S.A.C. - JULIACA, 2018*. Juliaca: Universidad los Angeles de Chimbote.
- García, C. (17 de octubre de 2016). *Manual de funciones del Departamento de Recursos Humanos*. Obtenido de IEBSchool: <https://www.iebschool.com/blog/manual-funciones-rrhh-2-0/>
- Gómez, R. (22 de JUNIO de 2010). *TARINGA*. Obtenido de <https://www.taringa.net/posts/economia-negocios/5884893/Informe-COSO---Control-Interno-en-Organizaciones.html>
- Gonza Garcia, E. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015*. PIURA: UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE.
- González Aguilar, A. (2010). *Evaluación del Sistema de Control Interno en La UBPC . YAMAQUELLES: CENTRO UNIVERSITARIO VLADIMIR ILICH LENIN LAS TUNAS*.
- Guerra Romero, S. E. (2016). *El Control Interno y su Importancia en los Inventarios de la empresa Inversiones Corazon De Jesús S.A.C rubro ferrteria, Concepción 2015. El Control Interno y su Importancia en los Inventarios de la empresa Inversiones Corazon De Jesús S.A.C rubro ferrteria, Concepción 2015*. Lima, Perú: Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote.
- Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico, D. F.: MCGRAW HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Huancayo Alzamora, L. (2015). *Caracterización del Control Interno Administrativo en las empresas del sector comercio - Rubro Ferreterías en el Perú caso: Centro Ferretero Salvador S.R.L Paita 2015*. Piura: Universidad ULADECH Catolica.

- Jorge Balabarca, M. M. (2015). *El control Interno de calidad como herramienta en mejora de la gestion de las Mypes rubro Ferreteras LANS E.I.R.L Lima Perú 2015*. LIMA: Universidad ULADECH Católica.
- Julca Yomona, S. I. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA GENERAR COMPETITIVIDAD DE LA FERRETERIA "EL INGENIERO" EIRL EN EL SECTOR CONSTRUCCION DEL DISTRITO DE TRUJILLO 2015*. Trujillo: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO.
- Khoury Zarzar, F. (2014). *MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO*. LIMA: CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA.
- Ladino, E. (2009). *Control interno: informe Coso*. El CID.
- LOGÍSTICA, C. D. (2015). *METODOLOGIA PARA ELABORAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS*. S/C:  
<https://www.csv.go.cr/documents/10179/10843/Metodologia+para+elaborar+un+Manual+de+Procedimiento.pdf/4a19ea22-4f8d-467c-856d-c6b0a449fa24>.
- Lopez Lopez , A. L. (2011). *control interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la ferreteria 'ángel López*. Ambato- Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Lopez Meneses, N. M. (2010). *Diseño de un sistema de control interno de inventarios en la ferreteria "Lozada"*. Santo Domingo – Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial (Campus Santo Domingo de los Colorados).
- Luna Muñoz, F. D. (2015). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO FERRETERÍA "JAIMITO"*. CHIMBOTE, 2015. Chimbote: Universidad Los Angeles de Chimbote.
- Martinez Martinez, N. (2008). *Guia para la Implementacion del Contol Interno*. Contraloria de la República.
- MENDOZA RANGEL , J. (2011). *COTROL INTERNO* . LIMA: JATENCIO.

- ORTIZ IBAÑEZ, L. O. (2008). *MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS BASES ESTRATEGICAS Y ORGANIZACIONALES*. ESPAÑA: HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE.
- PASCUAL VALLÈS, A. (2015). *LA SEGREGACIÓN DE FUNCIONES: ¿PREVIENE EL FRAUDE DE LOS EMPLEADOS?* S/C: <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/recursos-humanos/la-segregacion-de-funciones-previene-el-fraude-de-los-empleados>.
- Ramírez Avalos , C. S. (2016). *CONTROL INTERNO DE LAS PYMES*. Mexico: UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON .
- Ramirez Davila, J. J. (2016). *Caracterización del Control Interno de Inventarios de las Empresas Comerciales de ferretería del Perú: caso MALPISA E.I.R.L Trujillo 2016*. Trujillo: Universidad Los Angeles De Chimbote.
- Ramón Ruffine, J. G. (2014). *EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS*. Lima, Perú: Hernán Yacsahuache Pasapera. Recuperado el 30 de mayo de 2017, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/issue/view/563>
- Reyes Paredes, J. (2016). *Control interno del área de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa Textil del Carmen SAC, Trujillo – 2015*. TRUJILLO: Universidad Cesar Vallejo.
- S/A. (2015). *COSO EVALUACION DE RIESGOS*. REINO UNIDO: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf>.
- S/A. (2019). *La importancia del Manual de Organizaciones y Funciones*. S/C: <http://enfineg.com/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones-mof/>.
- Salazar López , B. A. (2017). *Gestión de Almacenes*. JIMBO. Obtenido de <https://logistica.yabastecimiento.jimbo.com/almacenamiento/>
- Samaniego Montoya, C. M. (2013). *INCIDENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS MICRO EMPRESAS EN EL*

*DISTRITO DE CHACLACAYO*. LIMA: UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES. Recuperado el 31 de MAYO de 2017, de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego\\_cm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf)

Santa Cruz Diaz , W. J. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “NEGOCIACIONES Y FERRETERÍA TONY E.I.R.L.”-CHIMBOTE*, 2016. Chimbote: Universidad Los Angeles de Chimbote.

Thompson Baldviezo, J. M. (1 de Enero de 2008). *Concepto de Contabilidad*. Obtenido de [promonegocios.net](http://promonegocios.net): <https://www.promonegocios.net/contabilidad/concepto-contabilidad.html>

Thompson, I. (Agosto de 2005). *El Proceso de Venta*. Obtenido de Portal de Mercadotecnia: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/proceso-venta.htm>

Trinidad Vega, E. R. (2015). *MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL INVENTARIO DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DE FERRETERÍA A NIVEL NACIONAL. PERIODO 2013*. Chimbote: Uladech Católica.

Urbina Mancilla , R. (2006). *Normas de Contro Interno*. Lima: Contraloria Generalde la Republica.

Valera Fernadez, L. (S/F). *Control Interno Y la Formacion de Competencias Profesionales*. S/C: <http://www.ilustrados.com/tema/10812/Control-inter-no-formacion-competencias-profesionales.html>.

Vargas Paredes, D. N. (2014). *El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial estrella s.r.l*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Vilela, V. (2016). *¿Qué tan importantes son las MYPES para la economía del país?*, por Francisco Marcelo y Valeria Vila. Obtenido de AltaVoz:

<http://altavoz.pe/2016/01/11/13329/que-tan-importantes-son-las-mypes-para-la-economia-del-pais-francisco-marcelo>

Zevallos Cabrera, E. (2008). *Deficiencias en la gestión de riesgos de las cajas municipales del Perú*.

LIMA: UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL.

## ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TABLA 23 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

		CRONOGRAMA															
Nº	ACTIVIDADES	MES 01				MES 02				MES 03				MES 04			
1	Presentación del Línea Base del Proyecto	X															
2	Redacción del problema		x														
3	Planteamiento de enunciado, objetivos y justificación.					x											
4	Búsqueda y redacción de Antecedentes.						x										
5	Creación de la estructura de conceptos de la base teórica							x									
6	Redacción de las bases teóricas								x								
7	Redacción de la Metodología									x							
8	Construcción del instrumento de evaluación										x						
9	Validación de instrumentos											x					
10	Aplicación y recojo de información													x			
11	Análisis e interpretación de los resultados														x		
12	Presentación del Informe Final																x

## ANEXO 02: PRESUPUESTO

PRESUPUESTO

ANEXO 02 PRESUPUESTO

CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL SOLES
Hojas (Encuestas)	20	0.10	2.00
Impresiones	700	0.50	350
Lapiceros, Lápices	5	0.60	3.00
Pasajes	100	5	500
Copias	18	0.10	1.80
Asesoría	2	2,000	4,000
<b>Total</b>			<b>4,856.80</b>

*Cuadro 4 presupuesto*

## ANEXO 03 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN



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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD CUESTIONARIO PARA  
EL CONTROL INTERO DE LA EMPRESA FERRETERIA ELECTRONICA  
“HJ”

LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONA SERÁ UTILIZADA SOLO CON  
FINES ACADÉMICOS DE INVESTIGACIÓN, POR LO QUE AGRADEZCO  
SU VALIOSA INFORMACIÓN, COLABORACIÓN PARA DESARROLLAR  
MI INVESTIGACIÓN TITULADA: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL  
INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “FERRETERÍA Y ELECTRÓNICA  
HJ” Y PROPUESTA DE MEJORA SULLANA, 2019.

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
N°	PREGUNTA			
	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>01</b>	¿Se desarrollan los valores éticos e integridad de los trabajadores en la empresa?			
<b>02</b>	¿Cuenta con personal capacitado para el manejo de la empresa?			
<b>03</b>	¿Existen normas y procedimientos de control establecidos para la empresa?			
<b>04</b>	¿Realiza actividades que aportan a la integración del personal y favorecen el clima laboral en la empresa?			



05	¿La empresa cuenta con un manual de funciones y organigrama?			
	<b>EVALUACION DE RISGOS</b>			
06	¿Se han logrado identificar eventos negativos que puedan afectar el desarrollo de las actividades en la empresa?			
07	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?			
08	¿Conoce usted el impacto de los riesgos que la empresa enfrenta?			
	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
09	¿La empresa verifica periódicamente las actividades, procesos y tareas de ejecución en el personal?			
10	¿La empresa efectúa programaciones de compras?			
11	¿La entidad cuenta con algún control de inventario?			
12	¿Existe una persona responsable encargada de verificar el proceso del conteo de inventario físico?			
	<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>			
13	¿La propietaria toma en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y calidad?			
14	¿Existe buena comunicación con los clientes y proveedores?			
	<b>SUPERVISION</b>			
15	¿En el área en la cual usted se desempeña existen revisiones sin previo aviso?			

<b>16</b>	¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del personal de la empresa?			
<b>17</b>	¿Cuándo se descubren oportunidades de mejora se dispone medidas para desarrollarlas?			
<b>18</b>	¿Se han establecido formalmente las funciones específicas de los puestos de trabajo?			
<b>19</b>	¿Los problemas detectados en la empresa se registran y comunican oportunamente a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas?			
<b>20</b>	¿La empresa identifica los requerimientos de información conforme a las exigencias de sus actividades?			

*Cuadro 5 cuestionario*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**GUIA DE ENTREVISTA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DE LA  
EMPRESA FERRETERÍA Y ELECTRÓNICA HJ**

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
N°	<b>ALMACÉN</b>			
01	¿Utiliza algún método de valuación para los productos?		X	
02	¿Las entradas y salidas de almacén tienen algún tipo de registro?		X	
03	¿Hay una persona designada al área de almacén?		X	
04	¿Tienen alguna medida de contingencia en caso de pérdida de productos?		X	
05	¿Existen políticas definidas en el área de Almacén?		X	
06	¿Cuenta con algún tipo de sistema para el control de las mercaderías?		X	
	<b>CAJA</b>			
07	¿Realiza arqueos de caja?		X	
08	¿Cuenta con registros de ingreso y salida de dinero de caja?		X	
10	¿Conoce usted sobre las funciones del área de caja?		x	
11	¿Cuenta con algún control de caja?		X	
12	¿Hay alguna cuenta para el depósito de los ingresos diarios?		X	
	<b>AREA DE VENTAS</b>			
13	¿Las ventas tienen algún tipo de seguimiento?		X	
14	¿Se lleva un registro sistematizado de todas las ventas del día?		X	
15	¿Existen políticas de ventas para la atención al cliente?		X	
16	¿La empresa realiza depósitos diarios en cuenta por las ventas del día?		X	

## **ANEXO 04: AUTORIZACIONES**

“Año del dialogo y la reconciliación nacional”

**Solicito:** Autorización para el desarrollo de trabajo de investigación

EMPRESA FERRETERIA Y ELECTRONICA “HJ”

CELINDA HUANCAY JABO

DUEÑA

Es grato a usted dirigirme y expresarle mi cordial saludo, en ocasión de solicitarle que, siendo estudiante de la escuela profesional de contabilidad, de la universidad los Ángeles de Chimbote, filial Sullana, solicito la debida **AUTORIZACION**, para poder realizar mi trabajo de investigación, en la empresa **“FERRETERIA Y ELECTRONICA HJ”**, así como acceso a la misma con el fin de obtener la información necesaria para el desarrollo de mi tema de investigación.

Ya que la empresa **“FERRETERIA Y ELECTRONICA HJ”**, realiza actividades de acuerdo a mi tema de investigación que permitirá desarrollar mi proyecto de investigación titulado **CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: CASO EMPRESA FERRETERIA Y ELECTRONICA HJ Y PROPUESTA DE MEJORA SULLANA 2018.**

Esperando pueda aceptar mi solicitud ya que otorga un beneficio para la empresa, para la sociedad y para poder realizar el proyecto de investigación.

Sin otro particular, me despido de usted, agradeciéndole su atención y ruego acceder a mi pedido.

Sullana setiembre del 2018.

Atentamente.

\_\_\_\_\_  
Dalma Nerea Girón Avila

Estudiante de contabilidad

DNI: 46255848



## **“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL” AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN**

El que suscribe en representación de, FERRETERÍA Y ELECTRÓNICA HJ  
Certifica:

Que, la Sra. GIRON AVILA, DALMA NEREA identificada con DNI, N.º 46255848 y código de estudiante N.º 0403151032 de la carrera de contabilidad de la universidad ULADECH católica. Autorizo realice su investigación en nuestra empresa para los fines que sean pertinentes durante el periodo que lo amerite.

Se expide la presente autorización, para los fines que estime conveniente.

Sullana, Setiembre del 2019

CELINDA HUANCAY JABO

DNI: 03649745

# TESIS DALMA

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE

INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL

ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo