



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA EN EL CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO  
FERRETERÍA DEL DISTRITO CARMEN ALTO,  
AYACUCHO, 2021**

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

**AUTOR**

**QUISPE HUAMANI, MICHAEL MAICOL  
ORCID: 0000-0003-0635-4937**

**ASESOR**

**CENTURIÓN MEDINA REINERIO ZACARÍAS  
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**Ayacucho – Perú**

**2023**



## FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### ACTA N° 0188-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **17:30** horas del día **25** de **Junio** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA EN EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO FERRETERÍA DEL DISTRITO CARMEN ALTO, AYACUCHO, 2021**

**Presentada Por :**  
(3111182536) **QUISPE HUAMANI MICHAEL MAICOL**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **17**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA EN EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO FERRETERÍA DEL DISTRITO CARMEN ALTO, AYACUCHO, 2021 Del (de la) estudiante QUISPE HUAMANI MICHAEL MAICOL, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 1% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 27 de Setiembre del 2023

---

Mg. Roxana Torres Guzmán  
Responsable de Integridad Científica

**JURADO**

---

**LIMO VÁSQUEZ MIGUEL ANGEL**

**ORCID: 0000 0002 7575 3571**

**PRESIDENTE**

---

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**

**ORCID: 0000 0001 6079 2319**

**MIEMBRO**

---

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**

**ORCID: 0000 0001 9140 3451**

**MIEMBRO**

---

**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**

**ORCID: 0000 0002 6399 5928**

**ASESOR**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, gracias a su apoyo incondicional durante toda mi infancia y adolescencia lograron que llegue a estas instancias. Poder lograr mi carrera profesional.

A mis hermanos, gracias a su aliento emocional, me impulsaron a seguir adelante con mis estudios.

## ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	I
JURADO.....	II
DEDICATORIA .....	III
ÍNDICE GENERAL.....	IV
LISTA DE TABLAS.....	V
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
2.1. ANTECEDENTES .....	5
2.2. BASES TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
2.3. HIPÓTESIS .....	31
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1. NIVEL, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	32
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	32
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	34
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	36
3.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS .....	36
3.6. ASPECTOS ÉTICOS .....	37
IV. RESULTADOS .....	39
4.1. RESULTADOS.....	39
4.2. DISCUSIÓN .....	45
V. CONCLUSIONES.....	56
VI. RECOMENDACIONES .....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS .....	66
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	67
ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	68
ANEXO 3: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	70
ANEXO 4: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	73
ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	76
ANEXO 6: DOCUMENTO DE APROBACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN ....	79
ANEXO 7: EVIDENCIAS DE EJECUCIÓN .....	82

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 <i>Características del control interno administrativo</i> .....	39
Tabla 2 <i>Características de la gestión de calidad</i> .....	41
Tabla 3 <i>Propuesta de mejora del control interno administrativo para la gestión de calidad</i> .....	44

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 <i>Fomenta valores éticos</i> .....	86
Figura 2 <i>Tiene compromiso de competitividad</i> .....	86
Figura 3 <i>Identifica riesgos con una evaluación periódica</i> .....	86
Figura 4 <i>Determina objetivos acordes a los propósitos de mi empresa</i> .....	87
Figura 5 <i>Mide el desempeño de su personal mediante evaluaciones</i> .....	87
Figura 6 <i>Prioriza la seguridad física dentro de su empresa</i> .....	87
Figura 7 <i>La Comunicación con el personal es fluida</i> .....	88
Figura 8 <i>Existe Información clara de las funciones de mi personal</i> .....	88
Figura 9 <i>Realiza evaluaciones independientes de cada actividad</i> .....	88
Figura 10 <i>Realiza evaluaciones continuas para verificar el funcionamiento</i> .....	89
Figura 11 <i>Conserva enfoque al cliente en el aumento de su satisfacción</i> .....	89
Figura 12 <i>Maneja políticas de calidad</i> .....	89
Figura 13 <i>Planifica los riesgos y oportunidades</i> .....	90
Figura 14 <i>Planifica los objetivos de calidad</i> .....	90
Figura 15 <i>Los recursos de personal son suficientes</i> .....	90
Figura 16 <i>Su empresa comunica los productos que ofrece</i> .....	91
Figura 17 <i>En la compra-venta se brinda información adecuada al cliente</i> .....	91
Figura 18 <i>Define adecuadamente los desarrollos de los procesos</i> .....	91
Figura 19 <i>Al momento de abandonar el local los clientes se van satisfechos</i> .....	92
Figura 20 <i>Para medir la satisfacción de sus clientes, realiza una encuesta</i> .....	92
Figura 21 <i>Realiza acciones correctivas para eliminar causas negativas</i> .....	92
Figura 22 <i>Para determinar la mejora continua utiliza herramientas o métodos</i> .....	93



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la propuesta de mejora del control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021. Asimismo, esta investigación tiene una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; con una población de 25 dueños ferreteros del distrito Carmen Alto y una muestra conformada de 7 dueños ferreteros, a los cuales se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario referente a las variables en estudio para recolección de la información, los cuales permitieron analizar el control interno administrativo y la gestión de calidad. Los resultados obtenidos fueron, el 57.1% mencionan que a veces realizan evaluaciones periódicas para identificar riesgos, el 42.9% indican que casi siempre existe información clara de las funciones de su personal, el 57.1% manifiestan que casi siempre en la compra-venta se brinda información adecuada al cliente, el 42.9% indican que casi siempre su empresa comunica los productos que ofrece. Llegando a la conclusión que, casi siempre tienen un adecuado control interno administrativo y una adecuada gestión de calidad, los cuales aportan en el desarrollo positivo de las empresas.

Palabras claves: calidad, cliente, comunicación, control, gestión.

## **ABSTRACT**

The present investigation had as general objective to determine the proposal to improve internal administrative control for quality management in micro and small companies, hardware store in the Carmen Alto district, Ayacucho, 2021. Likewise, this investigation has a research methodology of the type quantitative, descriptive level, non-experimental design - cross-sectional; with a population of 25 hardware store owners from the Carmen Alto district and a sample made up of 7 hardware store owners, to whom a survey was applied using a questionnaire regarding the variables under study for data collection, which allowed internal control to be analyzed. administration and quality management. The results obtained were, 57.1% mention that they sometimes carry out periodic evaluations to identify risks, 42.9% indicate that there is almost always clear information on the functions of their personnel, 57.1% state that almost always in the purchase-sale adequate information to the client, 42.9% indicate that their company almost always communicates the products it offers. Coming to the conclusion that they almost always have adequate internal administrative control and adequate quality management, which contribute to the positive development of companies.

Keywords: quality, customer, communication, control, management.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

Actualmente las micro y pequeñas empresas son las que más predominan en el entorno empresarial, este crecimiento permite su integración y participación en los negocios y mercados, a razón de ello son los generadores de mayores puestos de trabajo y los principales reductores de pobreza; no obstante, en su mayoría llegan a fracasar originando su pronto cierre por factores políticos, económicos y sociales dentro del país, los cuales generan incertidumbre. Una de las causas por no decir la más importante que originan este pronto cierre en cuanto a empresas ferreteras se debe a problemas internos, es así que una mala aplicación del control interno por la parte administrativa conlleva un caos dentro de la organización; pues sin un buen control en el aspecto administrativo, contable y financiero, genera ausencia de eficiencia y eficacia al momento de querer obtener los resultados esperados lo cual significa una mala gestión de calidad.

En el marco internacional, según Mendoza & Bayón (2019). El surgimiento del control interno en las PYMES en Colombia repercute al grave error de restar importancia aquellos riesgos que generan los problemas de control, la administración de costos, la comercialización y los procesos productivos, así como también por el error de restar importancia aquellos problemas que obtienen los directivos al no emplear las normativas reguladoras de sus funciones, los cuales sirven como pautas de control en determinados procesos.

Según Jabaloyes et al. (2020). El surgimiento de la gestión de calidad en Valencia - España es debido principalmente al progresivo crecimiento de clientes exigentes y la complejidad de los productos. En tal sentido al no aplicar un conjunto de normas determinadas y sistemáticas, las cuales no permiten encaminar la obtención de un nivel de calidad óptimo esto impide que la parte directiva de la empresa no realice las acciones adecuadas para lograr la calidad y estos estén en concordancia con los objetivos principales.

Asimismo, a nivel nacional, según Sifuentes (2017) el cual indica en su tesis, que las ferreterías grandes equivalen al 12% mientras que las medianas y pequeñas equivalen el 88% de negocios ferreteros en el Perú, asimismo menciona que las Mypes ferreteras para poder competir con las grandes requieren una adecuada gestión administrativa y contable ya que al no contar con aquellos se manifiestan reportes de robos de sus productos en los

almacenes. En tal sentido las carencias, empirismos, restricciones e incumplimiento de gestiones en cuanto al control interno afecta la rentabilidad y liquidez de la empresa.

Según Espinoza (2018), en su trabajo de investigación menciona que, la calidad de servicio de las ferreterías dentro del distrito de Carmen Alto tiene que cumplir las expectativas del consumidor y que la satisfacción del consumidor debe convertirse en la filosofía de las empresas y una guía para establecer planes estratégicos en búsqueda del mejoramiento continuo de los productos, asimismo que un servicio de calidad sea el puente hacia el éxito. Por ende, las ferreterías que no cuentan con una sistematización apropiada de gestión de calidad vienen perdiendo ante su competencia.

Finalmente, en el ámbito local, según Lozano (2018), en su tesis indica que, en la región de Ayacucho las ferreterías al margen de su tamaño requieren conseguir información en cuanto a su desempeño con lo cual sepan si lograron los resultados esperados en otras palabras si la empresa obtuvo ganancias o pérdidas a consecuencia de su operación al final de un tiempo definido. Por consiguiente, el mal manejo de la gestión de calidad ocasiona aspectos negativos como baja rentabilidad, fraude, mala eficiencia y eficacia en las actividades con las que se busca alcanzar los objetivos de la empresa.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la propuesta de mejora del control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021?

## **1.3. Justificación de la investigación**

### *Justificación Teórica*

El presente trabajo de investigación busca aportar conocimientos teóricos a futuros investigadores referente al control interno administrativo dentro de una organización empresarial y su influencia para desarrollar una gestión de calidad adecuada, para lo cual se argumentará a razón de verificar y confrontar aspectos de algunas teorías e investigaciones anteriores, así mismo contrastar resultados para obtener un mejor panorama.

Según Chavarria (2016) la justificación teórica de un trabajo de investigación en el entorno económico y administrativo se da cuando se plantea o se debate alguna teoría

económica o administrativa; referente a su proceso de desarrollo y resultados así como también a sus principios.

### ***Justificación Práctica***

Mediante este trabajo de investigación se pretende resolver los problemas de control interno en aquellas ferreterías del distrito Carmen de la región Ayacucho, proponiendo mejoras en el manejo del control interno para una adecuada gestión de calidad, lo cual beneficiaría tanto a la empresa y a los clientes, obteniendo mejores resultados en cuanto a la eficiencia y eficacia.

Según Monroy & Nava (2018) la justificación práctica se presenta “cuando los resultados obtenidos ayudan a solucionar dificultades afines a la población en estudio, como también a un sector económico, optimizando técnicas de producción o la mejora de una empresa” (p. 88).

### ***Justificación Metodológica***

A través de esta investigación se determinará aquellas características del control interno las cuales son factores que influyen en la gestión de calidad de las ferreterías del distrito Carmen Alto de la región Ayacucho. Para lo cual se empleará el uso de la técnica de encuesta y mediante la herramienta de cuestionario se aplicará a un grupo focal recopilando información que permita obtener los resultados confiables a fin de cumplir los objetivos de la investigación. No obstante, se respetará el reglamento de investigación V017 y el código de ética propuesto por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para el desarrollo del trabajo investigativo.

Según Alvarez (2020) involucra representar el motivo aplicar la metodología planeada. Menciona que es preciso resaltar la importancia del uso de la metodología. Y a manera de ejemplo nos revela que para establecer los factores se efectuará un grupo focal de manera que pueda comprenderse a fondo las razones suscitadas en la investigación.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### ***Objetivo General***

Determinar la propuesta de mejora del control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021

##### ***Objetivos Específicos***

Describir las características del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021

Establecer las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021

Elaborar la propuesta de mejora del control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### *Internacionales*

Según Orosco (2021) en su estudio de investigación titulado *Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso "Ferretería la Pequeñita" Paita, 2020*. Tuvo como objetivo: Caracterización del control interno en la ferretería La Pequeñita. Como metodología se utilizó un estudio de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. Eligiendo como población y muestra a los trabajadores de la empresa, se realizó una encuesta con instrumento cuestionario que contó de 18 preguntas, en cuanto a los resultados obtenidos, la contabilidad, no se implementaron manuales de funciones y sanciones, los gerentes no comunicaron las decisiones a los empleados, la empresa carecía de apoyo financiero para implementar los planes propuestos, los trabajadores no tenían descuentos cuando dañaban los productos, desconocían el MOF y no existe un procedimiento de clasificación e ingreso de mercancías en el almacén. La conclusión es que el control actual de la empresa es incompleto y no contribuye al logro de las metas trazadas y dificulta el crecimiento de la empresa a largo plazo. Asesorar a las empresas en la implementación de un sistema de control interno para asegurar sus recursos, el logro de metas y una sana cultura organizacional.

Según Alfaro et al. (2020) en su tesis titulada *Incidencia de gestión de la calidad en atención al cliente en ferretería Palace en Estelí, II semestre 2019*, el objetivo de investigación fue la determinación de la incidencia de gestión de la calidad en atención al cliente en ferretería Palace en Estelí. Asimismo, se empleó una metodología de nivel descriptivo con un enfoque filosófico apoyándose para la recolección de datos mediante la encuesta; en el cual se concluyó que la empresa ferretera Palace utiliza los principios de gestión de calidad pero no lo hace de manera especializada, también se identificó que el liderazgo en la empresa es débil.

Según Olaya (2020) (Olaya Castillo, 2020) el su trabajo de investigación titulada *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú: caso empresa ferretería y pinturas J'Kolor Sociedad Comercial*

*de Responsabilidad Limitada - de Sullana y propuesta de mejora, 2019*, tiene como objetivo general describir las características del control interno de la FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR Comercial R.L; se diseñó utilizando una metodología descriptiva y un nivel no experimental, similar a un diseño transversal; y en colaboración con un grupo de empresas ferreteras de la provincia de Sullana, mostrando a la empresa en investigación. Se utilizaron cuestionarios de encuesta para recolectar información sobre las variables del estudio. Se concluyó que la estructura organizacional de la empresa, según los resultados del apartado de ambiente de control, no es la adecuada para su funcionamiento. Para el componente de evaluación de riesgos, la empresa evalúa e identifica riesgos en sus operaciones, pero no inicia decisiones de respuesta para prevenir estos riesgos. En cuanto a las actividades de control, la empresa no implementa actividades de control para la gestión de riesgos. Para la parte de información y comunicación, la empresa decide atendiendo a los indicadores de proceso (confiabilidad de la información, comunicación interna, comunicación externa) en tiempo y forma. Carece de acceso a la información para facilitar el debido proceso exigido en este caso por la sección de control interno.

Según Caicedo (2018) en su tesis titulado, *Diseño de control interno para ferretería Bellavista en el norte de la ciudad de Guayaquil*, el objetivo de su investigación fue diseñar un manual de Control interno de inventario mejorando así su gestión de inventario. En cuanto a la metodología de estudio se hizo uso de un estudio correlacional, enfoque cuantitativo y diseño experimental, el cual permitió manipular las variables y repetir las veces que fueron necesario para poder establecer un grado de confianza, así mismo la aplicación de la encuesta a las 5 personas ayudó en la recolección de información. Al final concluye mencionando que los resultados obtenidos muestran que la ferretería Bellavista no contaba con documentos de los procedimientos internos, asimismo, no se determinaron políticas ni normas para la administración de inventarios.

### ***Nacionales***

Según León (2019) en su tesis titulada *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector ferretero del Perú: caso de la empresa ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018*, el objetivo general fue determinar las características del control interno de la empresa Ferretería José Leal S.R.L. Asimismo, se utilizó una metodología de investigación de carácter descriptivo, con un nivel cuantitativo, no experimental – transaccional. La población está conformada por las empresas comerciales



de ferreterías del distrito de Lince, de la cual se eligió como muestra a la empresa Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018. Aplicándose un cuestionario, observación directa y entrevista (herramientas de recolección de datos) a los gerentes y empleados, donde se obtuvieron los siguientes resultados: la importancia del control administrativo interno en el rubro ferretero permite la detección y la prevención de malas prácticas, fraudes y robos en diferentes áreas de las empresas, así como la efectividad del uso y la eficacia de los insumos y la eficiencia de la producción de recursos y, por lo tanto, minimizan los riesgos. El control interno permite asignar y documentar adecuadamente todas las obligaciones de todos los empleados de la empresa; Estandarizar y registrar reglas internas, procesos y rutinas, funciones e identificadores que están autorizados para implementar procedimientos importantes, deben estar bien segmentados y administrados en equipo, por eliminar sobrecargas que afecta la efectividad de los procesos. Finalmente, se concluyó que la ferretería José Leal S.R.L.L. frente al ingreso de grandes cadenas comerciales en el mercado ferretero no afectó su crecimiento.

Según Melendres (2019) en su tesis *Gestión de calidad y estrategias de marketing de las ferreterías de Ayabaca, año 2019*, el objetivo fue caracterizar la gestión de calidad y estrategias de marketing de las ferreterías de Ayabaca, año 2019. Para lo cual se utilizó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal, mediante la encuesta se recopiló información llegándose a conocer que el 100% de los gerentes de las distintas ferreterías no cuentan con un plan estratégico el cual refuerce y sirva de soporte en las actividades, por lo cual carecen de una gestión de calidad y de un rendimiento esperado.

Según Gamboa C. (2018), en su tesis titulada *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa "El Imán Ferreteros S.A.C" de Juanjuí, 2017*, el objetivo principal fue describir las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa "El Imán Ferreteros S.A.C". A su vez como metodología de estudio se utilizó un diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico y de caso. Gracias a la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas se evidenció que la empresa ferretera "El Imán Ferreteros S.A.C" de Juanjuí si manejan un sistema de control interno, permitiéndole que sus operaciones estén bien coordinadas y diseñadas a fin de conseguir los objetivos de la empresa, asimismo la administración obtuvo un buen clima laboral, se evalúa los posibles

riesgos implantando controles en las distintas áreas de operaciones, los cuales permiten la eficiencia y eficacia en procesos de planeación monitoreo y control. Al final se concluyó que el control interno contribuye de gran manera en el fortalecimiento de la empresa obteniendo la eficacia y eficiencia de las actividades proyectadas.

Según Pereda (2018) en su tesis *La Gestión de Calidad y el uso del Marketing en la Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería del Distrito de Querecotillo, año 2018*, el objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad y el uso del marketing en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería del distrito de Querecotillo, año 2018, se utilizó una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, de diseño no experimental-transversal. Aplicándose una encuesta a 68 clientes del cual 85% de los clientes de la ferretería Querecotillo están satisfechos con la calidad que brinda la empresa, y el 90% indican que la misión y visión son muy importantes dentro de una empresa. Finalmente llegándose a concluir que en su mayoría los clientes coinciden que la buena atención, un establecimiento estratégico, personales adecuados, un ambiente adecuado y productos de calidad serán factores relevantes para obtener su fidelidad hacia la empresa.

### ***Regional***

Asimismo, Velarde (2020) en su trabajo de investigación *Control interno, financiamiento y rentabilidad de las micro y/o pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretero, Ayacucho 2020*, cuyo objetivo fue identificar las posibilidades de control interno, financiamiento y rentabilidad comparando las micro y/o pequeñas empresas nacionales del sector comercial y del rubro ferretero, Ayacucho. 2020. En base a esto, la metodología fue cuantitativa, descriptiva y no experimental. La muestra estuvo formada por 2 empresas y el método de recopilación fue la encuesta. Los resultados arrojaron que las empresas tienen control interno de nivel intermedio debido a deficiencias en cada uno de los componentes del mismo, en ese sentido 36.4%, Los encuestados afirmaron que la empresa nunca identifica los riesgos internos que afectan el cumplimiento de las metas, el 5,5% dijo que la empresa casi nunca cumplió con el pago de préstamos bancarios y el 45,5% dijo que la empresa generaba beneficios económicos de forma regular. Se concluyó que las oportunidades de control interno, financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio contribuyen al mejoramiento de las empresas del sector ferretero.

Según Bautista (2018), en su trabajo de investigación *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa ferretera Kenver Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayacucho, 2017*, el objetivo general: establecer y describir las características del control interno de las Mypes del sector comercio del Perú y de la ferretera Kenver S.R.L., de Ayacucho, 2017. Para lo cual se utilizó la metodología de diseño cualitativo, a nivel descriptivo, bibliográfico y documental y asimismo se aplicó un cuestionario al gerente de la organización y a los colaboradores, se evidenció que la empresa ferretera Kenver Company Limited Liability de Ayacucho, carece enormemente de un apropiado control interno influyendo negativamente dicha empresa, a razón de la falta de instauración, ocasionando que las actividades que se realizan dentro de la empresa padecen de un apropiado control. De otro lado, al examinar los componentes de control interno, se determina que no se están empleando de una forma eficiente, por lo que los resultados obtenidos no son convenientes para empresa impidiendo un desarrollo propio. En conclusión, tener un apropiado control interno en la empresa es vital porque a través de su correcta aplicación, la empresa conseguirá mejores resultados.

Según Bedriñana (2018) en su trabajo de investigación *Caracterización del sistema de control interno y la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector comercio caso de la empresa comercial ferretera Grau S.R.L. Ayacucho 2016*, donde el objetivo general fue identificar las principales características del sistema de control interno y gestión en las Mypes del sector comercial en el caso de la empresa comercial Ferretera Grau S.R.L. Ayacucho 2016. Dicha investigación fue descriptiva - bibliográfica - documental y basada en casos; para recolectar información se utilizaron como herramientas los registros bibliográficos o un cuestionario con preguntas; obteniendo los siguientes resultados; los autores nacionales y regionales no han probado estadísticamente la influencia del control interno sobre la gestión de las empresas comerciales en el Perú; sin embargo, la base teórica demuestra que existe una influencia entre el control interno y la gestión del. Asimismo, se ha demostrado a grandes rasgos que la empresa comercial Grau S.R.L carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por tanto, el control interno no tiene un efecto positivo en la gestión de esta empresa debido a la falta de implementación. En conclusión, tanto a nivel nacional como en la empresa de estudio de caso, no se ha demostrado la influencia positiva del control interno en la gestión de las sociedades mercantiles del Perú y de la empresa estudiado; sin embargo, la literatura

relevante indica que el control interno aplicado correctamente tiene una influencia positiva en la gestión de las empresas.

### ***Locales***

Según Gamboa A. (2018) en su trabajo de investigación *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa ferretera RAMOS S.A.C., Ayacucho – 2016*, y como objetivo del proyecto de determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas ferreterías comerciales en el Perú: Caso de la ferretería RAMOS SAC, Ayacucho - 2016. Donde su investigación es cualitativa sobre un nivel descriptivo, con un diseño no experimental para realizar las descripciones y conducir esta investigación de la manera óptima., bajo cualquier forma de organización o gestión prevista en la legislación vigente, debiendo tener ya un buen control interno de las actividades empresariales de sus empresas establecidas, existen pocos estudios previos que aborden el crecimiento de MYPES hay diversos componentes que influyen sobre las decisiones acerca de su crecimiento de las pequeñas empresas, por lo que en primer lugar se investigó que la mayoría de las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un buen control interno y casi la totalidad de estas empresas son empresas familiares y no hay profesionales que las ayuden a mantener el control. Muchas veces los Mypes caen en las estafas y es provocado por la falta de control.

Según Flores (2020) (Flores Romero, 2020) en su trabajo de investigación titulada *Caracterización del servicio al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, caso: Ferretería Tesorito, Sna Vicente, Cañete. 2019*, tiene como objetivo general: determinar las características de atención al cliente de la gestión de calidad de las Ferretería Tesorito. La metodología de este estudio es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal. Se contó con un total de 12 MYPES de un departamento de ferretería de la zona de San Vicente, así como una muestra de 150 clientes de ferretería Tesorito y 2 dueños de tiendas, los cuales fueron estudiados mediante técnica de encuesta y dos cuestionarios con un total de 14 preguntas sobre el servicio al cliente. La investigación muestra que el 74% de los clientes cree que las ferreterías brindan un buen servicio. Sobre la gestión de la calidad, la encuesta arrojó que el 100% de los propietarios consideró que las actividades se realizaron muy bien. Se concluyó que brindó un buen servicio al cliente ya que los clientes percibían que la ferretería tenía buena infraestructura, procesamiento, productos y precios.

Asimismo, los propietarios tienen algunas dificultades con la gestión de la calidad porque carecen del conocimiento para definir adecuadamente las metas y tomar decisiones para corregir posibles errores, pero estos aspectos no impiden que la mayoría de las actividades se realicen bien y con resultados positivos.

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

### **2.2.1. Control Interno Administrativo**

Pereira (2019) indica que la administración es el encargado de descubrir y examinar los peligros que suceden en los procesos, áreas, programas, operaciones, proyectos, por tal motivo se debe elaborar e instaurar controles apropiados para conseguir los objetivos proyectados. Menciona que existen dos clases de control administrativo empresarial: el primero viene a ser el control puntual y el control periódico. Donde en el primero lo realizan todas las áreas del organigrama, controlando la correcta ejecución de las funciones delegadas para conseguir las metas y objetivos, por lo que es parte del monitoreo y dirección administrativa para controlar los éxitos y examinar el cumplimiento; y el segundo lo realizan el área de auditoría interna donde se revisan periódicamente mediante programas y acciones las operaciones de contabilidad, controlando los ingresos y salidas para evitar el despilfarro de activos.

Leiva (2014) lo define como aquel proceso general de la gestión ejecutado por el propietario, el funcionario y servidor de una organización, delineado para afrontar los peligros en los procedimientos de la gestión y para otorgar confianza razonable sobre la obtención de la misión organizativa, y de esta manera conseguir sus objetivos, en otras palabras, minimizar los riesgos mediante la gestión pertinente.

Estupiñán (2016) señala que existe un solo sistema de control interno, el administrativo, el cual contiene el planeamiento organizacional de cada entidad con sus respectivos ordenamientos y sistemas operativos y contables, y de esta manera apoyar la consecución de los objetivos mediante la implementación de los medios adecuados, sobre mantenerse al día de la situación de la empresa, coordinar funciones, velar por el cumplimiento de determinadas metas, mantener una ejecución eficiente, verificar que la empresa esté aplicando determinadas pautas.

## **Objetivos del Control Interno.**

Everson, et al. (2013) los dividen en:

- 1) *Objetivos operativos:* comprenden a la eficiencia y la efectividad de las operaciones de la organización, así como también sus objetivos de utilidad financiera y operacional, y el amparo frente a posibles pérdidas de sus activos.
- 2) *Objetivos de información:* comprenden a la información financiera y no financiera tanto interna como externa y pueden adquirir cambios de oportunidad, confiabilidad, transparencia, entre otros conceptos determinados por los reguladores, políticas de la propia organización u organismos reconocidos.
- 3) *Objetivos de cumplimiento:* comprenden el acatamiento de las regulaciones y de las leyes a las obedecen la organización.

## **Tipos de Control Interno.**

- 1) *Control Interno Administrativo:* Mantilla (2013), la administración comprende el control interno desde un aspecto extenso de la organización en conjunto. Donde su compromiso es realizar las estrategias y los objetivos de la organización, para administrar sus materiales y recursos humanos con la finalidad de obtener los objetivos determinados. Asimismo, el control interno cumple un extenso aspecto, conteniendo políticas, procesos y acciones de tal manera certificar que una organización consiga sus objetivos. Estos controles internos admiten a la administración cumplir las acciones pertinentes cuando cambian los escenarios.
- 2) *Control Interno Contable:* Estupiñán (2016), menciona que, el sistema de información efectuado por el control administrativo, nace el control interno contable a manera de herramienta, asumiendo como objetivo que quede registrado todas las operaciones, que lo que exista este contabilizado y que todo lo contabilizado exista, que las operaciones se ejecuten bajo autorizaciones específicas y generales de la administración y que se permita el acceso a los activos sólo mediante autorización administrativa.

## **Dimensiones del control interno administrativo.**

### **1. Ambiente de Control.**

Estupiñán (2016) nos dice que, se trata de crear un entorno en el que se estimule e influya la actividad de los trabajadores en cuanto al control de sus actividades. Se convierte en el elemento primario e indispensable para la elaboración de los propios objetivos de control.

#### ***Valores éticos.***

Estupiñán (2016) indica que, su propósito es fomentar los valores éticos y de comportamiento que se esperan de todos los trabajadores de la entidad en el ejercicio de sus funciones, puesto que la eficacia del control resulta de lo integro y sus valores del personal que lo planifica y supervisa.

#### ***Compromiso de competencia.***

Estupiñán (2016) menciona que, “son los conocimientos y habilidades que los empleados deben tener para realizar adecuadamente sus tareas”.

### **2. Evaluación de Riesgos.**

Estupiñán (2016) señala que, la evaluación de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles involucrados en el logro de los objetivos. Cada organización afronta una diversidad de riesgos sea de fuentes externas e internas las que tienen que ser evaluados por la administración. La administración insta objetivos generales y específicos, identificando y analizando los riesgos de que esos objetivos no se cumplan o afecten su capacidad.

#### ***Identificación de riesgos.***

Estupiñán (2016) nos dice que, es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para lograr los objetivos y la base para determinar cómo se deben mejorar esos riesgos. Asimismo, hace referencia a mecanismos esenciales para identificar y gestionar los riesgos concretos vinculados a los cambios, sean los que afectan alrededor de la entidad como dentro de él.

#### ***Determinación de objetivos.***

Estupiñán (2016) indica que, el establecimiento de objetivos es la forma correcta de identificar los elementos críticos de éxito. Ya identificados dichos elementos, es responsabilidad de la gerencia definir juicios para calcularlos y previniendo la posibilidad a

que ocurra, a través de métodos de información y control con la finalidad de estar constantemente enfocados.

### **3. Actividades de Control.**

Estupiñán (2016) indica que, estos son los que la dirección y el resto de empleados de la organización realizan a diario en el cumplimiento de las actividades encomendadas. Aquellas actividades se reflejan en los procedimientos, políticas y sistemas.

#### ***Evaluación del Desempeño.***

Jaume (2012) señala que, la evaluación del desempeño es una valoración sistemática del valor que un individuo exhibe por sus características personales y / o su utilidad para la organización a la que pertenece, expresada a intervalos regulares según un procedimiento preciso llevado a cabo por una o más personas conocedoras tanto de la persona y el trabajo.

#### ***Seguridad Física.***

Soler (2017) aclara que, todos los trabajadores necesitan una formación que les permita disfrutar de la máxima seguridad en su puesto de trabajo. Esta formación debe estar orientada principalmente a prevenir y evitar la aparición de riesgos que puedan derivar en accidentes.

### **4. Sistemas de Información y Comunicación.**

Estupiñán (2016) menciona que, la información generada internamente y la información relacionada con eventos en el exterior son parte esencial de la toma de decisiones y el seguimiento operativo. Asimismo, debe existir una comunicación a través de los canales adecuados en todos los niveles de la organización para que los empleados sean conscientes de sus responsabilidades en cuanto al control de sus actividades.

#### ***Comunicación interna.***

Jaume (2012) menciona que, la comunicación interna, que refleja las relaciones y lugares de encuentro entre las distintas áreas de trabajo y departamentos de la organización, y en cada departamento las relaciones entre las personas que la integran.

#### ***Información interna.***

Estupiñán (2016) indica que, muchos de los datos adquiridos por los sistemas de información se refieren al funcionamiento de la organización que sirve para producir información interna. Esta información interna proporciona al gerente el conocimiento de cómo funciona la empresa y si sus objetivos se alcanzan o no.



## **5. Supervisión y Monitoreo.**

Estupiñán (2016) nos dice que, al realizar las actividades diarias, se puede observar si los objetivos de control se están logrando de manera efectiva y los riesgos se están tomando en cuenta adecuadamente.

### ***Evaluaciones independientes.***

Estupiñán (2016) afirma que, el beneficio de este enfoque, es que tienen un carácter independiente aquellas evaluaciones, lo que se refleja en la objetividad, y que cada una de ellas se centra en la seguridad de los controles, como también, en la evaluación de que tan efectivo son aquellos procedimientos de monitoreo y control del sistema de control.

### ***Evaluaciones continuas.***

Estupiñán (2016) señala que, la evaluación continua por parte de la gerencia asegura la efectividad de la operación y diseño de la estructura de control interno para comprobar si está funcionando según lo proyectado y que se cambiará si es necesario. Se lleva a cabo como parte del recorrido normal de operaciones y contiene actividades de supervisión y gestión o administración permanente y otras actividades realizadas para cumplir con los deberes de cada colaborador y lograr un adecuado sistema de control interno.

## **Enfoques del Control Interno.**

### **1) *Enfoque Tradicional del Control Interno***

Según Estupiñán (2006), como se citó en Elizalde (2018) menciona que el control interno tradicional viene a ser una técnica lógica y concisa de aquellas funciones de la organización, así como también el conjunto de métodos y ordenamientos que ayudan a salvaguardar los activos y revelar una información contable transparente y confiable.

**Objetivos:** el control interno contiene el planeamiento organizacional y el conjunto de procedimientos y métodos que certifiquen la protección correcta de los activos, la veracidad de los registros contables y la eficacia del progreso de la actividad en la organización mediante lineamientos marcados por la administración. (Elizalde, 2018). Es así que entre los objetivos se tiene:

- ✓ Salvaguardar los activos y bienes de la Organización
- ✓ Comprobar si es razonable y confiable las informaciones contables y administrativas
- ✓ Incitar la incorporación de políticas administrativas determinadas

- ✓ Conseguir que se cumpla las metas y objetivos proyectados

**Elementos:** Según Estupiñán (2016) se tienen los siguientes elementos:

- *Elemento Organizativo:* comprende un método claro y lógico sobre funciones de la organización donde instaure lineamientos claros de responsabilidad y autoridad en las áreas de la entidad y para los colaboradores agregando las funciones de vigilancia y registro.
- *Elementos de sistema y procedimiento:* comprende un sistema apropiado donde se autoriza los procedimientos y transacciones confiables donde se registran los resultados sobre aspectos financieros.
- *Elementos del personal:* comprende las prácticas seguras y sanas en el cumplimiento de las obligaciones y funciones de cada grupo de colaboradores, pertenecientes a la organización. Los colaboradores en todas las áreas deberán contar con las aptitudes, experiencias y capacitación requeridas para desempeñar sus deberes exitosamente.
- *Elemento de supervisión:* comprende una unidad segura de auditoría autónoma, hasta donde sea viable y posible de los ordenamientos examinados u operaciones de autocontrol sobre las áreas administrativas y en soporte logístico.

### **Enfoque Contemporáneo del Control Interno.**

Según Estupiñán (2006), como se citó en Elizalde (2018), el control interno según el informe COSO comprende a un nuevo enfoque contemporáneo, en tal sentido todas sus metodologías están incluidos en los procesos administrativos, y para alcanzar los objetivos es necesario el funcionamiento positivo de sus mecanismos, esto conlleva la obtención de información verídica y útil, idóneo para el cumplimiento de las leyes, el cual ayuda a conseguir una calidad moderada y positiva. Precisamente Cabrera y Ortega (2013), como se citó en Elizalde (2018) indica que el informe COSO es un resumen que precisa sobre el control interno, las reglas y buenas prácticas respecto al control interno en una entidad. En tal sentido todas las entidades requieren realizar las prácticas de control.

### **Sistema del Control Interno.**

Montaño (2013), al sistema de control interno lo define como aquel conjunto de métodos, normas, operaciones, políticas ordenadas, que lo ejecuta la alta dirección,

dirección corporativa, lo cual enfoca a prestar seguridad sensata, para conseguir la eficiencia y eficacia de los procesos, vigilar el acatamiento de las disposiciones y las leyes.

Asimismo Leiva (2014), sostiene que el sistema de control interno no viene a ser un proceso sucesivo, donde algunos de los componentes que lo constituyen solo afecta al que lo sigue, por lo contrario, viene a ser un proceso multidireccional, donde la influencia se da de un componente sobre el resto y conformando todo un sistema completo el cual reacciona activamente a los escenarios cambiantes. Es desde este punto lo importante de comprender que el sistema de control interno ayuda que las áreas organizativas se involucren activamente en la función del control, como aquel procedimiento que aporta de manera positiva en conseguir la eficacia y eficiencia de las metas y objetivos planteados en cada área o campo, para que constantemente se pueda consumir los fines de la organización.

### **Modelos del Control Interno.**

#### 1) *Modelo COSO*

Elizalde (2018), indica que desde que se presentó el informe COSO sobre una nueva conceptualización de control interno, a razón de la inquietud por valorar y optimizar los métodos de riesgos y control, el informe COSO conceptualiza al control interno como, el proceso que desempeña el consejo administrativo, el directivo y el resto de los colaboradores de la organización, delineado con el objetivo de facilitar un nivel de seguridad prudente referente en obtener los objetivos.

**Objetivos:** los objetivos elaborados brindan un sistema de control seguro, el cual radica en un plan de procedimientos y políticas con el fin de ofrecer una seguridad prudente al área administrativa. Asimismo, menciona que aquellos procedimientos y políticas con frecuencia se los llama controles, y unidos, se les denomina el control interno de la organización. (Elizalde, 2018, p. 4). También consideran tres objetivos para el plan de un control interno seguro:

- ✓ Credibilidad de los informes financieros
- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Acatamiento de los reglamentos y las leyes

**Componentes:** “el modelo COSO decreta que el control interno tiene cinco componentes afines y unidos entre sí, derivados de la dirección organizacional y a la par

del desarrollo de gestión (Coopers & Lybrand, 1997, como se citó en Elizalde, 2018).

Siendo los siguientes componentes:

- *Entorno de control*: “a pesar de que los componentes se hallen unidos entre sí, este componente se puede estimar uno de los más significativos, ya los que lo integran representan el motor y el núcleo que estimula a toda organización” (Elizalde, 2018, p. 4).
- *Evaluación de los riesgos*: “esta evaluación radica en identificar y priorizar los potenciales riesgos los cuales no posibilitan conseguir los objetivos” (Elizalde, 2018, p. 5).
- *Actividades de control*: “son aquellas actividades que pertenecen al cumplimiento de los procedimientos y políticas determinados para conseguir los objetivos” (Elizalde, 2018, p. 6).
- *Información y comunicación*: los sistemas de información están presentes en todo el las áreas de la organización y comprende a más de un objetivo de control, indiscutiblemente los sistemas de información y la tecnología simbolizan factor muy importante para el aumento de la competitividad y productividad, que en estos tiempos resultan un factor necesario en las estrategias de las organizaciones. (Estupiñán, 2006, como se citó en Elizalde, 2018, p. 7)
- *Supervisión*: “es una actividad que radica en el monitoreo continuo de la calidad del desempeño del control interno por la parte administrativa con la finalidad de la revisión, evaluación y modificación de controles internos cuando sea pertinente” (Elizalde, 2018, p. 8).

## 2) *Modelo COCO*

Según Rivas (2011), como se citó en Elizalde (2018), el modelo COCO “facilita las concepciones y el lenguaje haciendo viable un debate sobre el alcance total del control, con la misma simplicidad en cualquier área de la organización utilizando un lenguaje fácil para todos los colaboradores”.

**Propósitos**: “este modelo intenta proporcionar el entendimiento del control interno y mejorarlo de manera sencilla y comprensible en su aplicación” (Elizalde, 2018, p. 9).

- ✓ En el efecto tecnológico y la disminución a las estructuras de la organización.

- ✓ En la progresiva demanda de informar abiertamente sobre lo efectivo que es el control.
- ✓ En la importancia de las autoridades para instaurar controles.

**Criterios:** “en este modelo los criterios determinados, implica un modelo básico para la interpretación y el análisis del sistema de control y evaluar efectivamente los controles implantados” (Elizalde, 2018, p. 9).

- *Primer grupo: Objetivos.* Pertenece a este grupo los objetivos, los riesgos, el desempeño de actuación, las políticas y alcance. Se distinguen cinco criterios que son concernientes en la implantación y comunicación de los objetivos, reconocimiento de los riesgos internos y externos que afecten conseguir los objetivos; comunicación útil de las políticas a los colaboradores para el cumplimiento de sus actividades y reconozcan el alcance de su independencia de actuación. (Elizalde, 2018, p. 9)
- *Segundo grupo: Compromiso.* Comprende esencialmente a los criterios de los valores y la identidad de la organización. Se identifican cuatro criterios, referentes en la implementación y comunicación de los valores éticos de la organización; la estabilidad de las políticas y hábitos hacia los recursos humanos con los valores éticos de la organización y la obtención de los objetivos; la determinación de los niveles jerárquicos de responsabilidad y autoridad que admitan un buen desempeño; conservar un entorno atractivo y de confianza. (Elizalde, 2018, p. 9)
- *Tercer grupo: Aptitud.* entiende criterios en coherencia a las habilidades, conocimiento y actividades del control, comprenden cinco criterios, los que determinan que los trabajadores de la entidad deberán tener el conocimiento, así como las herramientas para el logro de los objetivos, los valores éticos de la organización sustentan los procesos comunicativos, formando todas las actividades de control como parte del plan integro de la organización. (Elizalde, 2018, p. 9)
- *Cuarto grupo: Evaluación y aprendizaje.* comprenden la supervisión y el monitoreo del ambiente, permitiendo evaluar el procedimiento y desempeño, asimismo abarca este grupo seis criterios en cuanto a la relación entre la supervisión interna y externa los permiten valorar los objetivos, en el mismo sentido valorar el desempeño frente a los indicadores y metas, la

estudio periódico de los objetivos planteados, evaluar constantemente el sistema informativo, vigilar el acatamiento de las programaciones, la evaluación constante de la eficacia del sistema del control organizacional y la adecuada comunicación de los resultados. (Elizalde, 2018, p. 9)

### **2.2.2. Gestión de Calidad**

Lizarzaburu et al. (2018) menciona que la gestión de calidad viene a ser un conjunto de acciones planeadas y sistemáticas mediante el cual las organizaciones elaboran productos o prestan servicios con aquellas exigencias requeridas las cuales se establecieron en un inicio, todas estas orientadas al cliente y su satisfacción. Para ello la organización deberá analizar qué características deberán brindarle a sus productos o servicios con la finalidad de adecuarlos al mercado objetivo que atenderán y es desde este punto donde se definen las acciones los cuales permitan que estas características permanezcan homogéneas a través del tiempo. (p. 31)

Sin embargo Meza et al. (2014) indican que, “es un conjunto de acciones a cumplir para cumplir la política de calidad determinada, establecer las responsabilidades requeridas y conseguir los objetivos planteados en el marco señalado en el sistema de calidad”.

Juran (1986), como se citó en Gonzáles (2016) menciona que la calidad está encaminada a las entradas, y reside en aquellas peculiaridades del producto los cuales satisfacen las necesidades del cliente dando como resultado la generación de ingresos. Asimismo, la calidad esta empleada a los costos radicando en evitar los errores y carencias. Pues en tal sentido, una mejor calidad regularmente tiene menor precio. Nos indica que el enfoque de Juran sobre la administración de calidad se basa en lo que él catalogó “trilogía de Juran”, donde el proceso de administración de calidad lo divide en tres fases: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

Según Cortés (2017), la gestión de la calidad implementa un sistema que anima a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos del cliente, definir procesos que entreguen productos que son aceptables para el cliente y mantener estos procesos bajo control, protegiendo así tanto a la organización como a sus clientes de su capacidad para entregar productos que cumplen consistentemente los requisitos, de modo que la satisfacción del cliente aumente.

## **Dimensiones de la gestión de calidad.**

### **1. Liderazgo.**

Cortés (2017) indica que, el liderazgo propone las responsabilidades que debe tener la alta dirección en relación con la calidad y el marco que tendrá dentro de la organización y los que desempeñan cada cargo en particular en relación con el sistema de gestión.

#### ***Enfoque al cliente.***

Cortés (2017) menciona que, la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con el enfoque en el cliente, asegurándose de que los requisitos del cliente y las reglas y regulaciones aplicables se establezcan, comprendan y se sigan con regularidad; identificar y considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar el cumplimiento de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; para seguir enfocados en el incremento la satisfacción del cliente.

#### ***Políticas de calidad.***

Cortés (2017) aclara que, la alta dirección debe definir, implementar y mantener una política de calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y que respalde su dirección estratégica, proporcione un punto de referencia para establecer objetivos de calidad y un compromiso para lograr los objetivos de la organización para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

### **2. Planificación.**

Cortés (2017) afirma que, la planificación del sistema muestra el camino hacia el futuro, toma en cuenta los riesgos y las oportunidades y desarrolla programas para lograr los objetivos de calidad. Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debería tener en cuenta tanto los aspectos externos como internos que son relevantes para su propósito y dirección estratégica y que pueden afectar su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión.

#### ***Riesgos y oportunidades.***

Cortés (2017) menciona que, para determinar los riesgos y oportunidades, la organización debe planificar las acciones relevantes para abordarlos, integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de gestión de la calidad, evaluar la efectividad de estas acciones, con el fin de incrementar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y aumento de la mejora.

### ***Objetivos de calidad.***

Cortés (2017) nos dice que, la organización debe establecer objetivos de calidad para llevar a cabo todas las funciones y procesos relevantes dentro del sistema de gestión de la calidad. La organización debe decidir qué funciones, niveles y procesos son dignos de mención. Los objetivos de calidad deben ser coherentes con la política de calidad de la organización y ser notorios para determinar la conformidad de los productos y servicios, así como la mejora de la satisfacción del cliente.

### **3. Apoyo.**

Cortés (2017) aclara que, incluye todo lo relacionado con los recursos humanos y las infraestructuras de la organización, el entorno en el que opera, los mecanismos de evaluación del sistema que miden los procesos y recopilan datos sobre sus operaciones, y cualquier información documentada sobre cómo se lleva a cabo cada proceso.

### ***Recursos.***

Cortés (2017) señala que, la organización debe estipular y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. En cuanto a recursos, será necesario incluir personas, entornos para el funcionamiento del proceso, infraestructura, recursos de seguimiento, conocimiento de la organización, etc.

### ***Comunicación.***

Cortés (2017) menciona que, la organización necesita establecer una comunicación interna y externa sobre el sistema de gestión de la calidad para que sea mucho más eficiente, es necesario establecer canales de comunicación con los que tenga claro qué, cuándo y con quién nos vamos a comunicar. Necesita definir de cierta manera lo que quiere comunicar sobre varios problemas del sistema de gestión.

### **4. Operación.**

Cortés (2017), indica que, define los puntos a tener en cuenta a la hora de planificar y controlar el sistema de gestión de la calidad. También aborda la cuestión de todo tipo de requisitos que deben cumplir los productos y servicios de la organización para identificarlos y revisarlos, obtener información de las partes interesadas y prestar atención al diseño y desarrollo de productos y servicios.



### ***Comunicación con el cliente.***

Cortés (2017) nos dice que, una organización debe configurar todos los procesos que permitan la comunicación con todos los clientes con respecto a los productos y servicios. Todos los procesos que aseguren el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios ofrecidos por la organización deben estar implementados.

### ***Desarrollo de los procesos.***

Cortés (2017) menciona que, el diseño y desarrollo debe ser uno de los principales ejes de la mejora continua. Para tener éxito en el proceso de diseño y desarrollo, es necesario definir exactamente qué tareas están asociadas al proceso, la relación con los otros procesos, qué recursos deben asignarse, qué personal y cómo son los responsables de realizarlo.

## **5. Evaluación del desempeño.**

Cortés (2017) indica que, es el encargado de determinar cómo se va a realizar la evaluación del propio sistema, analizando los datos recibidos y dando a conocer el estado del sistema a través de un sistema de revisiones sistemáticas. La evaluación del desempeño de la calidad y efectividad del sistema de gestión debe realizarse de manera continua, reteniendo la información documentada adecuada para probar los resultados.

### ***Satisfacción del cliente.***

Cortés (2017) señala que, la satisfacción del cliente es la satisfacción de sus necesidades y expectativas en función de su percepción del grado de satisfacción de sus necesidades y expectativas, y la organización debe conocerlas, seguirlas, evaluarlas y documentarlas. Deben determinarse los métodos para obtener, rastrear y revisar esta información.

### ***Análisis y evaluación.***

Cortés (2017) afirma que, la organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiada resultante del monitoreo y la medición, incluido el requisito de demostrar la implementación exitosa del plan y la efectividad de las medidas tomadas para enfrentar los riesgos y oportunidades.

## **6. Mejora.**

Cortés (2017) aclara que, desarrolla los aspectos esenciales de la mejora continua que la organización debe emprender en relación a la calidad. Para ello, establece que se

debe mantener un sistema de alerta de problemas o no conformidades relacionadas con un requisito y que la calidad general de los productos y servicios de la organización debe seguir mejorando.

#### ***Acción correctiva.***

Cortés (2017) nos indica que, las acciones correctivas deben ser proporcionales al impacto de las no conformidades identificadas. Cuando ocurre un incumplimiento, incluido el causado por quejas, la organización debe tomar medidas para controlarlo y corregirlo, hacer frente a las consecuencias, revisar y analizar el incumplimiento y determinar sus causas.

#### ***Mejora continua.***

Cortés (2017) aclara que, la organización debe mejorar continuamente la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, así como los resultados de la revisión por la dirección, para determinar si existen necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

#### **Principios de la Gestión de Calidad.**

Al hablar de la gestión de calidad es fundamental mencionar sus principios los cuales son normas y requisitos para alcanzar la calidad esperada, Meza et al. (2014) tomando como referencia la norma ISO 9001 considera 8 principios:

- 1) *Enfoque al cliente:* como se sabe toda empresa se debe a sus clientes y darles esa prioridad de satisfacer sus expectativas y necesidades actuales y futuras.
- 2) *Liderazgo:* es el encargado de establecer la unión, un clima laboral adecuado y la orientación a conseguir los propositos de la empresa.
- 3) *Participación del personal:* el personal es el alma de una organización, su participación y su integro compromiso mejora su rendimiento a favor de la empresa.
- 4) *Enfoque basado en procesos:* la eficiencia de alcanzar resultados racae cuando los recursos y actividades son gestioandos como procesos.
- 5) *Enfoque de sistema para la gestión:* el poder gestionar, entender e identificar los procesos interrelacioandos como sistema, favorece en la eficiencia y eficacia para obtener los objetivos.

- 6) *Mejora continua*: se debe mejorar permanentemente el desempeño a nivel general dentro de la organización convirtiéndose en un objetivo continuo.
- 7) *Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones*: una decisión eficaz dependerá de un análisis de datos e información previa.
- 8) *Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor*: la relación con los proveedores es independiente; pero si existe una relación mutua beneficia y aumenta la capacidad de crear valor en ambas partes.

### **Técnicas de la Gestión de Calidad.**

Según González & Domingo (2013), las técnicas ayudan a proveer rutas sistemáticas y seguras, al momento de asimilar ideas sobre los problemas que tienen los grupos. De esta manera el grupo pueda obtener información aislando las causas del problema y proponer ideas para su solución.

Según Kaoru Ishikawa (1943), como se citó en González & Domingo (2013), para describir las distintas técnicas toma como referencia a Kaoru Ishiwaka, quien es el promotor de los círculos de calidad en Japón y los determina de la siguiente manera:

#### **1. Hoja de Recopilación de Datos**

Según González & Domingo (2013), vienen a ser un conjunto de folletos diseñados para que la recopilación de datos sea más sencilla y la presentación ordenada lo cual favorece su uso y análisis. Para poder desarrollarlo como primer punto se debe tener en claro sobre que se desea recopilar información y cuál es la manera más confiable, luego de ello se diseña el folleto considerando los siguientes aspectos:

- a) Anotación de datos sencillos
- b) Fácil interpretación del contenido
- c) El folleto debe ser completo considerando todo lo esencial para su apunte de la información útil.
- d) El aspecto del folleto debe estar bien estructurada para facilitar su análisis.

#### **2. Diagrama Causa Efecto**

González & Domingo (2013) nos dicen que es también conocido como Diagrama de Espina de Pescado, se representa de manera gráfica en lo cual se organiza de manera ordenada y lógica, partiendo de las causas potenciales más importantes los cuales contribuyan a crear efecto o un determinado problema.

Para su desarrollo se consideran los siguientes aspectos:

- a) Se debe definir de manera concisa y clara aquel efecto o problema “objeto de análisis” para lo cual se deberá escribirlo en el lado derecho de la flecha el cual representa el eje central del diagrama que tiene por nombre “flecha principal”.
- b) Luego se deberá establecer los “factores o causas principales” los cuales podrían ocasionar el efecto, y aquellos se tendrá que escribirlos al inicio de las flechas con las que coinciden de forma diagonal en la “flecha principal”.
- c) El proceso final es elegir las causas más posibles e instaurar un plan de acción que confirme que son datos existentes y no solo datos teóricos, y para su mejor interpretación los factores deben estar bien determinados y no sean muy confusos.

### 3. *Histograma*

González & Domingo (2013) indican que, se muestra de manera gráfica la repartición de aquellas variaciones producidas en ciertas características determinadas, a través de esta herramienta se logra una eficaz interpretación de datos, representando la frecuencia en la que se presentan el conjunto de características del objeto de estudio, empleando una hoja de recopilación para el registro de datos.

Luego del registro de datos en la hoja de recopilación se deberá considerar los siguientes aspectos:

- a) Se tiene que identificar el máximo valor ( $V_{\max}$ ) y el mínimo valor ( $V_{\min}$ ) de los datos conseguidos.
- b) El recorrido ( $R$ ) de los datos corresponde a la resta entre el máximo valor y el mínimo valor de los datos.

$$R = V_{\max} - V_{\min}$$

- ✓ Con ello se podrá determinar la cantidad de clases la que contendrá el histograma.
- ✓ Luego se define la amplitud del intervalo
 
$$\text{Amplitud del intervalo} = \frac{R}{\text{Número de clases}} = \frac{V_{\max} - V_{\min}}{\text{Número de clases}}$$
- ✓ La frecuencia de cada clase se calcula efectuando lo datos obtenidos previamente de manera acumulativa en cada valor.
- ✓ Los ejes del diagrama son trazados en el cual figurará el histograma.
- ✓ Finalmente se dibuja aquellos límites de las especificaciones.

#### **4. Estratificación**

González & Domingo (2013) mencionan que, radica en la descomposición de datos compilados en distintos grupos, atendiendo a su origen, por consiguiente, deberá tenerse en cuenta que la proporción sea afín con el total.

Para su desarrollo se deberán considerar los siguientes aspectos:

- ✓ Definición completa de la característica objeto de estudio
- ✓ Presentación de los datos compilados de la característica que se analizara
- ✓ Identificación de los factores de estratificación afines con lo que se pretende analizar.
- ✓ Clasificación de los datos, agrupándolos de forma homogénea.
- ✓ Representación gráfica de cada grupo homogéneo.
- ✓ Comparación de cada grupo

#### **5. Diagrama de Pareto**

González & Domingo (2013) indican que, se representa gráficamente la cual ordena las causas de los problemas de mayor a menor consecuencia, donde se muestra que las causas “pocas y vitales” vienen a ser los responsables de la mayor parte de los defectos un 80%, y separándolas de las “muchas y insignificantes” que solo son responsables en un 20%.

Asimismo, para su desarrollo se deberán considerar los siguientes aspectos:

- ✓ Disponer de los datos
- ✓ Anotar la magnitud de cada elemento los cuales contribuyen en el estudio ordenándolos de mayor a menor.
- ✓ Calcular el porcentaje total, así como el acumulado.

$$(\%) = \frac{\text{Magnitud del elemento}}{\text{Magnitud total de los elementos}} \times 100$$

- ✓ Trazar los ejes del diagrama
- ✓ Trazar las barras de cada elemento los cuales contribuyen en el efecto final.
- ✓ Representar el gráfico lineal el cual simboliza el porcentaje acumulado.

#### **6. Diagrama de Dispersión**

González & Domingo (2013) mencionan que, también conocido como de correlación, viene a ser la representación gráfica del nivel de relación entre dos tipos de datos, pero sin indicar el origen de su relación.

Se deberá considerar los siguientes aspectos para su desarrollo:

- ✓ Recopilación de unos pares de valores del problema en estudio que admita analizar el contexto.
- ✓ Examinar aquellos máximos y mínimos valores del grupo de datos, para elegir el adecuado y evitar errores al interpretarlos.
- ✓ Representar los valores recopilados en ejes de coordenadas.

### **7. Gráficos de Control**

González & Domingo (2013) indican que al igual que los anteriores, también son representaciones gráficas utilizadas para establecer aquel origen de la causa de la variación, el autor menciona que Deming recomienda utilizar este tipo de control en todos los procesos de la empresa no solo en el área de producción. Menciona que al emplear esta técnica se da el primer paso a la SPC (Statistical Process Control) el cual es un medio que permite controlar la calidad de conformidad de la planta. Asimismo, uno de los elementos principales son los LCS (Límites de Control Superior) y LCI (Límites de Control Inferior), estos parámetros comprenden aquellos valores obtenidos en las muestras para considerar que el proceso continúa controlado.

#### **Control de Calidad.**

Otro aspecto importante viene hacer el control de calidad donde Jaboloyes et al. (2020) indica que es diferente a un sistema de gestión de calidad, definiéndolo como un conjunto de métodos para estandarizar algo y su función recae esencialmente dentro de la organización para poder conocer aquellos determinados detalles en la ingeniería del producto y ofrecer apoyo al área de fabricación. También menciona que el control de calidad fue evolucionando a lo largo del tiempo, iniciando con la verificación del producto, luego el control estadístico del producto hasta el control estadístico de procesos.

#### **Calidad Total.**

El concepto de calidad total se origina de la ampliación de control total de calidad, Maldonado (2018) quien nos dice que comprende en el desarrollo de cada uno de los aspectos de la empresa, involucrando a cada persona que pertenezca a la misma quienes realicen exitosamente al primer intento. Asimismo, indica que estas actividades realizadas se van innovando en cada área de la gestión empresarial, reuniendo aquellas exigencias demandadas por el cliente hasta llegar a superarlos en el presente y futuro. De igual manera se le considera como una estrategia aplicada en la búsqueda de querer garantizar la estabilidad, crecimiento y rentabilidad a largo plazo de una organización, a través de la

optimización competitiva consiguiendo la satisfacción constante del cliente y desechando todo tipo de desperdicios.

### **Circulo de la Calidad de Edward Deming (PHVA).**

Bajo la perspectiva de la calidad, este tipo de enfoque va relacionado con los principios de la gestión de calidad; los cuales están ubicados en la normatividad y el mejoramiento continuo.

Deming (1989), como se citó en Zapata (2015), quien relaciona los principios de la gestión de calidad con el círculo de Deming:

- 1) *Planear*: aquí encontramos el principio de “*enfoque al cliente*”; se deberá planear de manera sistematizada y clara los servicios orientados a los clientes, asegurando de esta manera mejores resultados y la satisfacción del cliente, mejorando continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño dentro de la organización. (Zapata, 2015, p. 62)
- 2) *Hacer*: comprende el principio de “*enfoque basado en procesos*” cuando se hacen las tareas y actividades administrativas, así como las operativas se utilizan distintos recursos para convertir las entradas en salidas, para ello se deberá gestionar distintos procesos interrelacionándolos para su interacción. Asimismo, comprende el principio de “*enfoque de sistemas para la gestión*” el enfoque de los ingresos, salidas, procesos y la retroalimentación se aplica para conservar y optimizar un sistema de gestión de la calidad. Aquella organización que implemente este enfoque garantizará su capacidad de procesos, así como la calidad de sus servicios y productos, asegurando una mejora continua. (Zapata, 2015, p. 74)
- 3) *Verificar*: comprende el principio de “*enfoque basado en hechos para la toma de decisiones*” cuando se realiza el seguimiento, monitoreo y el análisis de datos de la información compilada, se podrá tomar decisiones asertivas mejorando el funcionamiento de los procesos. Asimismo, estos datos permitirán comparar el cumplimiento de los objetivos, planes y entre otras metas determinadas, también se podrá identificar las mejoras en las áreas incluyendo los posibles beneficios hacia las partes interesadas. (Zapata, 2015, p. 87)
- 4) *Actuar*: Comprende el principio de “*liderazgo*” mediante los líderes las organizaciones deberán mantener y desarrollar de manera eficaz y eficiente el sistema de gestión de la calidad logrando beneficios para las partes interesadas.

Es así que para conseguir estos beneficios es preciso que se comprometan y lo den todo por parte de los líderes y de como resultado lograr la mejora continua y a razón de ello el incremento de la satisfacción del cliente. Asimismo, comprende el principio de “*participación del personal*” al mejorar las competencias y motivar al personal a que sean participes y apoyen en todos los procesos de calidad se logrará mejorar el sistema de gestión de calidad, así como también la eficiencia y eficacia. Otro principio es la “mejora continua” esto garantiza la calidad de los servicios y productos, la continuidad en el mercado, la competitividad a través de la información permanente y la adecuada identificación de oportunidades de mejora. Por último, encontramos el principio de “*relaciones mutuamente con el proveedor*” se debe tener en cuenta que el proveedor viene a ser un aliado estratégico y por lo tanto darle una debida importancia y respeto, de esta manera afianzar el lazo y buena comunicación para alcanzar los objetivos. (Zapata, 2015, p. 101)

#### **Modelo Europeo de la Calidad (EFQM).**

Jaboloyes et al. (2020) el modelo EFQM viene a ser un instrumento práctico el cual permite a la organización evaluar donde se halla su camino hacia la excelencia, permitiendo identificar las fortalezas y debilidades en relación a su misión y visión, asimismo permite disponer el modo de pensar y un lenguaje único referente a la organización el cual ayuda a la eficacia comunicativa, también permite implemetar las iniciativas planificadas y existentes, identificar carencias y eliminar aspectos no relevantes y por ultimo admite la disposición de una estructura básica para el sistema de gestión.

#### **Principios de la Calidad de Juran (Trilogía de la Calidad).**

Juran (1986), como se citó en Gonzáles (2016) menciona que la calidad está encaminada a las entradas, y reside en aquellas peculiaridades del producto los cuales satisfacen las necesidades del cliente dando como resultado la generación de ingresos. Asimismo, la calidad esta empleada a los costos radicando en evitar los errores y carencias. Pues en tal sentido, una mejor calidad regularmente tiene menor precio. Nos indica que el enfoque de Juran sobre la administración de calidad se basa en lo que él catalogó “trilogía de Juran”, donde el proceso de administración de calidad lo divide en tres fases: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.



Juran (1986), como se citó en Delgado (2014) nos indica que Juran define a la calidad como la adaptación al propósito. Asimismo, menciona que las particularidades de un producto deberán corresponder aquellas necesidades del cliente, además no deberán hallarse errores en el producto. También nos dice que el enfoque de Juran se fundamenta en el establecer metas definidas poder lograrlas, establecer planes para lograr aquellas metas, asignar responsabilidades claras para lograr las metas y las recompensas establecidas en los resultados logrados. Es así que para Juran la calidad no ocurre por casualidad, sino que deberá ser planeada. Y su contribución más significativa de Juran fue la “Trilogía de la Calidad”, donde se establece una concordancia entre la gestión de calidad y la gestión financiera referente a la planificación, control y mejora continua.

### **2.3. Hipótesis**

Este trabajo de investigación no formula hipótesis por ser un estudio descriptivo.

Hernández et al. (2014), indica que, no todos los estudios cuantitativos son hipótesis. El que formulemos o no hipótesis depende de un factor clave: el alcance inicial del estudio. Los estudios cuantitativos que formulan hipótesis son aquellos cuyo enfoque define su alcance como correlativo o explicativo, o aquellos que tienen un diseño descriptivo, pero intentan predecir un número o hecho.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Nivel, tipo y diseño de Investigación**

##### ***Nivel***

El nivel de la investigación es descriptivo, porque solo se describieron las principales características del control interno administrativo y gestión de calidad.

Según Ackerman (2013) nos dice que el desarrollo de esta investigación se ejecuta previo a un mínimo avance en cuanto al problema investigado, entre los elementos utilizados pueden concretarse vínculos o relaciones. Lo primordial de los trabajos descriptivos es llegar a diagnosticar un tema en particular.

##### ***Tipo***

El tipo de la investigación es cuantitativo, porque se utilizaron herramientas de medición y evaluación, expresadas cuantitativamente en porcentajes y números, los cuales permitieron una interpretación objetiva de los resultados a obtener en el estudio.

Según Merino & Pintado (2015) admite un distinto enfoque a comparación de la investigación cualitativa, pues indica que la investigación cuantitativa brinda datos que pueden ser medidos y presenta interrogantes como ¿Cuándo? ¿Qué? ¿Cómo? y ¿Dónde? Su objetivo principal es medir la obtención de resultados.

##### ***Diseño***

El diseño de la investigación fue Transversal/No experimental y descriptivo. Es no experimental, porque no se modificaron intencionalmente las variables, Hernández et al. (2014) lo define como, aquella investigación realizada sin manipulación intencional de variables. Lo que significa que, se trata de estudios en los que no variamos intencionadamente las variables independientes para percibir su efecto sobre otras variables.

#### **3.2. Población y Muestra**

##### ***Población***

La población estuvo compuesta por los dueños de 25 ferreterías del distrito Carmen Alto, región Ayacucho. Santiesteban (2017) indica que, “se trata de un conjunto de todos

los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, situados claramente en torno a sus características de contenido, lugar y de tiempo” (p. 260).

### ***Muestra***

La muestra fue no probabilística, puesto que se consideraron a 7 dueños de las ferreterías del distrito Carmen Alto de la región Ayacucho. Hernández et al. (2014) lo define como, “subgrupo de la población en el que la elección de elementos dependerá de las características de la investigación, y no de la probabilidad” (p. 176).

#### ***Criterios de inclusión:***

- Dueños de las Mypes que consintieron el permiso de participación

#### ***Criterios de exclusión:***

- Clientes
- Trabajadores que no toman decisiones internas
- Proveedores
- Mypes que no consintieron el permiso de participación

### 3.3. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORACIÓN
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	Percepción de las características del control interno administrativo medido a través de la técnica de la encuesta y un cuestionario elaborado con 10 preguntas para medir las siguientes dimensiones: el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y la supervisión y monitoreo.	Ambiente de Control	Valores éticos	Likert	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
			Compromiso de competencia		
		Evaluación de Riesgos	Identificación de riesgos		
			Determinación de objetivos		
		Actividades de Control	Evaluación del Desempeño		
			Seguridad Física		
		Sistemas de Información y Comunicación	Comunicación interna		
			Información interna		
		Supervisión y Monitoreo	Evaluaciones independientes		
			Evaluaciones continuas		

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN OPERATIVA</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>CATEGORÍAS O VALORACIÓN</b>
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Percepción de las características de la gestión de calidad medido a través de la técnica de la encuesta y un cuestionario elaborado con 12 preguntas para medir las siguientes dimensiones: el liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación y desempeño y la mejora.	Liderazgo	Enfoque al cliente	Likert	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
			Políticas de calidad		
		Planificación	Riesgos y oportunidades		
			Objetivos de calidad		
		Apoyo	Recursos		
			Comunicación		
		Operación	Comunicación con el cliente		
			Desarrollo de los procesos		
		Evaluación del desempeño	Satisfacción del cliente		
			Análisis y evaluación		
		Mejora	Acción correctiva		
			Mejora continua		

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### ***Técnica***

La técnica que se aplicó fue la encuesta.

Según García (2016), la encuesta tiene como objetivo la obtención de respuestas mediante una serie de preguntas. Las cuales se establecen en un cuestionario acorde a determinadas exigencias, y su elaboración demanda esfuerzo, tiempo y un trabajo minucioso, la cual servirá para estimular la atención de las personas que las respondan de manera sincera y responsable. (p. 95)

#### ***Instrumento***

El instrumento que se empleó fue un cuestionario semi estructurado el cual contendrá 22 preguntas.

Según Barrón de Olivares & D'Aquino (2020), indica que “viene a ser un instrumento de recolección de datos donde se formula distintas preguntas con ciertas alternativas de respuestas posibles. Para que luego ambas sean codificadas y obtener una tabulación con los datos obtenidos” (p. 96).

### **3.5. Método de análisis de datos**

Como primer aspecto se eligió utilizar el programa estadístico SPSS, el cual es un software muy conocido el cual ayudó a seleccionar y analizar datos creando tablas y gráficos lo cual no se requiere de una formación avanzada en su manejo. Para poner en marcha el plan de análisis se dio paso a la recopilación de datos, para lo cual se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario semi estructurado, aplicado a los dueños de las Mypes rubro ferretería. Una vez recopilado la información se trasladó al programa SPSS las respuestas obtenidas por cada indicador, perteneciente a las variables en estudio según su valoración de escala Likert. Asimismo, se procedió el análisis de datos, obteniéndose los gráficos y tablas correspondientes, ya que la investigación es cuantitativa se optó por el gráfico de barras para su mejor interpretación. Una vez trasladado los resultados al Word, se procedió a los análisis de resultados, teniendo en cuenta cada resultado obtenido que ayude a obtener nuestros objetivos planteados. No obstante, para que el cuestionario sea confiable se calculó su grado de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach.

### 3.6. Aspectos éticos

Los códigos éticos (versión 004 aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021) aplicados en esta investigación fueron:

- 1) Protección a la Persona.** Se inició con la selección de las Mypes ferreteras pertenecientes al campo en estudio, para lo cual se elaboró un consentimiento informado, solicitando el apoyo a cada dueño de las ferreterías. En tal se cumplió la preservación de la seguridad y el bienestar de los de los dueños. Asimismo, se les explicó que se su identidad, privacidad y confidencialidad fueron resguardados. En ese sentido en la investigación se respetó el anonimato y los derechos primordiales.
- 2) Libre participación y derecho a estar informado.** Los participantes apoyaron en la presente investigación de forma voluntaria y se les aclaró que pueden detenerse en cualquier momento si se diera el caso de sentirse afectados con alguna de las interrogantes planteadas; asimismo se les brindó información oportuna respecto a los temas de investigación para que comprendan de cierto modo la finalidad del trabajo de investigación. También se les aclaró que están en todo su derecho de solicitar los resultados al finalizar la investigación. Por ello en la presente investigación se respetó la decisión de participar o no, por parte del representante de la ferretería.
- 3) Beneficencia y no maleficencia.** Se evaluó los posibles riesgos que se puedan presentar hacia los participantes durante la investigación, en tal sentido no se identificaron ningún riesgo tanto físico, psicológico o económico que puedan afectarlos. Todo lo contrario, en la investigación los representantes de las ferreterías obtuvieron beneficios ya que gracias a la investigación se pudo observar las falencias en sus procesos administrativos y gestión de calidad, asimismo en el desarrollo de la investigación ellos no tuvieron ningún riesgo que atentara contra su bienestar o su vida, ya que el propósito fue no casar causarles ningún tipo de daño, al contrario, se buscó maximizar sus beneficios.
- 4) Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad.** En la presente investigación a manera de cuidar el medio ambiente, los cuestionarios aplicados fueron virtuales, evitando el uso excesivo de papeles y contribuyendo a disminuir la tala de árboles.

**5) Justicia.** En ningún momento se faltó el respeto a los participantes, tampoco se les hizo ningún tipo de discriminación, se hizo prevalecer su bienestar antes que del investigador. En esta investigación se trabajó imponiendo los valores de respeto, igualdad y el bien común ante cualquier interés propio, asimismo a los participantes se les brindó acceso libre a los resultados de la investigación sin ocultar información alguna.

**6) Integridad científica.** A los participantes se les informó que su integridad y datos fueron resguardados de forma anónima. Asimismo, para la aplicación del cuestionario se aseguró que cada participante cuente con un correo electrónico, mediante el cual se les envió el formulario de la encuesta; para que no hubiese complicaciones se les orientó como ingresar al cuestionario virtual a través de un ejemplo. Como investigador se evitó el engaño en todos los sentidos de la investigación; evaluando y declarando los posibles perjuicios, peligros y beneficios hacia los participantes en la investigación, prevaleciendo la veracidad de la investigación dejando a un lado los prejuicios.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características del control interno administrativo*

<b>CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Fomenta valores éticos</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	0	0,00
A veces	3	42,86
Casi siempre	0	0,00
Siempre	4	57,14
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Tiene compromiso de competitividad</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	1	14,29
A veces	2	28,57
Casi siempre	3	42,86
Siempre	1	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Identifica riesgos con una evaluación periódica</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	0	0,00
A veces	4	57,14
Casi siempre	2	28,57
Siempre	1	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Determina objetivos acordes a los propósitos de mi empresa</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	1	14,29
A veces	0	0,00
Casi siempre	4	57,14
Siempre	2	28,57
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Mide el desempeño de mi personal mediante evaluaciones</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	0	0,00
A veces	2	28,57
Casi siempre	3	42,86
Siempre	2	28,57
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Prioriza la seguridad física dentro de mi empresa</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	1	14,29

*Continúa...*

		<i>Continua...</i>
A veces	2	28,57
Casi siempre	3	42,86
Siempre	1	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>La Comunicación con mi personal es fluida</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	0	0,00
A veces	2	28,57
Casi siempre	4	57,14
Siempre	1	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Existe Información clara de las funciones de mi personal</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	2	28,57
A veces	1	14,29
Casi siempre	3	42,86
Siempre	1	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Realiza evaluaciones independientes de cada actividad</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	2	28,57
A veces	2	28,57
Casi siempre	3	42,86
Siempre	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Realiza evaluaciones continuas para verificar el funcionamiento</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0,00
Casi nunca	2	28,57
A veces	1	14,29
Casi siempre	4	57,14
Siempre	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>

*Nota: Cuestionario aplicado a los dueños de las ferreterías del distrito Carmen alto, 2021.*

### **Interpretación:**

El 57,1% manifiestan que siempre fomentan valores éticos dentro de su empresa; mientras que el 42,9% indican que casi siempre tienen compromiso de competitividad al momento de cumplir sus funciones; el 57,1% mencionan que a veces realizan evaluaciones periódicas para identificar riesgos; asimismo el 57,1% indican que casi siempre determinan objetivos acordes a los propósitos de su empresa; el 42,86% indican que casi siempre miden el desempeño de su personal mediante evaluaciones; mientras que el 42,9% indican

que casi siempre priorizan la seguridad física dentro de su empresa; el 57,1% manifiestan que casi siempre es fluida la comunicación con su personal; como también el 42,9% indican que casi siempre existe información clara de las funciones de su personal; el 42,9% mencionan que casi siempre realizan evaluaciones independientes de cada actividad; mientras que el 57,1% indican que casi siempre realizan evaluaciones continuas para verificar el funcionamiento.

**Tabla 2**  
*Características de la gestión de calidad*

<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Conserva enfoque al cliente en el aumento de su satisfacción</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	2	28,57
A veces	1	14,29
Casi siempre	4	57,14
Siempre	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Maneja políticas de calidad</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	1	14,29
A veces	0	0,00
Casi siempre	4	57,14
Siempre	2	28,57
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Planifica los riesgos y oportunidades</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	2	28,57
A veces	1	14,29
Casi siempre	3	42,86
Siempre	1	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Planifica los objetivos de calidad</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	1	14,29
A veces	1	14,29
Casi siempre	4	57,14
Siempre	1	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Los recursos de personal son suficientes</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	2	28,57
		Continua...

		Continua...
A veces	2	28,57
Casi siempre	3	42,86
Siempre	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Mi empresa comunica los productos que ofrece</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	1	14,29
A veces	2	28,57
Casi siempre	3	42,86
<b>En la compra-venta se brinda información adecuada al cliente</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	0	0,00
A veces	1	14,29
Casi siempre	4	57,14
Siempre	2	28,57
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Define adecuadamente los Desarrollos de los procesos</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	0	0,00
A veces	1	14,29
Casi siempre	4	57,14
Siempre	2	28,57
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Al momento de abandonar el local los clientes se van satisfechos</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	0	0,00
A veces	3	42,86
Casi siempre	4	57,14
Siempre	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Para medir la satisfacción de mis clientes, realizo una encuesta</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	1	14,29
A veces	1	14,29
Casi siempre	5	71,43
Siempre	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
<b>Realiza acciones correctivas para eliminar causas negativas</b>		
Nunca	0	0,00
Casi nunca	1	14,29
A veces	2	28,57
Casi siempre	3	42,86
Siempre	1	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>
		Continua...

<b>Para determinar la mejora continua utilizo herramientas o métodos</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0,00
Casi nunca	1	14,29
A veces	1	14,29
Casi siempre	4	57,14
Siempre	1	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>

*Nota: Cuestionario aplicado a los dueños de las ferreterías del distrito Carmen alto, 2021.*

### **Interpretación:**

El 57,1% manifiestan que casi siempre conservan un enfoque al cliente en el aumento de su satisfacción; mientras que el 57,1% manifiestan que casi siempre manejan una política de calidad; el 42,9% mencionan que casi siempre planifican los riesgos y oportunidades; asimismo el 57,14% indican que casi siempre planifican objetivos de calidad; el 42,9% manifiestan que casi siempre cuentan con suficientes recursos de personal; como también el 42,9% indican que casi siempre su empresa comunica los productos que ofrece; el 57,1% manifiestan que casi siempre en la compra-venta se brinda información adecuada al cliente; mientras el 57,1% indican que casi siempre definen adecuadamente los desarrollos de los procesos; el 57,1% mencionan que casi siempre al momento de abandonar el local los clientes se van satisfechos; asimismo el 71,4% manifiestan que casi siempre realizan una encuesta para medir la satisfacción de sus clientes; el 42,9% indican que casi siempre realizan acciones correctivas para eliminar causas negativas; como también el 57,1% indican que casi siempre utilizan herramientas o métodos para determinar la mejora continua.

**Tabla 3***Propuesta de mejora del control interno administrativo para la gestión de calidad*

<b>PROBLEMA ENCONTRADO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>PRESUPUESTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Poca fomentación de valores éticos.	Fomentar valores éticos	Desinformación de los valores.	Comunicar adecuadamente la misión visión y valores empresariales	Fortalecer en un 100% la cultura empresarial a través de charlas	Test de cultura empresarial	100	Representante dueño
Poca realización evaluaciones periódicas para identificar riesgos.	Identificar los riesgos	No darles importancia a los posibles riesgos.	Realizar evaluaciones constantes para identificar riesgos.	Eliminar riesgos en un 100%	Diagrama de causa efecto	150	Representante dueño
Escasa priorización de la seguridad física para evitar accidentes.	Dar seguridad física	Desconocimiento de seguridad en el trabajo	Inducción del uso de equipo de protección personal	Evitar accidentes físicos en un 100%	Cartilla de verificación del equipo de seguridad	100	Representante dueño
Poca información interna clara de las funciones de mi personal.	Brindar información interna	Desinformación de las funciones.	Elaborar adecuadamente el MOF	Describir al 100% las funciones	Numero de Entrevistas directa a los trabajadores	50	Representante dueño
Mínima realización de evaluaciones independientes de cada actividad para verificar su efectividad.	Realizar evaluaciones independientes	Desinterés del desempeño del personal	Utilizar herramientas de evaluación que ayuden a verificar el desempeño del personal	Medir al 100% el desempeño de todos los trabajadores	Evaluación de Checklist	100	Representante dueño
Poco manejo de políticas de calidad para el cumplimiento del cumplimiento de las actividades.	Establecer políticas de calidad	Política organizacional inestable	Implementación de las ISO 9001	Mejorar en un 100% la gestión de calidad	Análisis de Pareto	500	Representante dueño

*Nota: El cuadro refleja un resumen del plan de mejora que más adelante se desarrollará.*

## 4.2. Discusión

En base a describir las características del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto; el 57,14% manifiestan que siempre fomentan valores éticos dentro de su empresa; esto se asemeja con León (2019) el 80% indican que difunden los códigos éticos; el cumplimiento de los valores éticos dentro de una empresa cumplen la función de garantizar la obtención de objetivos de manera responsable, honesta y comprometida, como lo menciona Estupiñán (2016) quien indica que, los valores éticos es el comportamiento que se esperan de todos los trabajadores de la entidad en el ejercicio de sus funciones, puesto que la eficacia del control resulta de lo íntegro y sus valores. El 42,86% indican que casi siempre tienen compromiso de competitividad al momento de cumplir sus funciones; esto contrasta con Velarde (2020) el 67% indican que los trabajadores demuestran integridad en el desempeño de sus funciones; hoy en día las empresas requieren a personales más competitivos en sus puestos de trabajo, para lograr mejores resultados, así lo indica Estupiñán (2016) menciona que, “son los conocimientos y habilidades que los empleados deben tener para realizar adecuadamente sus tareas”. El 57,14% mencionan que a veces realizan evaluaciones periódicas para identificar riesgos; esto contrasta con León (2019) el 75% mencionan que tienen identificados los riesgos internos y externos; es muy importante realizar evaluaciones constantes con la finalidad de prevenir eventos negativos que generen riesgos graves para la empresa, es como el cuerpo humano que necesita evaluaciones médicas para estar seguros que todo en su sistema marche bien, esto lo refuerza Estupiñán (2016) nos dice que, la identificación y el análisis de los riesgos son relevantes para lograr los objetivos y la base para determinar cómo se deben mejorar esos riesgos. El 57,14% indican que casi siempre determinan objetivos acordes a los propósitos de su empresa; esto coincide con León (2019) el 75% determinan que cumplen los objetivos para el buen funcionamiento de la empresa; una institución que no trace objetivos está destinada al fracaso, los objetivos nos encaminan hacia el logro del éxito, como lo indica Estupiñán (2016) indica que, el establecimiento de objetivos es la forma correcta de identificar los elementos críticos de éxito. El 42,86% indican que casi siempre miden el desempeño de su personal mediante evaluaciones; esto contrasta con Velarde (2020) el 80% de los trabajadores casi nunca demuestran integridad en el desempeño de sus funciones; uno de los motivos que una empresa sea el mejor al de su competencia es la calidad de sus trabajadores, el buen desempeño que cumplen en cada una de sus funciones, por eso es

importante hacer el filtro mediante de evaluaciones para medir el nivel de competitividad de ellos, Jaume (2012) señala que, la evaluación del desempeño es una valoración sistemática del valor que un individuo exhibe por sus características personales y / o su utilidad para la organización. El 42,86% indican que casi siempre priorizan la seguridad física dentro de su empresa; esto contrasta con Olaya (2020) el 83% no identifican riesgos a través de mecanismos adecuados; una de las prioridades dentro de la empresa tiene que ser la integridad física de sus trabajadores, y esto se logra proporcionándoles la adecuada seguridad con las herramientas e implementos adecuados en sus funciones, como indica Soler (2017) quien aclara que, todos los trabajadores necesitan una formación que les permita disfrutar de la máxima seguridad en su puesto de trabajo. El 57,14% manifiestan que casi siempre es fluida la comunicación con su personal; esto coincide con Gamboa C. (2018) el 45% mencionan que existe una comunicación fluida en todas las áreas; sin comunicación no se logra nada, es como trabajar a ciegas, sin poder conseguir transmitir las ideas al resto, por eso la comunicación es vital, Jaume (2012) menciona que, la comunicación interna, refleja las relaciones y lugares de encuentro entre las distintas áreas de trabajo, las relaciones entre las personas que la integran es de suma importancia. El 42,86% indican que casi siempre existe información clara de las funciones de su personal; esto coincide con Orosco (2021) el 100% mencioann que hacen evaluaciones a cada área para verificar el rendimiento; determinar e informar las funciones que deben realizar cada trabajador es importante para evitar mantener un orden en las tareas y generar mayor eficiencia, Estupiñán (2016) indica que, muchos de los datos adquiridos por los sistemas de información se refieren al funcionamiento de la organización que sirve para producir información interna. El 42,86% mencionan que casi siempre realizan evaluaciones independientes de cada actividad; esto coincide con León (2019) el 75% indican que se controla y supervisa las actividades del personal; las evaluaciones independientes por áreas generan mejoras, gracias a ellos se identifican los errores para luego no volverlos a cometer, Estupiñán (2016) afirma que, el beneficio de este enfoque, es que tienen un carácter independiente aquellas evaluaciones, lo que se refleja en la objetividad, y que cada una de ellas se centra en la seguridad de los controles. El 57,14% indican que casi siempre realizan evaluaciones continuas para verificar el funcionamiento; esto contrasta con Olaya (2020) el 67% indican que no realizan con frecuencia evaluaciones de forma adecuada; es importante estar prevenidos en el buen funcionamiento de las actividades y los procesos dentro de la empresa, por ello se realizan evaluacioens constantes, Estupiñán (2016) señala



que, la evaluación continua por parte de la gerencia asegura la efectividad de la operación y diseño de la estructura de control interno para comprobar si está funcionando según lo proyectado.

Respecto a establecer las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto; el 57,14% manifiestan que casi siempre conservan un enfoque al cliente en el aumento de su satisfacción; esto coincide con Melendres (2019) el 65% mencionan que la empresa utiliza estrategias para que sigan siendo sus clientes; el cliente si bien es cierto es el foco principal en tomar en cuenta en búsqueda de su satisfacción, Cortés (2017) menciona que, los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente es clave para seguir enfocados en el incremento la satisfacción del cliente. El 57,14% manifiestan que casi siempre manejan una política de calidad; esto contrasta con Caicedo (2018) el 54% manifiesta que están en desacuerdo con la política y reglamentos de la empresa; las políticas son herramientas que apoyan en el control interno de las entidades a través de normas o reglamentos internos que mantienen un orden, Cortés (2017) aclara que, la alta dirección debe definir, implementar y mantener una política de calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y que respalde su dirección estratégica. El 42,86% mencionan que casi siempre planifican los riesgos y oportunidades; esto coincide con León (2019) el 100% indican que la empresa cuenta con un plan de contingencia para afrontar riesgos; la oportuna identificación de posibles riesgos para realizar un plan de contingencia es clave y la explotación de las oportunidades que se presentan para el desarrollo empresarial, Cortés (2017) menciona que, para determinar los riesgos y oportunidades, la organización debe planificar las acciones relevantes para abordarlos. El 57,14% indican que casi siempre planifican objetivos de calidad; esto coincide con León (2019) el 100% indican que las actividades son controladas y ejecutadas para el logro de los objetivos; la planificación de objetivos dentro de una empresa genera realizar actividades de manera eficiente para alcanzar las metas establecidas por la entidad, Cortés (2017) nos dice que, la organización debe establecer objetivos de calidad para llevar a cabo todas las funciones y procesos relevantes dentro del sistema de gestión de la calidad. El 42,86% manifiestan que casi siempre cuentan con suficientes recursos de personal; esto coincide con León (2019) el 100% mencionan que la gerencia resuelve de manera oportuna los problemas relacionados del personal; contar con personal suficiente y capacitados resulta para la empresa mayor eficiencia y la oportuna atención al cliente, Cortés (2017)

señala que, la organización debe estipular y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua. El 42,86% indican que casi siempre su empresa comunica los productos que ofrece; esto coincide con Melendres (2019) el 68% indican que la comunicación cliente – vendedor lleva un mensaje claro; la comunicación y publicidad de los productos permiten llegar a más clientes, esto genera que la empresa logre reconocimiento y preferencia, Cortés (2017) menciona que, la organización necesita establecer una comunicación interna y externa sobre el sistema de gestión de la calidad para que sea mucho más eficiente. El 57,14% manifiestan que casi siempre en la compra-venta se brinda información adecuada al cliente; esto coincide con Alfaro et al. (2020) el 36% mencionan que brindan explicación del producto al cliente; es necesario informar y disipar distintas dudas por parte del cliente referente a los productos ofrecidos, orientando el adecuado uso e informando las características que presenta, Cortés (2017) nos dice que, una organización debe configurar todos los procesos que permitan la comunicación con todos los clientes con respecto a los productos y servicios. El 57,14% indican que casi siempre definen adecuadamente los desarrollos de los procesos; esto coincide con Caicedo (2018) el 60% indican que existe un registro de las operaciones que realiza la empresa; planificar los procesos principales que permitan lograr los objetivos, establecer las actividades y tareas, ayudan coordinar entre los colaboradores para ser más eficientes y eficaces, Cortés (2017) menciona que, el diseño y desarrollo debe ser uno de los principales ejes de la mejora continua. Para tener éxito en el proceso de diseño y desarrollo, es necesario definir exactamente qué tareas están asociadas al proceso. El 57,14% mencionan que casi siempre al momento de abandonar el local los clientes se van satisfechos, esto coincide con Pereda (2018) el 85% de los clientes están de acuerdo que se sienten satisfechos con la calidad; lograr que un cliente abandone el establecimiento satisfecho luego de la atención, es señal de una mejora y el camino al éxito, Cortés (2017) señala que, la satisfacción del cliente es la satisfacción de sus necesidades y expectativas en función de su percepción del grado de satisfacción. El 71,43% manifiestan que casi siempre realizan una encuesta para medir la satisfacción de sus clientes; esto contrasta con León (2019) el 100% mencionan que la empresa no realiza evaluaciones de la calidad de servicio; la evaluación de la satisfacción del cliente, también nos permite analizar el desempeño de la empresa de manera global, ante una buena satisfacción significa que hay una mejora continua, Cortés (2017) afirma que, la organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiada resultante del monitoreo y la medición, incluido el

requisito de demostrar la implementación exitosa del plan. El 42,86% indican que casi siempre realizan acciones correctivas para eliminar causas negativas; esto contrasta con Velarde (2020) el 68% mencionan que a veces se adoptan medidas correctivas de forma eficaz; las acciones correctivas ayudan a que no se vuelva a cometer aquellas actividades negativas, identificar las causas y eliminarlas, Cortés (2017) nos indica que, la organización debe tomar medidas para controlarlo y corregirlo, hacer frente a las consecuencias, revisar y analizar el incumplimiento y determinar sus causas. El 57,14% indican que casi siempre utilizan herramientas o métodos para determinar la mejora continua; esto contrasta con Alfaro et al. (2020) el 66% indican que no hay mejoras en el servicio de atención al cliente; las herramientas que se utilizan para lograr una mejora continua permiten optimizar aquellos procesos en las actividades y tareas dentro de la empresa, logrando mayor eficiencia, Cortés (2017) aclara que, la organización debe mejorar continuamente la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

## PLAN DE MEJORA

### 1. Datos Generales

**Nombre o razón social:** Mypes rubro ferretería.

**Dirección:** Distrito Carmen Alto, provincia Huamanga, región Ayacucho.

**Nombre del Representante:** Dueños o Gerentes de las Mypes ferreteras.

### 2. Misión

Brindar productos de la mejor calidad y el precio al alcance de todos en el campo de los materiales de construcción, seguir el ritmo de los cambios y la globalización en materias de la construcción para satisfacer las necesidades de los clientes.

### 3. Visión

Lograr el reconocimiento como una de las mejores distribuidoras de materiales de construcción que brinda servicios de calidad y crea valor económico en beneficio de la población, con miras a la excelencia y expansión en el mercado nacional.

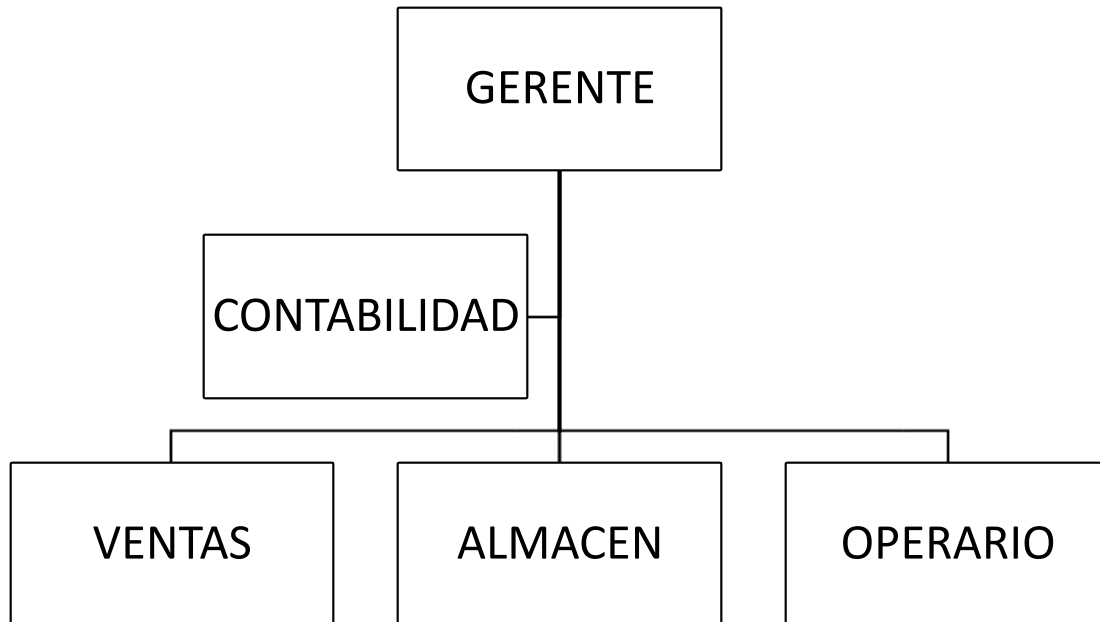
### 4. Objetivos

Entre los objetivos que se pudo identificar de las Mypes ferreteras del distrito Carmen Alto son:

- ❖ Brindar el mejor servicio con materiales de calidad y al mejor precio.
- ❖ Acatar las normas, disposiciones y procedimientos internos y externos de la empresa.
- ❖ Crear valor agregado que logre la fidelización de los clientes.
- ❖ Prevalecer la búsqueda de la satisfacción del cliente.
- ❖ Cuidar el medio ambiente practicando la responsabilidad social empresarial.

## 5. Organigrama

*Organigrama propuesto para las ferreterías del distrito Carmen Alto*



## 6. Diagnóstico General

<b>MATRIZ FODA</b>		<b>FORTALEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>	
		F1	Rapidez en la entrega del producto	D1	Escaso manejo de inventarios
		F2	Variedad de productos	D2	Poca confianza con el personal
		F3	Precios al alcance	D3	Rotación de personal constante
		F4	Garantía de productos	D4	Ambiente laboral conflictivo
		F5	Innovación constante	D5	Poca motivación al personal
		F6	Cantidad de personal suficiente	D6	No se cuenta con página web
<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>ESTRATEGIAS FO</b>		<b>ESTRATEGIAS DO</b>	
O1	Construcción de nuevas viviendas	Crear una nueva sucursal. F5, O1, O2, O3		Capacitar al personal constantemente. D1, D3, O3, O5	
O2	Posibilidades de expansión				
O3	Facilidades de préstamos en entidades financieras				
O4	Acceso a tecnologías novedosas	Proveer productos de calidad. F2, F3, F4, F5, O1, O5		Mejorar el ambiente laboral a través de motivaciones. D2, D4, D5, O3, O6.	
O5	Ingreso de nuevos productos				
O6	Programas de apoyo empresarial				
<b>AMENAZAS</b>		<b>ESTRATEGIAS FA</b>		<b>ESTRATEGIAS DA</b>	
A1	La inflación de los precios	Generar propuestas de valor. F1, F2, F3, F4, F5, A1, A3, A5		Crear página web para promocionar los productos. D6, A3, A5.	
A2	Situación del país				
A3	Competencia desleal				
A4	Inseguridad en el distrito	Establecer estrategias de contingencia ante situaciones negativas. F4, F6, A1, A2, A3, A4, A5		Generar más empleos aperturando nuevas sucursales. D3, A6	
A5	Vendedores de materiales de segunda mano				
A6	Desempleo				

## 7. Problemas

<b>INDICADOR</b>	<b>PROBLEMA ENCONTRADO</b>	<b>CAUSA</b>
Valores éticos	Poca fomentación de valores éticos.	Desinformación de los valores.
Identificación de riesgos	Poca realización evaluaciones periódicas para identificar riesgos.	No darles importancia a los posibles riesgos.
Seguridad física	Escasa priorización de la seguridad física para evitar accidentes.	Desconocimiento de seguridad en el trabajo
Información interna	Poca información interna clara de las funciones de mi personal.	Desinformación de las funciones.
Evaluaciones independientes	Mínima realización de evaluaciones independientes de cada actividad para verificar su efectividad.	Desinterés del desempeño del personal
Política de calidad	Poco manejo de políticas de calidad para el compromiso del cumplimiento de las actividades.	Política organizacional inestable

## 8. Establecer Soluciones

<b>INDICADOR</b>	<b>PROBLEMA ENCONTRADO</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>
Valores éticos	Poca fomentación de valores éticos.	Comunicar adecuadamente la misión visión y valores empresariales
Identificación de riesgos	Poca realización evaluaciones periódicas para identificar riesgos.	Realizar evaluaciones constantes para identificar riesgos.
Seguridad física	Escasa priorización de la seguridad física para evitar accidentes.	Inducción del uso de equipo de protección personal
Información interna	Poca información interna clara de las funciones de mi personal.	Elaborar adecuadamente el MOF
Evaluaciones independientes	Mínima realización de evaluaciones independientes de cada actividad para verificar su efectividad.	Utilizar herramientas de evaluación que ayuden a verificar el desempeño del personal
Política de calidad	Poco manejo de políticas de calidad para el compromiso del cumplimiento de las actividades.	Elaborar adecuadamente el ROF



## 9. Recursos para la implementación de las estrategias

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>RECURSOS ECONOMICOS</b>	<b>RECURSOS TECNOLOGICOS</b>	<b>TIEMPO</b>
Comunicar adecuadamente la misión visión y valores empresariales	Representante dueño	150	Representante dueño	Por mes
Realizar evaluaciones constantes para identificar riesgos.	Representante dueño	200	Representante dueño	Por mes
Inducir el uso de equipo de protección personal	Representante dueño	300	Representante dueño	Trimestral
Elaborar adecuadamente el MOF	Representante dueño	500	Representante dueño	1 vez por año
Utilizar herramientas de evaluación que ayuden a verificar el desempeño del personal	Representante dueño	300	Representante dueño	Trimestral
Elaborar adecuadamente el ROF	Representante dueño	500	Representante dueño	1 vez por año

## V. CONCLUSIONES

*En cuanto al Control Interno Administrativo* se concluye que la mayoría de los dueños de las Mypes ferreteras del distritito Carmen Alto consideran que existe un buen control interno administrativo en su empresa, los cuales aportan en el desarrollo positivo de las empresas como la fomentación de valores empresariales, el compromiso de competitividad por parte de los colaboradores, la identificación de riesgos mediante evaluaciones, la determinación de objetivos de la empresa. A través de esta conclusión se puede observar que las Mypes ferreteras del Distrito Carmen Alto, casi siempre ejecutan un buen control interno administrativo, lo cual les permite controlar las deficiencias administrativas en cuanto al manejo de personal, administrar adecuadamente los recursos, generando desarrollo y mejora continua.

*Asimismo, referente a la Gestión de Calidad* se concluye que la mayoría de los dueños de las Mypes ferreteras del distritito Carmen Alto, consideran que existe una buena gestión de calidad, el cual aporta de manera positiva en el crecimiento de las empresas, corrigiendo acciones negativas, para establecer mejores continuas, instaurando políticas internas, definiendo los objetivos principales, definiendo claramente los procesos operativos, para poder brindar un buen servicio y ofrecer de la mejor manera los productos a sus clientes. ya que la satisfacción de los clientes es fundamental y es la razón de que la empresa subsista y se mantenga vigente. Mediante esta conclusión se puede observar que las Mypes ferreteras del Distrito Carmen Alto, casi siempre generan una buena gestión de calidad, lo cual les permiten gestionar sus procesos internos y lograr la optimización de sus recursos, generando mayor eficiencia, permitiendo garantizar estándares altos y continuos.

*Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico*, en este trabajo se elaboró una propuesta de mejora del control interno administrativo para la gestión de calidad. Por lo cual para poder elaborar las propuestas de mejora se afianzó en los resultados obtenidos de los anteriores objetivos específicos, que permitieron identificar los problemas, así como también las causas que lo generaron, para lo cual se propusieron distintas acciones de mejora.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Implantar valores empresariales para las buenas costumbres dentro de la empresa. Asimismo, estar alertas a la aparición de posibles riesgos para evitarlos o eliminarlos. También es necesario capacitar al personal sobre la importancia del uso del equipo de protección personal. Capacitar constantemente al personal para contar con personales competentes en sus puestos de trabajo.

Utilizar herramientas de evaluación que ayuden a verificar el desempeño del personal. Enfocarse en la búsqueda de satisfacción del cliente, para obtener la fidelidad de los mismos. Plantearse objetivos que encaminen el mejoramiento continuo y logren conseguir las metas trazadas en la empresa.

Considerar la propuesta de mejora para el control interno administrativo y gestión de calidad, con el propósito de fortalecer o mejorar las falencias identificadas en la empresa, apuntando a la mejora continua en cada proceso y gestión interno.

## Referencias Bibliográficas

- Ackerman, S. E. (2013). *Metodología de la investigación*. Ediciones del Aula Taller. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/76246>
- Alfaro T, A. M., Gonzáles Córdoba, S. M., & Rugama Figueroa, N. G. (2020). *Incidencia de gestión de la calidad en atención al cliente en ferretería Palace en Estelí, II semestre 2019 [Trabajo seminario para el grado de licenciado en Administración, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Magua]*. Repositorio Institucional, Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/13219/1/19951.pdf>
- Alvarez R, A. (2020). Justificación de la investigación. En A. Alvarez Risco, *Taller de investigación* (pág. 3). Lima: Editorial Universitario. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Barrón de Olivares, V., & D'Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Buenos Aires: Editorial Maipue. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/160000>
- Bautista de la Cruz, E. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa ferretera Kenver Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayacucho, 2017 [Trabajo de investigación para el grado de bachiller, ULADECH]*. Repositorio Institucional, Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17481>
- Bedriñana Ch, Y. D. (2018). *Caracterización del sistema de control interno y la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector comercio caso de la empresa comercial ferretera Grau S.R.L. Ayacucho 2016 [Trabajo de investigación grado bachiller en ciencias contables, ULADECH]*. Repositorio Institucional, Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17092/CONTROL\\_INTERNO\\_Y\\_GESTION\\_BEDRINANA\\_CHAVEZ\\_YANET\\_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17092/CONTROL_INTERNO_Y_GESTION_BEDRINANA_CHAVEZ_YANET_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caicedo Vega, Y. (2018). *Diseño de control interno para ferretería Bellavista en el Norte de la ciudad de Guayaquil [Tesis de licenciatura en Contador Público, Universidad de Guayaquil]*. Repositorio Institucional, Guayaquil. Obtenido de

- <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37630/1/Dise%c3%b1o%20de%20Control%20para%20Ferreteria%20ABC%20-%20copia.pdf>
- Casavilca V, C. D. (2016). *Financiamiento, calidad y mejoramiento continuo que inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en el sector de ferreterías en el distrito de Ayacucho, 2015 [Tesis de licenciatura en Contador Público, UALDECH]*. Repositorio Institucional, Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8590/FINANCIAMIENTO\\_CALIDAD\\_CASAVILCA\\_VARGAS\\_CHARITA\\_DIHODATA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8590/FINANCIAMIENTO_CALIDAD_CASAVILCA_VARGAS_CHARITA_DIHODATA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chavarria P, S. A. (2016). Justificación de la investigación. En S. A. Chavarria Puga, *Taller de Investigación* (pág. 116). México: Editorial Academica Espanola. Obtenido de <http://files.sachavarriapuga-net.webnode.es/200000026-4f608505a7/Justificaci%C3%B3n.pdf>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga: Editorial ICB. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053>
- Cruz del Castillo, C., & Olivares Orozco, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39410>
- Delgado R, S. (2014). *Implantación de un sistema de gestión de la calidad según la norma UNE- EN ISO 9001: 2008 en una empresa de extracción de aceite de orujo de oliva en crudo [Tesis de licenciatura en Ingeniero de Organización Industrial, Universidad de Sevilla]*. Repositorio Institucional, Sevilla. Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/30231/fichero/PFC.+Plan+Calidad.+Susana+Delgado.pdf>
- Elizalde M, L. (2018). Modelo interno desde el enfoque contemporaneo (modelo COSO y COCO). *Revista contribuciones a la Economía*, 1-13. Obtenido de [https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Control%20interno%20desde%20el%20enfoco%20contempor%C3%A1neo%20\(modelo%20coso%20y%20coco\)%20En-Revista%20Contribuciones%20a%20la%20Econom%C3%ADa%20\(octubre-diciembre%202018\).pdf](https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Control%20interno%20desde%20el%20enfoco%20contempor%C3%A1neo%20(modelo%20coso%20y%20coco)%20En-Revista%20Contribuciones%20a%20la%20Econom%C3%ADa%20(octubre-diciembre%202018).pdf)
- Espinoza V, E. (2018). *Caracterización de la calidad de servicio y la fidelización de clientes en las micro y pequeñas empresas en el rubro de ferreterías del distrito de*

- Carmen Alto, Ayacucho, 2018 [Trabajo de investigación de bachiller en Administración, ULADECH]. Repositorio Institucional, Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21793/CALIDAD\\_CLIENTE\\_ESPINOZA\\_VILCA\\_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21793/CALIDAD_CLIENTE_ESPINOZA_VILCA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
- Estupiñán G, R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70433>
- Everson, M. E., Beston, C. M., Jourdan, C. I., Soske, S. E., Harris, C. E., Posklensky, J. A., . . . Perraglia, S. J. (2013). *Control integrado - Marco integrado*. España: PwC España. Obtenido de [https://audidoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://audidoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)
- Flores Romero, E. (2020). Caracterización del servicio al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, caso: Ferretería Tesorito, Sna Vicente, Cañete. 2019. *Repositorio Institucional*. ULADECH, Cañete. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26031/CALIDAD\\_CLIENTE\\_FLORES\\_ROMERO\\_ERICSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26031/CALIDAD_CLIENTE_FLORES_ROMERO_ERICSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gamboa A, I. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa ferretera RAMOS S.A.C., Ayacucho – 2016 [Trabajo de investigación de grado bachiller en Contabilidad, ULADECH]. Repositorio Institucional, Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20945/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENA\\_EMPRESA\\_GAMBOA\\_ALARCON\\_IVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20945/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_GAMBOA_ALARCON_IVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
- Gamboa C, Y. L. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa "El Imán Ferreteros S.A.C" de Juanji, 2017 [Tesis de licenciatura en Contador Público, ULADECH]. Repositorio Institucional, Juanji. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2550/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESAS\\_PRIVADAS\\_GAMBOA\\_CALDERON\\_YURASI\\_LIZZET.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2550/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_PRIVADAS_GAMBOA_CALDERON_YURASI_LIZZET.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
- García D, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70269>

- Gobierno del Perú. (03 de noviembre de 2020). *Más mypes de rubros de ferretería y equipos de aire acondicionado venden en Catálogos Electrónicos de PERÚ COMPRAS*. Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/perucompras/noticias/312456-mas-mypes-de-rubros-de-ferreteria-y-equipos-de-aire-acondicionado-venden-en-catalogos-electronicos-de-peru-compras>
- Gonza G, 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 [Tesis de licenciatura en Contador Público, ULADECH]*. Repositorio Institucional, Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1031/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRATIVO\\_DEL AREA\\_DE\\_ALMACEN\\_GONZA\\_GARCIA\\_ELISA.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1031/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_DEL AREA_DE_ALMACEN_GONZA_GARCIA_ELISA.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- González M, J. A. (2016). *Teorías Administrativas de la Calidad*. Bogotá: Editorial Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14296/GONZALEZ%20MATEUS%20JESICA%20ANDREA%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González G, C., & Domingo Navas, R. (2013). *Técnicas de mejora de la calidad*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/48633>
- Guibert U, J. M. (2013). *Responsabilidad Social empresarial: competitividad y casos de buenas prácticas en pymes*. San Sebastian: Publicaciones de la Universidad de Deusto. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/34084>
- Hernández S, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación (6° edición)*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herrera G, B. (2011). Análisis estructural de las Mypes y Pymes. *Quipukamayoc*, pp. 69-89. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/3706/2970/0>

- Jaboloyes V, J., Carot Sierra, J. M., & Carrión García, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233>
- Jaume T, F. G. (2012). *Evaluación del desempeño individual*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/62712>
- Jaume T, F. G. (2012). *Comunicación interna*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/62708>
- Leiva, D. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Lima. Obtenido de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Leon V, C. (2019). *Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector ferretero del Perú: caso de la empresa ferretería Jose Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018*. ULADECH, Lima. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21497/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESAS\\_PRIVADAS\\_LEON\\_VERA\\_CESAR\\_BELISARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21497/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_PRIVADAS_LEON_VERA_CESAR_BELISARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lizarzaburu, E., Chávez, M., & Barriga, G. (2018). *Gestión de operaciones y calidad*. Perú: Pearson Educación. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/136611>
- Lozano R, S. (2018). *El control interno, rentabilidad y financiamiento de la micro y pequeña empresa ferretería Risal E.I.R.L. de Ayacucho, 2018 [Tesis de licenciatura en Contador Público, ULADECH]*. Repositorio Institucional, Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23666/FINANCIAMIENTO\\_RENTABILIDAD\\_LOZANO\\_%20RAFAELE\\_SARAI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23666/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_LOZANO_%20RAFAELE_SARAI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maldonado, J. Á. (2018). *Fundamentos de calidad total*. Honduras. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55591964/FUNDAMENTOS\\_DE\\_CALIDAD\\_TOTAL-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634103295&Signature=g7e6RclpN7sgBYoASKIMPSIGrNSrBu8ApHHoftl2MkzX1Rz2q1rK3Vi2bZmUFE0Ddinc~UOke2qlUnxC1EigqGdZBJTH~bPPdSmDwiAH11KcQeSh26j62pdbjppikw5](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55591964/FUNDAMENTOS_DE_CALIDAD_TOTAL-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634103295&Signature=g7e6RclpN7sgBYoASKIMPSIGrNSrBu8ApHHoftl2MkzX1Rz2q1rK3Vi2bZmUFE0Ddinc~UOke2qlUnxC1EigqGdZBJTH~bPPdSmDwiAH11KcQeSh26j62pdbjppikw5)
- Mantilla B, S. A. (2013). *Auditoría del control interno (3a. ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/114316>



- Melendres N, L. (2019). *Gestión de calidad y estrategias de marketing de las ferreterías de Ayabaca, año 2019 [Tesis de licenciatura en Administración, ULADECH]*. Repositorio Institucional, Sullana. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14823/MARKETING\\_MYPE\\_MELENDRES\\_NEYRA\\_DORA\\_LIZETTY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14823/MARKETING_MYPE_MELENDRES_NEYRA_DORA_LIZETTY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza S, M. F., & Bayón Sosa, M. (2019). El control interno y las pymes. *Sinapsis*, 11, (2), 19 - 30. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7399802.pdf>
- Merino S, M. J., & Pintado Blanco, T. (2015). *Herramientas para dimensionar los mercados: la investigación cuantitativa*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/119621>
- Meza S, S., Javier Zárate, J., & Jaramillo Martínez, J. J. (2014). *Gestión y estadística en control de calidad*. México: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/130326>
- Monroy M, M., & Nava Snachezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/172512>
- Montaño O, E. (2013). *Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Cali: Programa Editorial Universidad del Valle. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/129501>
- Olaya Castillo, J. (2020). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú: caso empresa ferretería y pinturas J´Kolor Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - de Sullana y propuesta de mejora, 2019. *Repositorio Institucional*. ULADECH, Sullana. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18974/CONTROL\\_INTERNO\\_FERRETERIA\\_INVENTARIOS\\_OLAYA\\_CASTILLO\\_JOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18974/CONTROL_INTERNO_FERRETERIA_INVENTARIOS_OLAYA_CASTILLO_JOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Orosco Yahuana, M. (2021). Caracterización de factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso "Ferretería la Pequeñita" Paita, 2020. *Repositorio Institucional*. ULADECH, Paita. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31024/CONTROL>

L\_INTERNO\_MYPE\_SECTOR\_BIENES\_OROSCO\_YAHUANA\_MARIBEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pereda V, J. C. (2018). *La gestión de calidad y el uso del marketing en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería del distrito de Querecotillo, año 2018 [Trabajo de investigación de Bachiller en Ciencias Administrativas, ULADECH]*. Repositorio Institucional, Sullana. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16119/FERRETERIA\\_MARKETING\\_PEREDA\\_VILCHEZ\\_JEAN\\_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16119/FERRETERIA_MARKETING_PEREDA_VILCHEZ_JEAN_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pereira P, C. A. (2019). *Control interno en las empresas*. México: Instituto Mexicano de Contadores. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/124953>
- Quilia V, J. V. (2020). *Desafíos en la gestión empresarial de las mypes en tiempos de COVID-19, Perú [Tesis de maestría en Administración de Negocios, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48291/Quilia\\_VJVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48291/Quilia_VJVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santiesteban N, E. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Las Tunas: Editorial Universitaria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/151737>
- Serrano P, C. V. (2015). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de Santa, 2015 [Tesis de licenciatura en Administración, ULADECH]*. Repositorio Institucional, Ancash. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16456/FERRETRIA\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MYPE\\_SERRANO\\_%20PONCE\\_%20CARMEN%200\\_VER%c3%93NICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16456/FERRETRIA_GESTION_DE_CALIDAD_MYPE_SERRANO_%20PONCE_%20CARMEN%200_VER%c3%93NICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sifuentes LI, P. G. (2017). *El sistema de control interno de inventarios y su influencia en la gestión de la rentabilidad de la ferretería San José Lima Metropolitana año 2017 [Tesis de licenciatura en Contador Público, Universidad Ricardo Palma]*. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1667/Tesis%20Sifuentes%20LIancari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soler G, D. (2017). *Manual de seguridad en el trabajo*. Barcelona: Marge Books. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/42175>

- Tello A, C. P., Castagnola Sánchez, L., & Uribe Hernández, Y. C. (2020). *Las MYPES: impacto en el desarrollo económico peruano*. Lima: Editorial Tecnocientífica Latinoamericana. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/174250>
- ULADECH. (13 de enero de 2021). *Código de Ética para la Investigación (versión 004)*. Obtenido de Web2020 Uladech: <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Velarde V, V. (2020). *Control interno, financiamiento y rentabilidad de las micro y/o pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretero, Ayacucho 2020 [Tesis de licenciatura en Contador Público, ULADECH]*. Repositorio Institucional, Ayacucho. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19356/CONTROL\\_INTERNO\\_FINANCIAMIENTO\\_MYPES\\_Y\\_RENTABILIDAD\\_VELARDE\\_VALER\\_VLADIMIR\\_SANDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19356/CONTROL_INTERNO_FINANCIAMIENTO_MYPES_Y_RENTABILIDAD_VELARDE_VALER_VLADIMIR_SANDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ventura R, E., Vargas del Cid, J. F., & Soto Blanco, Z. L. (2016). *Propuesta de un modelo de control interno que contribuya al mejoramiento de la gestión financiera para la agro-ferretería La Panamericana, ubicada en la ciudad El Triunfo departamento Usulután [Tesis de licenciatura en Contador, Universidad del Salvador]*. Repositorio Institucional, San Miguel. Obtenido de <http://opac.fmoues.edu.sv/infolib/tesis/50108523.pdf>
- Zapata G, A. (2015). *Ciclo de la calidad PHVA*. Bogotá: Editorial Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/129837>

# **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA EN EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO FERRETERÍA DEL DISTRITO CARMEN ALTO, AYACUCHO, 2021**

<b>ENUNCIADO DEL PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p align="center"><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora del control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021?</p> <p align="center"><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son las características del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021?</li> <li>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021?</li> <li>¿Cuáles son las propuestas de mejora del control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021?</li> </ol>	<p align="center"><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar la propuesta de mejora del control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021</p> <p align="center"><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Describir las características del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021</li> <li>Establecer las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021</li> <li>Elaborar la propuesta de mejora del control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021</li> </ol>	<p>Este trabajo de investigación no formula hipótesis por ser un estudio descriptivo.</p>	<p align="center"><u>VARIABLE 1</u></p> <p>Gestión de Calidad</p> <p align="center"><u>VARIABLE 2</u></p> <p>Control Interno Administrativo</p> <p align="center">-</p>	<p align="center"><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>Cuantitativo</p> <p align="center"><u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>Descriptivo</p> <p align="center"><u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>No Experimental- Transversal-Descriptivo</p> <p align="center"><u>POBLACIÓN</u></p> <p>Población: 25 dueños de las ferreterías</p> <p align="center"><u>MUESTRA</u></p> <p>Muestra: 7 dueños de las ferreterías Muestra no probabilística</p> <p align="center"><u>TÉCNICA</u></p> <p>Encuesta</p> <p align="center"><u>INSTRUMENTO</u></p> <p>Cuestionario</p>

## Anexo 2: Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN DE CALIDAD

El presente cuestionario tiene como propósito desarrollar un trabajo de investigación e identificar las características de las variables en estudio de las Mypes del rubro ferretería del distrito de Carmen Alto.

**Instrucciones:** La información que brindará será útil e importante para esta investigación y será de forma confidencial, utilizándolo para fines académicos, se le pide responder de acuerdo a la escala brindada, muchas gracias por su participación.

Nunca (1)		Casi nunca (2)		A veces (3)		Casi siempre (4)		Siempre (5)		
N°	Ítems					Alternativas				
V1: CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO						1	2	3	4	5
<b>D1: Ambiente de Control</b>										
1	Dentro de mi empresa se fomentan los valores éticos.									
2	Tengo compromiso de competitividad al momento de cumplir mis funciones.									
<b>D2: Evaluación de Riesgos</b>										
3	Realizo alguna evaluación periódica para identificar riesgos dentro de mi empresa.									
4	Los objetivos están debidamente determinados con el propósito de mi empresa.									
<b>D3: Actividades de Control</b>										
5	Realizo alguna evaluación para medir el desempeño de mi personal.									
6	Priorizo la seguridad física dentro de mi empresa para evitar accidentes.									
<b>D4: Sistemas de Información y Comunicación</b>										
7	La comunicación dentro de mi empresa es fluida con mi personal.									
8	Existe una información interna clara de las funciones de mi personal.									
<b>D5: Supervisión y Monitoreo</b>										
9	Realizo evaluaciones independientes de cada actividad para verificar su efectividad.									
10	Realizo evaluaciones continuas para determinar si todo está funcionando de acuerdo a lo esperado en mi empresa.									

	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)				
N°	Ítems				Alternativas				
<b>V2: GESTIÓN DE CALIDAD</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>D1: Liderazgo</b>									
11	En mi empresa se conserva el enfoque al cliente en el aumento de su satisfacción.								
12	Manejo una política de calidad para el compromiso del cumplimiento de las actividades en mi empresa.								
<b>D2: Planificación</b>									
13	Planifico las acciones para tratar los riesgos y oportunidades de mi empresa.								
14	Planifico los objetivos de calidad para poder lograrlos.								
<b>D3: Apoyo</b>									
15	Los recursos en cuanto al personal, son suficientes para cumplir con todas las actividades de mi empresa.								
16	Mi empresa comunica los productos que ofrece a través de medios publicitarios.								
<b>D4: Operación</b>									
17	Al momento de la compra - venta, se le brinda al cliente información adecuada de los productos.								
18	Defino adecuadamente las tareas para desarrollar los procesos internos de mi empresa.								
<b>D5: Evaluación del Desempeño</b>									
19	Al momento de abandonar el local, los clientes se van satisfechos con el producto y el servicio ofrecido.								
20	Para medir la satisfacción de mis clientes, realizo una encuesta.								
<b>D6: Mejora</b>									
21	Para eliminar las causas negativas que impidan el logro de los objetivos, realizo acciones correctivas.								
22	Para determinar la mejora continua de los procesos dentro de mi empresa, utilizo alguna herramienta o método.								

GRACIAS.

### Anexo 3: Validez del instrumento



AD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

#### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del experto : *Doris Angelica de la Cruz Quispe*  
 Profesión o Especialidad : *Administración*  
 Grado Académico : *Licenciada*  
 Institución donde labora : *Gobierno Regional de Ayacucho*  
 Cargo que desempeña : *Analista*  
 Instrumento motivo de evaluación : *Cuestionario*  
 Autor : *Quispe Huamani' Michael Maicol*

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Deficiente (1)      Aceptable (2)      Bueno (3)      Excelente (4)

Indicadores	Criterios	1	2	3	4
1. Claridad.	Formulado con lenguaje apropiado.				X
2. Objetividad.	Se expresa en conductas observables.				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.				X
4. Organización	Existe una organización lógica.				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación.				X
7. Consistencia.	Basado en aspectos teóricos y científicos.				X
8. Coherencia.	Entre variables e indicadores.			X	
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito del estudio.				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.				X

Ayacucho, *20* de *Febrero* de 2022.  
 GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO  
 SUB/CAFAE UGEL HUAMANGA  
  
 Lc. Doris A. De La Cruz Quispe  
 ANALISTA DE CRÉDITOS



Firma y sello





AD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del experto : *Hieral Brayam Díaz Martínez*  
Profesión o Especialidad : *Administrador*  
Grado Académico : *Licenciado*  
Institución donde labora : *Constructora Gamarra Engineers S.A.C*  
Cargo que desempeña : *Administrador*  
Instrumento motivo de evaluación : *Cuestionario*  
Autor : *Quijse Huamani Michael Maicol*

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Deficiente (1)      Aceptable (2)      Bueno (3)      Excelente (4)

Indicadores	Criterios	1	2	3	4
1. Claridad.	Formulado con lenguaje apropiado.			X	
2. Objetividad.	Se expresa en conductas observables.				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.				X
4. Organización	Existe una organización lógica.				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación.				X
7. Consistencia.	Basado en aspectos teóricos y científicos.			X	
8. Coherencia.	Entre variables e indicadores.				X
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito del estudio.				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.				X

*[Firma]* Ayacucho, .....*22*.....de *Febrero*.....de 2022.

.....  
Lic. Adm. *Hieral Brayam Díaz Martínez*  
.....  
CLAD - 26512  
Firma y sello



## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del experto : Joel H. Huancahuari Muñoz

Profesión o Especialidad : Licenciado en Administración

Grado Académico : Licenciado

Institución donde labora : Banco de Crédito del Perú

Cargo que desempeña : Analista de Créditos

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario

Autor : Guise Huamani Michael Maicol

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Deficiente (1)      Aceptable (2)      Bueno (3)      Excelente (4)

Indicadores	Criterios	1	2	3	4
1. Claridad.	Formulado con lenguaje apropiado.				X
2. Objetividad.	Se expresa en conductas observables.			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.				X
4. Organización	Existe una organización lógica.			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación.				X
7. Consistencia.	Basado en aspectos teóricos y científicos.			X	
8. Coherencia.	Entre variables e indicadores.				X
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito del estudio.				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.				X

Ayacucho, 18 de febrero de 2022.



COLEGIO DE LICENCIADOS EN  
ADMINISTRACIÓN

LIC. ADM. JOEL H. HUANCAGUARI MUÑOZ

RUC: 044-14916

Firma y sello

## Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

(COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH)

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DUEÑOS DE LAS MYPES RUBRO FERRETERÍA

	Ite m1	Ite m2	Ite m3	Ite m4	Ite m5	Ite m6	Ite m7	Ite m8	Ite m9	Ite m10	Ite m11	Ite m12	Ite m13	Ite m14	Ite m15	Ite m16	Ite m17	Ite m18	Ite m19	Ite m20	Ite m21	Ite m22	SU MA
Suje to1	5	1	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	2	5	4	3	4	4	3	4	3	4	83
Suje to2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	75
Suje to3	3	3	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	89
Suje to4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	90
Suje to5	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	5	5	5	3	2	4	4	4	3	4	3	4	81
Suje to6	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	53
Suje to7	5	4	3	4	3	5	5	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	91
Vari anza	0,98	1,14	0,53	0,86	0,57	0,82	0,41	1,10	0,69	0,78	1,71	0,86	1,10	0,78	0,69	0,82	0,41	0,41	0,24	0,53	0,82	0,78	

$\alpha$ (Alfa) =	0,93
K (número de items) =	22
$V_i$ (varianza de cada item) =	17,02
$V_t$ (varianza total) =	152,20

Escala valorativa Likert	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

RANGO	CONFIABILIDAD
0.95 a más	Excelente
0.90 a 0.94	Elevada
0.85 a 0.89	Muy buena
0.80 a 0.84	Buena
0.75 a 0.79	Muy respetable
0.70 a 0.74	Respetable
0.65 a 0.69	Mínima aceptable
0.40 a 0.64	Moderadamente aceptable
0.0 a 0.39	Inaceptable

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$$\alpha = \frac{22}{22-1} \times \left[ 1 - \frac{17,02}{152,20} \right]$$

$\alpha = 0,93...$  La confiabilidad del instrumento es elevada.

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CRONBACH SPSS

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	7	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	7	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,93	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Dentro de mi empresa se fomentan los valores éticos	76,43	163,286	0,481	0,930
2. Tengo compromiso de competencia al momento de cumplir mis funciones	77,29	164,571	0,394	0,932
3. Realizo alguna evaluación periódica para identificar riesgos dentro de mi empresa	76,71	175,238	0,082	0,935
4. Los objetivos están debidamente determinados con el propósito de mi empresa	76,29	156,571	0,799	0,924
5. Realizo alguna evaluación para medir el desempeño de mi personal	76,29	168,905	0,377	0,931
6. Priorizo la seguridad física dentro de mi empresa para evitar accidentes	76,71	155,905	0,850	0,923
7. La comunicación dentro de mi empresa es fluida con mi personal	76,43	177,619	-0,028	0,935
8. Existe una información interna clara de las funciones de mi personal	76,86	158,810	0,612	0,927
9. Realizo evaluaciones independientes de cada actividad para verificar su efectividad	77,14	168,476	0,355	0,931
10. Realizo evaluaciones continuas para determinar si todo está funcionando de acuerdo a lo esperado en mi empresa	77,00	159,667	0,707	0,925

11. En mi empresa se conserva el enfoque al cliente en el aumento de su satisfacción	76,29	147,905	0,804	0,923
12. Manejo una política de calidad para el compromiso del cumplimiento de las actividades en mi empresa	76,29	156,571	0,799	0,924
13. Planifico las acciones para tratar los riesgos y oportunidades de mi empresa	76,86	160,476	0,550	0,928
14. Planifico los objetivos de calidad para poder lograrlos	76,57	159,619	0,709	0,925
15. Los recursos en cuanto al personal, son suficientes para cumplir con todas las actividades de mi empresa	77,14	169,143	0,326	0,932
16. Mi empresa comunica los productos que ofrece a través de medios publicitarios	76,71	161,571	0,607	0,927
17. Al momento de la compra - venta, se le brinda al cliente información adecuada de los productos	76,14	162,476	0,831	0,925
18. Defino adecuadamente las tareas para desarrollar los procesos internos de mi empresa	76,14	162,810	0,811	0,925
19. Al momento de abandonar el local, los clientes se van satisfechos con el producto y el servicio ofrecido	76,71	169,905	0,530	0,929
20. Para medir la satisfacción de mis clientes, realizo una encuesta	76,71	158,238	0,945	0,922
21. Para eliminar las causas negativas que impidan el logro de los objetivos, realizo acciones correctivas	76,71	158,571	0,734	0,925
22. Para determinar la mejora continua de los procesos dentro de mi empresa, utilizo alguna herramienta o método	76,57	154,952	0,917	0,922

## Anexo 5: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado representante de la empresa *Ferretería y Construcciones "Kevin"*

Mediante el presente, solicitamos su apoyo en la realización de la investigación denominada ***Propuesta de mejora en el control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021***, conducida por ***Quispe Huamani Michael Maicol***, alumno de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

- La encuesta durará aproximadamente 20 minutos.
- La información brindada será utilizada sólo para esta investigación y todos los datos obtenidos serán tratados de manera anónima.
- La participación en la encuesta es totalmente voluntaria, la cual puede detenerse en cualquier momento, si el participante se sintiera afectado; así como puede dejar de responder alguna interrogante que le incomode.
- Si tuviera alguna pregunta sobre la investigación, el participante puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

La siguiente información nos otorgará la autorización solicitada:

Nombre completo del representante:	Rogelio Quispe De La Cruz
Firma y sello del representante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	5 de marzo del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE


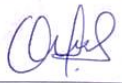
## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado representante de la empresa *Ferretería y Construcciones "Kevin"*

Mediante el presente, solicitamos su apoyo en la realización de la investigación denominada ***Propuesta de mejora en el control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021***, conducida por ***Quispe Huamani Michael Maicol***, alumno de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

- La encuesta durará aproximadamente 20 minutos.
- La información brindada será utilizada sólo para esta investigación y todos los datos obtenidos serán tratados de manera anónima.
- La participación en la encuesta es totalmente voluntaria, la cual puede detenerse en cualquier momento, si el participante se sintiera afectado; así como puede dejar de responder alguna interrogante que le incomode.
- Si tuviera alguna pregunta sobre la investigación, el participante puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

La siguiente información nos otorgará la autorización solicitada:

Nombre completo del representante:	Rogelio Quispe De La Cruz
Firma y sello del representante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	5 de marzo del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE



## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado representante de la empresa Constructora Ferretería "Luda"

Mediante el presente, solicitamos su apoyo en la realización de la investigación denominada **Propuesta de mejora en el control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021**, conducida por **Quispe Huamani Michael Maicol**, alumno de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

- La encuesta durará aproximadamente 20 minutos.
- La información brindada será utilizada sólo para esta investigación y todos los datos obtenidos serán tratados de manera anónima.
- La participación en la encuesta es totalmente voluntaria, la cual puede detenerse en cualquier momento, si el participante se sintiera afectado; así como puede dejar de responder alguna interrogante que le incomode.
- Si tuviera alguna pregunta sobre la investigación, el participante puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

La siguiente información nos otorgará la autorización solicitada:

Nombre completo del representante:	Ludavina Chuchón Sulca
Firma y sello del representante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	26 de febrero del 2022



## Anexo 6: Documento de aprobación para la recolección de información

### SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN SU EMPRESA

Sr(a): RAUL VENTURA HUERTAS, GERENTE DE LA FERRETERIA Y SERVICIOS MULTIPLES  
"VENTURA"

Yo, QUISPE HUAMANI, MICHAEL MAICOL,  
estudiante de la Universidad Católica los  
Ángeles de Chimbote, identificado con DNI N°  
45731465, domiciliado en AA.HH. Señor de Los  
Milagros Mz "E" Lt. 01 del distrito de Carmen  
Alto, provincia Huamanga, departamento  
Ayacucho, con el debido respeto me presento  
ante usted y expongo:

Que, por cursar estudios de Tesis en el transcurso de los años 2021 – 2023 y con motivación de lograr la obtención del título profesional en Administración, recorro a usted con la finalidad de solicitarle amablemente me permita desarrollar mi trabajo de investigación titulada "PROPUESTA DE MEJORA EN EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO FERRETERÍA DEL DISTRITO CARMEN ALTO, AYACUCHO, 2021", en la empresa que ocupa el cargo de gerente, considerando que la información obtenida mediante diferentes instrumentos de recolección de datos será tratada con el mayor cuidado, asegurando la confiabilidad y utilizando solo datos relevantes a la investigación, evitando perjuicio a la empresa.

#### POR LO TANTO:

Solicito a Ud. Acceder a mi petición por ser de beneficio mutuo y a favor del desarrollo de la región.

Ayacucho, 19 de febrero del 2022

Ferretería y Servicios Múltiples "Ventura"



RAUL VENTURA HUERTAS



MICHAEL MAICOL QUISPE HUAMANI

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN EN SU EMPRESA**

**Sr(a): ROGELIO QUISPE DE LA CRUZ, GERENTE DE LA FERRETERIA Y CONSTRUCCIONES "KEVIN"**

Yo, **QUISPE HUAMANI, MICHAEL MAICOL**,  
estudiante de la Universidad Católica los  
Ángeles de Chimbote, identificado con DNI N°  
**45731465**, domiciliado en AA.HH. Señor de Los  
Milagros Mz "E" Lt. 01 del distrito de Carmen  
Alto, provincia Huamanga, departamento  
Ayacucho, con el debido respeto me presento  
ante usted y expongo:

Que, por cursar estudios de Tesis en el transcurso de los años 2021 – 2023 y con motivación de lograr la obtención del título profesional en Administración, recorro a usted con la finalidad de solicitarle amablemente me permita desarrollar mi trabajo de investigación titulada "**PROPUESTA DE MEJORA EN EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO FERRETERÍA DEL DISTRITO CARMEN ALTO, AYACUCHO, 2021**", en la empresa que ocupa el cargo de gerente, considerando que la información obtenida mediante diferentes instrumentos de recolección de datos será tratada con el mayor cuidado, asegurando la confiabilidad y utilizando solo datos relevantes a la investigación, evitando perjuicio a la empresa.

**POR LO TANTO:**

Solicito a Ud. Acceder a mi petición por ser de beneficio mutuo y a favor del desarrollo de la región.

Ayacucho, 19 de febrero del 2022

Ferretería y Construcciones "Kevin"



ROGELIO QUISPE DE LA CRUZ



MICHAEL MAICOL QUISPE HUAMANI

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN EN SU EMPRESA**

**Sr(a): LUDOVINA CHUCHON SULCA, GERENTE DE LA CONSTRUCTORA FERRETERIA "LUDA"**

Yo, **QUISPE HUAMANI, MICHAEL MAICOL**, estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, identificado con DNI N° **45731465**, domiciliado en AA.HH. Señor de Los Milagros Mz "E" Lt. 01 del distrito de Carmen Alto, provincia Huamanga, departamento Ayacucho, con el debido respeto me presento ante usted y expongo:

Que, por cursar estudios de Tesis en el transcurso de los años 2021 – 2023 y con motivación de lograr la obtención del título profesional en Administración, recorro a usted con la finalidad de solicitarle amablemente me permita desarrollar mi trabajo de investigación titulada **"PROPUESTA DE MEJORA EN EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO FERRETERÍA DEL DISTRITO CARMEN ALTO, AYACUCHO, 2021"**, en la empresa que ocupa el cargo de gerente, considerando que la información obtenida mediante diferentes instrumentos de recolección de datos será tratada con el mayor cuidado, asegurando la confiabilidad y utilizando solo datos relevantes a la investigación, evitando perjuicio a la empresa.

**POR LO TANTO:**

Solicito a Ud. Acceder a mi petición por ser de beneficio mutuo y a favor del desarrollo de la región.

Ayacucho, 19 de febrero del 2022

Constructora Ferretería "Luda"



.....  
LUDOVINA CHUCHON SULCA



.....  
MICHAEL MAICOL QUISPE HUAMANI

## Anexo 7: Evidencias de ejecución

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, QUISPE HUAMANI, MICHAEL MAICOL, identificado con DNI 45731465 y código de estudiante 3111182536 de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados de la investigación son reales, debido a que no han sido falsificados, copiados ni manipulados. Todos los resultados fueron obtenidos de los microempresarios quienes participaron en la encuesta de manera voluntaria, el cual permitió realizar la investigación titulada: Propuesta de mejora en el control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021. Tesis para optar el título de licenciado en Administración.

Por lo expuesto mediante la presente asumo frente a la UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pueda derivarse por la originalidad, autoría y veracidad del contenido de la investigación y no presenta ningún conflicto de interés. En consecuencia, me hago responsable frente a la UNIVERSIDAD y a terceros de cualquier daño que pueda ocasionar por el cumplimiento de la declarada. De igual manera, por la presente me comprometo asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNIVERSIDAD en favor a terceros con motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren a causa en el contenido de la investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en la investigación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Ayacucho, 18 de mayo del 2023

.....  
QUISPE HUAMANI MICHAEL MAICOL

DNI: 45731465

## CODIFICACIÓN DE DATOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS MYPE FERRETERAS DEL DISTRITO CAMEN ALTO

NUNCA= 1                      CASI NUNCA= 2                      A VECES= 3                      CASI SIEMPRE= 4                      SIEMPRE= 5

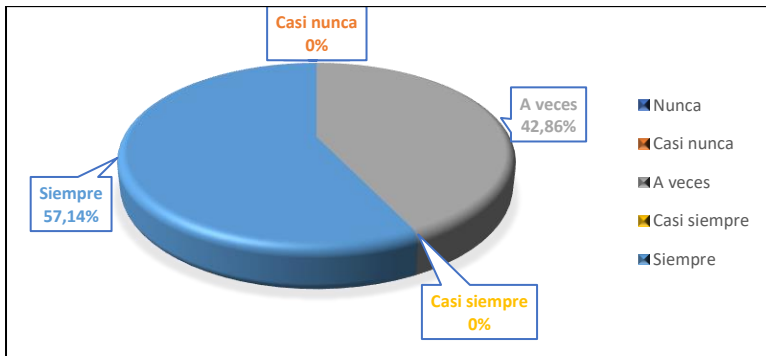
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22
<b>Sujeto 1</b>	5	1	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	2	5	4	3	4	4	3	4	3	4
<b>Sujeto 2</b>	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3
<b>Sujeto 3</b>	3	3	4	5	5	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4
<b>Sujeto 4</b>	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
<b>Sujeto 5</b>	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	5	5	5	3	2	4	4	4	3	4	3	4
<b>Sujeto 6</b>	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
<b>Sujeto 7</b>	5	4	3	4	3	5	5	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5



<b>Item13</b>	Planifico las acciones para tratar los riesgos y oportunidades de mi empresa.		7	2	3	4	4	5	2	4
<b>Item14</b>	Planifico los objetivos de calidad para poder lograrlos.		7	5	4	4	4	3	2	4
<b>D3: Apoyo</b>		14								
<b>Item15</b>	Los recursos en cuanto al personal, son suficientes para cumplir con todas las actividades de mi empresa.		7	4	2	3	4	2	3	4
<b>Item16</b>	Mi empresa comunica los productos que ofrece a través de medios publicitarios.		7	3	4	5	3	4	2	4
<b>D4: Operación</b>		14								
<b>Item17</b>	Al momento de la compra - venta, se le brinda al cliente información adecuada de los productos.		7	4	4	5	4	4	3	5
<b>Item18</b>	Defino adecuadamente las tareas para desarrollar los procesos internos de mi empresa.		7	4	4	5	5	4	3	4
<b>D5: Evaluación del Desempeño</b>		14								
<b>Item19</b>	Al momento de abandonar el local, los clientes se van satisfechos con el producto y el servicio ofrecido.		7	3	4	4	4	3	3	4
<b>Item20</b>	Para medir la satisfacción de mis clientes, realizo una encuesta.		7	4	3	4	4	4	2	4
<b>D6: Mejora</b>		14								
<b>Item21</b>	Para eliminar las causas negativas que impidan el logro de los objetivos, realizo acciones correctivas.		7	3	4	5	4	3	2	4
<b>Item22</b>	Para determinar la mejora continua de los procesos dentro de mi empresa, utilizo alguna herramienta o método.		7	4	3	4	4	4	2	5

**Figura 1**

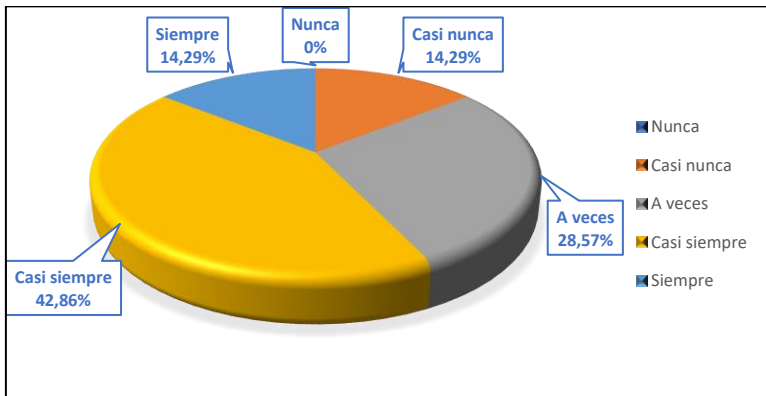
*Fomenta valores éticos*



Fuente: tabla 1.

**Figura 2**

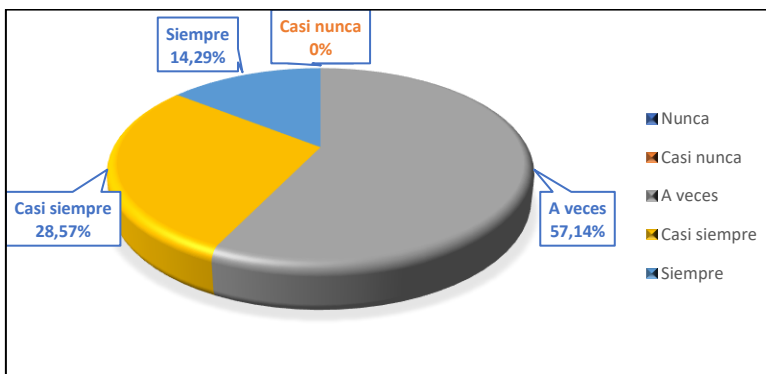
*Tiene compromiso de competitividad*



Fuente: tabla 1.

**Figura 3**

*Identifica riesgos con una evaluación periódica*

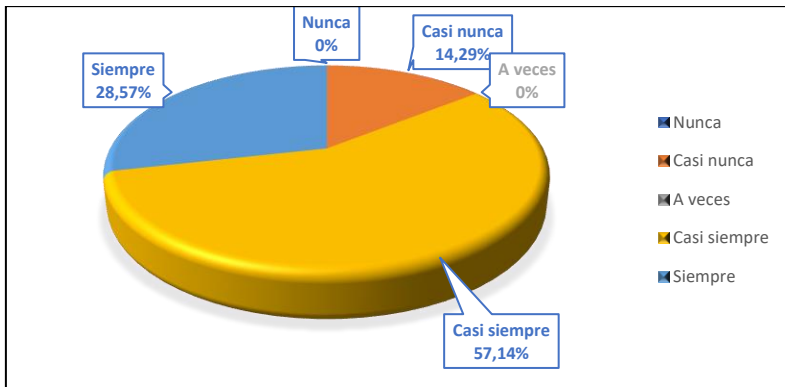


Fuente: tabla 1.



**Figura 4**

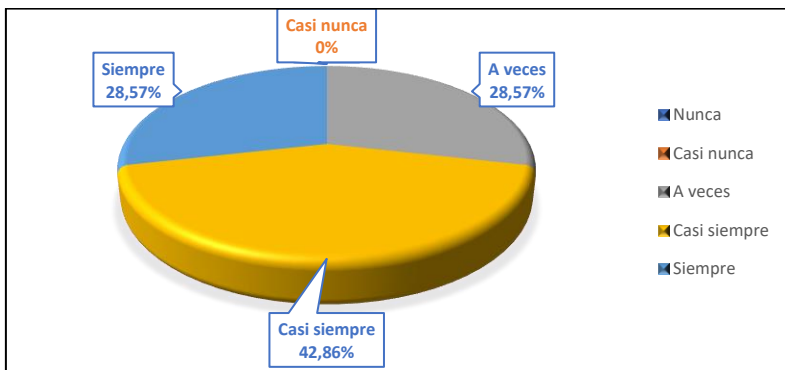
*Determina objetivos acordes a los propósitos de mi empresa*



Fuente: tabla 1.

**Figura 5**

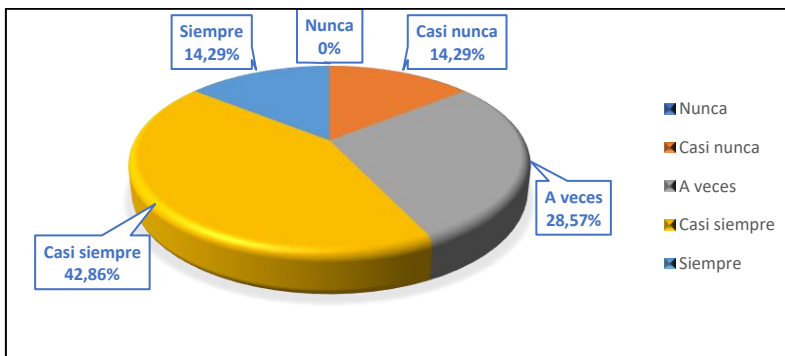
*Mide el desempeño de su personal mediante evaluaciones*



Fuente: tabla 1.

**Figura 6**

*Prioriza la seguridad física dentro de su empresa*



Fuente: tabla 1.

**Figura 7**

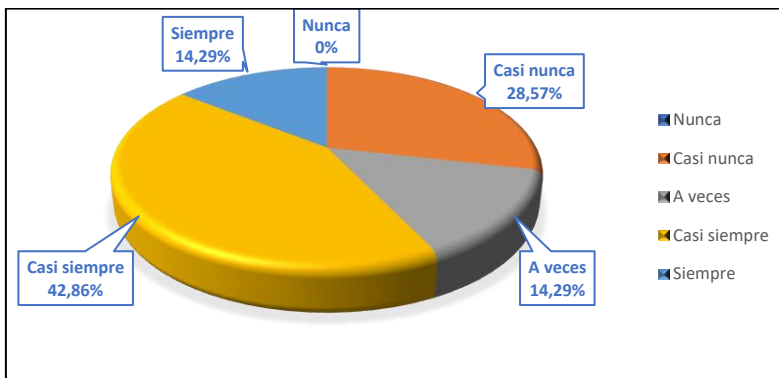
*La Comunicación con el personal es fluida*



Fuente: tabla 1.

**Figura 8**

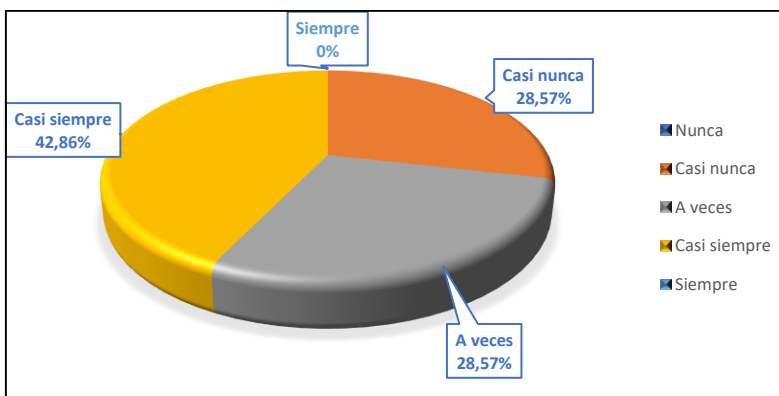
*Existe Información clara de las funciones de mi personal*



Fuente: tabla 1.

**Figura 9**

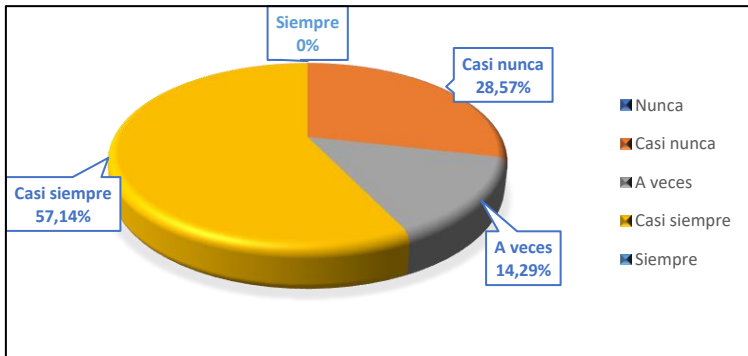
*Realiza evaluaciones independientes de cada actividad*



Fuente: tabla 1.

**Figura 10**

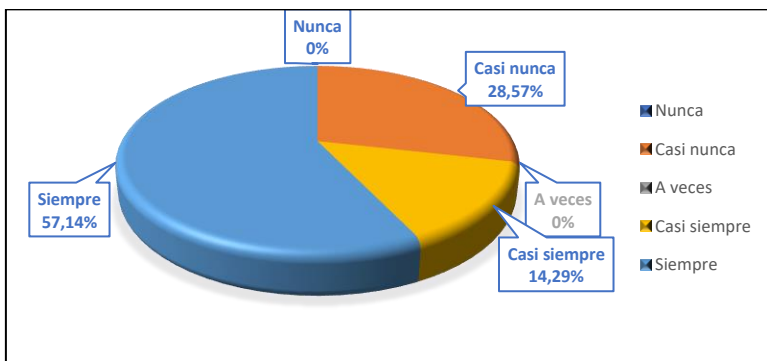
*Realiza evaluaciones continuas para verificar el funcionamiento*



Fuente: tabla 1.

**Figura 11**

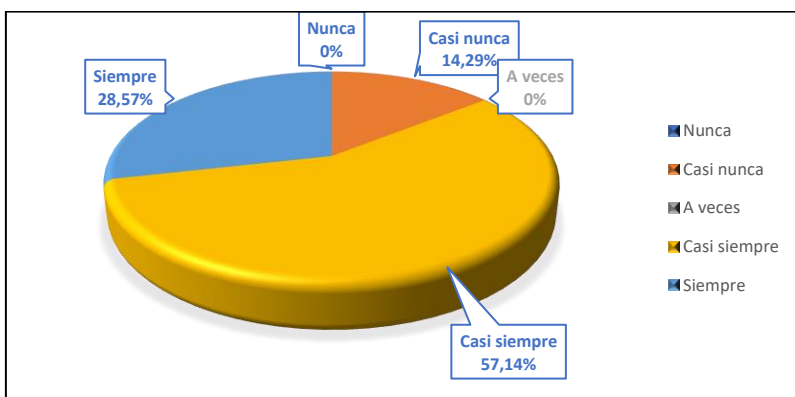
*Conserva enfoque al cliente en el aumento de su satisfacción*



Fuente: tabla 2.

**Figura 12**

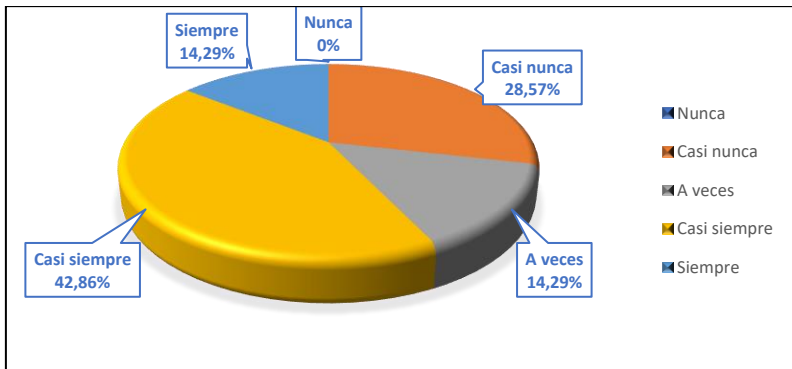
*Maneja políticas de calidad*



Fuente: tabla 2.

**Figura 13**

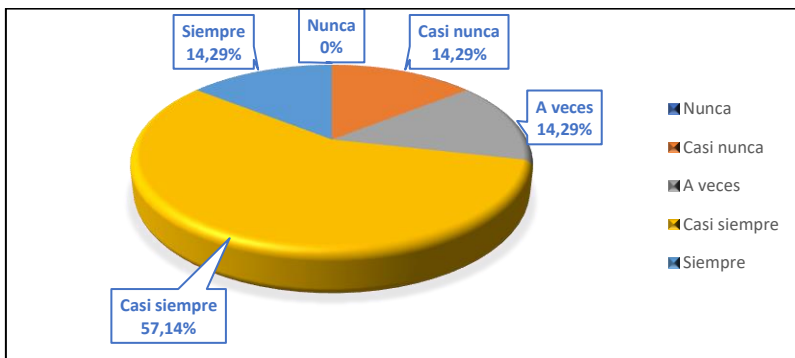
*Planifica los riesgos y oportunidades*



Fuente: tabla 2.

**Figura 14**

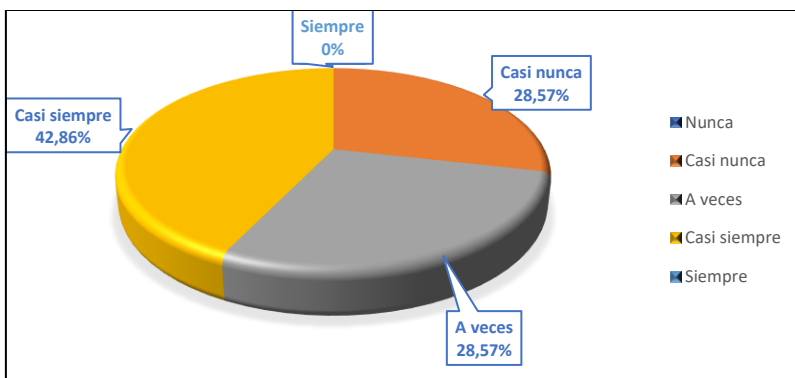
*Planifica los objetivos de calidad*



Fuente: tabla 2.

**Figura 15**

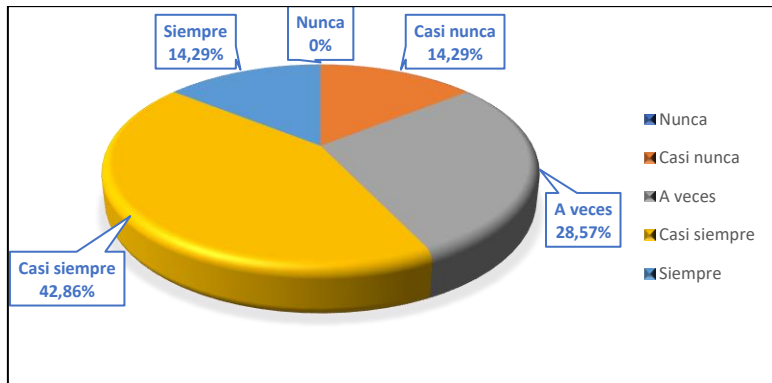
*Los recursos de personal son suficientes*



Fuente: tabla 2.

**Figura 16**

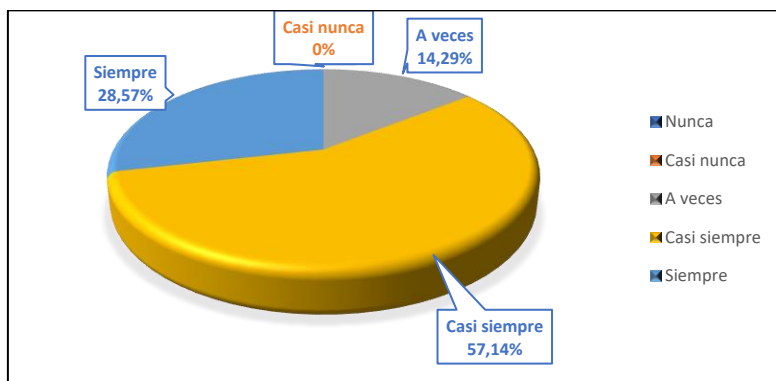
*Su empresa comunica los productos que ofrece*



Fuente: tabla 2.

**Figura 17**

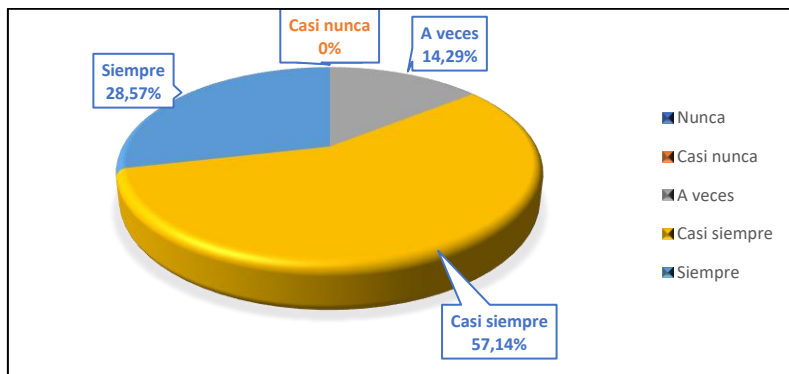
*En la compra-venta se brinda información adecuada al cliente*



Fuente: tabla 2.

**Figura 18**

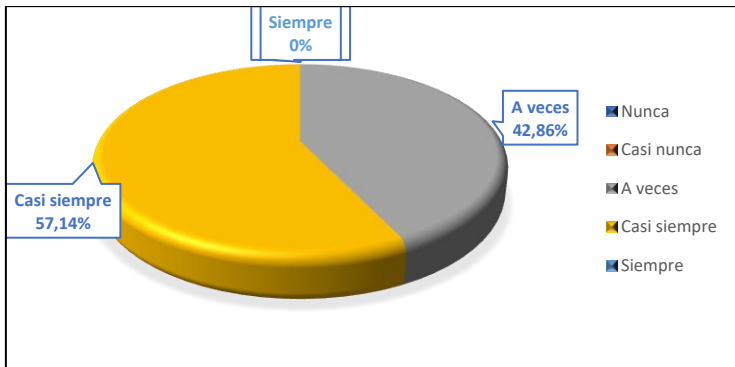
*Define adecuadamente los desarrollos de los procesos*



Fuente: tabla 2.

**Figura 19**

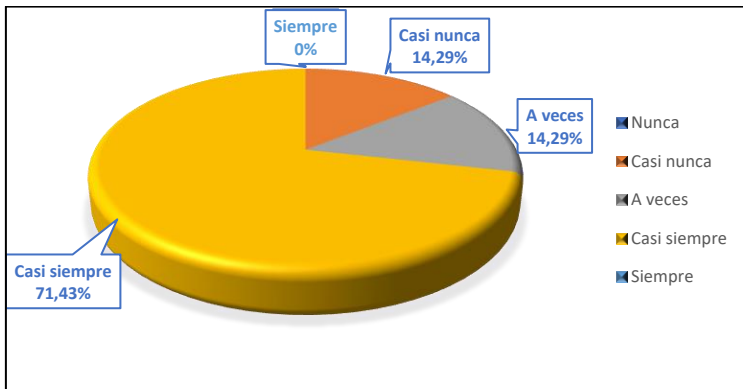
*Al momento de abandonar el local los clientes se van satisfechos*



Fuente: tabla 2.

**Figura 20**

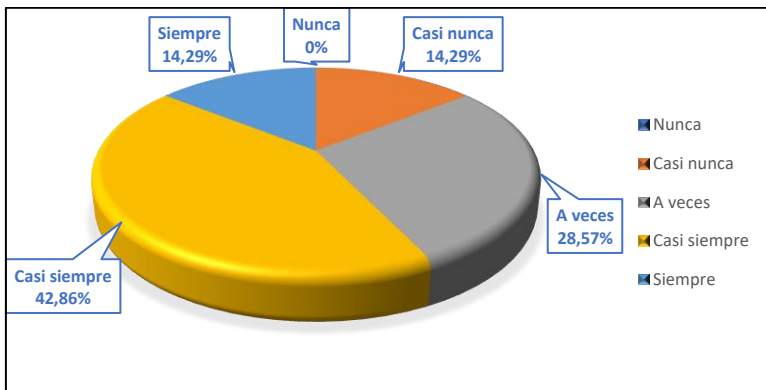
*Para medir la satisfacción de sus clientes, realiza una encuesta*



Fuente: tabla 2.

**Figura 21**

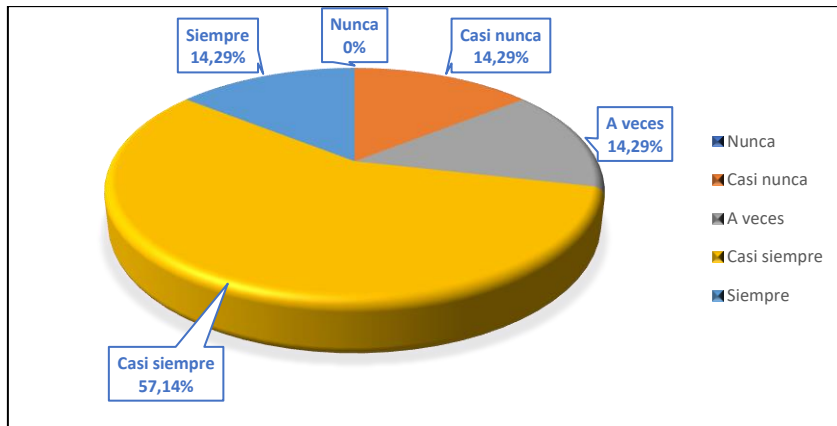
*Realiza acciones correctivas para eliminar causas negativas*



Fuente: tabla 2.

**Figura 22**

*Para determinar la mejora continua utiliza herramientas o métodos*



Fuente: tabla 2.