



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA
“FERREAGRO COTTO S.A.C.”- PIURA Y PROPUESTA
DE MEJORA, 2022.**

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

AUTORA

LLACSAHUANGA LIVIA, JULY JANNET

ORCID: 0000-0002-5614-0665

ASESOR

VASQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000-0002-4217-1217

CHIMBOTE – PERÚ

2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA
“FERREAGRO COTTO S.A.C.”- PIURA Y PROPUESTA
DE MEJORA, 2022.**

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

AUTORA

LLACSAHUANGA LIVIA, JULY JANNET

ORCID: 0000-0002-5614-0665

ASESOR

VASQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000-0002-4217-1217

CHIMBOTE – PERÚ

2023

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Llacsahuanga Livia, July Jannet

ORCID: 0000-0002-5614-0665

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

ASESOR

Vásquez Pacheco, Fernando

ORCID: 0000-0002-4217-1217

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

JURADO

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID.0000-0002-0762-4057

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID.0000-0002-1620-5946

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID. 0000-0002-6880-1141

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. BAILA GEMÍN, JUAN MARCO
PRESIDENTE

Mgtr. MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER
MIEMBRO

Mgtr. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL
MIEMBRO

Mgtr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ASESOR

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios, por brindarme un día más de vida, y darme las fortalezas para conseguir lo que me propongo. También a mis padres, Fanny y Orlando por ser mi motivación para seguir adelante y brindarme su apoyo para lograr mis metas.

Al Mgtr. Econ. Fernando Vásquez Pacheco, mi asesor de tesis, por su apoyo y asesoría, porque gracias a su conocimiento y experiencia como asesor, me ha guiado para elaborar de manera correcta mi informe de tesis.

July Jannet

DEDICATORIAS

A mi familia en especial a mis padres, Fanny y Orlando que siempre han estado apoyándome y se han esforzado trabajando para poder estudiar y lograr ser una profesional, además de enseñarme valores que hoy en día me han permitido ponerlos en práctica.

A mi querida casa de estudios ULADECH, en donde he aprendido muchas cosas tanto como profesional y como persona, ya que he tenido como profesores grandes profesionales y excelentes personas.

July Jannet

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.” de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2022. La presente investigación tuvo como diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para el recojo de información se utilizó las técnicas de la revisión bibliográfica, la encuesta a profundidad y el análisis comparativo, y como instrumentos se utilizó fichas bibliográficas, el cuestionario de preguntas y las tablas 01 y 02 de los resultados. Encontrando los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica (Objetivo específico 1), según los autores pertinentes revisados: Señalan que, la mayoría de las empresas estudiadas no establecen un sistema de control interno formal; sino que, aplican un sistema de control empírico; por ello, tienen algunas deficiencias como: falta de organigrama, no tener definidas las funciones de cada trabajador y falta de capacitación. Respecto a la empresa del caso de estudio (Objetivo específico 2): la empresa no cuenta con su sistema de control interno formal; sin embargo, la empresa si establece algunos componentes del control interno para realizar una mejor gestión administrativa; por lo tanto, le permite identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados. Finalmente se concluye que, tanto los resultados del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2, coinciden en que, las empresas estudiadas no tienen implementado formalmente su sistema de control interno; por lo que, aplican un control interno empírico que les genera más debilidades que fortalezas; por tales razones, se hace una propuesta de mejora.

Palabras Clave: Control interno, ferreterías, Mypes.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: Identify and describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the commercial sector of Peru and of the company "Ferreagro Cotto S.A.C." of Piura and make a proposal for improvement, 2022. The present investigation had a non-experimental-descriptive-bibliographic-documentary and case design; For the collection of information, the techniques of the bibliographic review, the in-depth survey and the comparative analysis were used, and as instruments, bibliographic records, the questionnaire of questions and tables 01 and 02 of the results were used. Finding the following results: Regarding the literature review (Specific Objective 1), according to the relevant authors reviewed: They point out that most of the companies studied did not stress a formal internal control system; rather, it applies an empirical control system; therefore, they have some deficiencies such as: lack of organization chart, not having defined the functions of each worker and lack of training. Regarding the company in the case study (Specific Objective 2): the company does not have its formal internal control system; however, the company does establish some components of internal control to carry out better administrative management; therefore, it allows you to identify the risks and meet your stated objectives. Finally, it is concluded that both the results of specific objective 1 and the results of specific objective 2 coincide in that the companies studied do not have their internal control system formally implemented; therefore, it applies an empirical internal control that generates more weaknesses than strengths; For these reasons, an improvement proposal is made.

Keywords: Internal control, hardware stores, Mypes.

CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
CONTRA CARÁTULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIAS.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE MATRICES.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	17
2.1. Antecedentes:	17
2.1.1. Internacionales	17
2.1.2 Nacionales.....	18
2.1.3 Regionales.....	21
2.1.4 Locales	23
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	24
2.2.1. Teoría del control interno	24
2.2.2. Teoría de la empresa	34
2.2.3. Teoría de la micro y pequeña empresa.....	37
2.2.4. Teoría de los sectores económico-productivos	38
2.2.5. Descripción de la empresa del caso de estudio	39
2.3. Marco conceptual:.....	40
2.3.1. Definiciones de control interno:	40
2.3.2. Definiciones de empresa:.....	40
2.3.3. Definiciones de micro y pequeñas empresas:	41
2.3.4. Definiciones de sector económico-productivos:.....	41
2.3.5. Definiciones del sector comercio:.....	41
III. HIPÓTESIS	42
IV. METODOLOGÍA	43
4.1. Diseño de investigación	43
4.2. Población y muestra.....	43
4.2.1. Población	43

4.2.2. Muestra	43
4.3. Definición conceptual y operacionalización de la variable	44
4.4. Técnicas e instrumentos:.....	52
4.4.1. Técnicas	52
4.4.2. Instrumentos.....	52
4.5. Plan de análisis.....	52
4.6 Matriz de consistencia lógica.....	53
4.7 Principios éticos.....	53
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	55
5.1 Resultados:.....	55
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:	55
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:	58
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:	61
5.1.4 Respecto al objetivo específico 4:	65
5.2 Análisis de resultados:	75
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1.....	75
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2.....	76
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	80
5.2.4 Respecto al objetivo específico 4.....	83
VI. CONCLUSIONES.....	84
6.1 Conclusiones.....	84
6.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	84
6.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	84
6.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	85
6.1.4 Respecto al objetivo específico 4.....	85
6.1.5. Respecto al objetivo general.....	86
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	88
7.1 Referencias bibliográficas:	88
7.2 Anexos:	94
7.2.1 Anexo 1: Matriz de consistencia.....	94
7.2.2 Anexo 2: Modelos de fichas bibliográficas	95
7.2.3 Anexo 3: Cuestionario de recojo de información de la empresa del caso de estudio.....	96
7.2.4 Anexo 4: Consentimiento informado de la empresa del caso de estudio...99	
7.2.5 Anexo 5: Constancia REMYPE.....	100

ÍNDICE DE MATRICES

	Pág.
MATRIZ 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN PARA DETERMINAR LA PERTINENCIA DE LOS ANTECEDENTES	44
MATRIZ 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN PARA CONSEGUIR LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	46
MATRIZ 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN PARA CONSEGUIR LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3	51

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	55
TABLA 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	58
TABLA 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3	61

I. INTRODUCCIÓN

El Perú es un país con gran cantidad de micro y pequeñas empresas, las cuales en su mayoría son empresas familiares que han comenzado sus actividades económicas con poco capital y que con el tiempo han ido en crecimiento; sin embargo, no tienen conocimiento en estructurar adecuadamente cada área, para así evitar problemas que no puedan tener solución; es por ello, que en este trabajo de investigación conoceremos como es el control interno en las empresas del Perú y como es el control interno de la empresa Ferreagro Cotto S.A.C., contribuyendo con las propuestas de mejora de las deficiencias encontradas.

Según **Zarzar (2014)**, el control interno se define como la evaluación y corrección del desempeño de la empresa con el fin de garantizar que se hayan cumplido y se sigan cumpliendo los objetivos planteados. El objetivo del control interno es supervisar cada uno de los procesos, los cuales son supervisados por la administración y que permite garantizar la eficacia y eficiencia y corregir algunos problemas que se presenten, por lo cual también es necesario contar con un plan de contingencia.

Según **Rivera (2015)**, el control interno es algo fundamental en el crecimiento de las empresas y organización, ya que el control interno ayuda a asegurar que todas las operaciones o actividades se desarrollen con normalidad y además de ayudar a prevenir los riesgos, ayuda a tener un plan de contingencia en caso se presente alguna eventualidad que pueda perjudicar a la empresa.

Según **Fernández (2013)**, para él y otros autores el control interno no solo se trata de implementar el manual de organización y función, sino que el control interno es una serie de medidas que permite el correcto desarrollo de cualquier entidad ya sea pública

o privada, porque ayudan a evitar errores y detectar fraudes, el control interno bien implementado va detectar las vallas en todas las áreas, como en el área de logística, área contable, área administrativa, área de ventas, área de producción, entre otras áreas, por lo que también es necesario hacer pruebas para verificar que el control interno esté funcionando de manera correcta y evitar problemas en el futuro.

Si embargo, existen empresas sin importar el rubro, que no tienen un buen sistema de control interno formalmente establecido, para que así puedan evitar el cierre total de su empresa y no están condenados al fracaso. Las empresas no tienen un buen sistema de control interno debido a que no cuentan con el conocimiento para tener un buen control de sus áreas, como: área de venta, área logística, área de producción, área administrativa, área contable y entre otras que son importantes para el funcionamiento de la empresa y que deben ser manejados de manera adecuada **(Servin, 2016)**.

Las empresas ferreteras aparte de luchar contra las grandes cadenas de ferreterías como Sodimac, Promart, entre otras, también tienen que saber controlar todos sus recursos, evitando pérdidas o robos de su mercadería; por ello, mediante el control interno podrán detectar pérdidas, daños de productos por merma o desmedro; y, sobre todo, contar con políticas de capacitación constante y rotación de puestos de trabajo.

Según **Sánchez (2006)**, las micro y pequeñas empresas (MYPES), son de gran ayuda para nuestro país, ya que generan muchos trabajos, además ayudan con el crecimiento del País, debido a que proporcionan impuestos por lo que son formales; sin embargo, varias de ellas no cuentan con una organización fundamental para llevar

un buen control interno y tener la seguridad de lograr sus objetivos específicos, permitiendo así mejorar la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

El sector comercio, es un sector muy diverso ya que son todos los sectores que se dedican a la compra y venta de bienes, en el caso del sector ferretero se puede afirmar que es un sector muy competitivo, debido a la cantidad de ferreterías que hay en el Perú y en nuestra ciudad, además enfrentan las variaciones de los precios, donde de un día a otro los precios aumentan de manera exagerada y para superar estos problemas depende de las políticas de venta que tengan estas empresas y la política de rotación de sus productos.

Según **Arbieto (2020)**, se ha podido constatar que en la pandemia diversas empresas entre ellas las MYPE les ha afectado, porque hubo reducción de personal y eso hizo que afectaran a las personas, ya que lo más importante era la economía para abastecer sus necesidades de medicamentos y alimentación. También produjo que varias empresas cierren definitivamente o por un tiempo limitado, ya que no brindaban sus ventas de bienes o servicios. Ante lo previsto el estado brindo una facilidad de préstamo, llamado Reactiva Perú, y así las empresas tengan una solución para resolver sus problemas y no quiebren; es por ello, que tener un buen sistema de control interno ayudaría a establecer soluciones a sus problemas, teniendo planes de estrategia para problemas no previstos, como la pandemia (Covid-19) que afecto a la economía del país y de las empresas.

Según **Ardiles, Chang y Valdizán (2015)**, en el rubro ferretero se puede afirmar que es muy competitivo, debido a la cantidad de ferreterías que hay en el Perú y en nuestra ciudad; además de ello, enfrentan las variaciones de los precios donde de un día para otro los precios aumentan de manera exagerada, y superar estos problemas

depende de las políticas de venta que tengan estas empresas y la política de rotación de sus productos.

Así mismo, revisando la literatura pertinente a nivel local, no se ha podido encontrar trabajos que hayan estudiado a la ferretería Ferreagro Cotto S.A.C. de Piura; por lo tanto, no se sabe qué características tiene el control interno en dicha ferretería; por tales razones el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C. de Piura y cómo mejorarlas, 2022? Para dar respuesta a este enunciado, planteamos el siguiente objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Ferreagro Cotto S.A.C. de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2022; y para su cumplimiento se presentan, los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2022.
2. Identificar y describir las características del control interno de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.” de Piura, 2022.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.” de Piura, 2022.
4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.” de Piura, 2022.

Esta investigación se justifica en los siguientes aspectos:

Desde el punto de vista teórico: El propósito del estudio de esta investigación se justifica porque permite dar a conocer de manera teórica según los antecedentes de diferentes autores como es el control interno en las empresas de ferretería, en donde cada autor tiene un diferente punto de vista, sin embargo la mayoría coinciden en lo importante de implementar un adecuado control interno que permita identificar los riesgos en el momento indicado y contar con las mejores soluciones, además permite definir las funciones y limitaciones de cada uno de sus trabajadores.

Desde el punto de vista práctico: Esta investigación se realizará, porque se necesita el mejoramiento del nivel de desempeño de la empresa Ferreagro Cotto S.A.C. y disminuir los problemas que tiene, lo que se busca es brindar conocimientos para mejorar el desempeño empresarial de una manera eficaz y ordenada, para así disminuir y debilitar la problemática de su control interno y mantener un orden desde el cumplimiento de las funciones de cada trabajador, hasta tener implementados políticas como las de venta, políticas de rotación de productos, políticas de precios, entre otras políticas importantes para el buen funcionamiento de la empresa.

Desde el punto de vista académico: La investigación permitirá contar con antecedentes para el desarrollo de investigaciones futuras con relación al control interno y el sector en estudio, el mismo modo se constituye en una base de datos y fuente de consulta para público en general.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Internacionales

En la investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad del Mundo, menos Perú; que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Mujica (2018) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno de las pequeñas y medianas empresas Bolivarianas del sector comercial industrial de la Paz-La contabilidad gerencial en la toma de decisiones”. Tuvo como objetivo, presentar una propuesta de control interno para Pymes del sector industrial de la Paz, con base en el modelo COSO. La investigación es de tipo analítico y descriptivo de método no experimental, y para el recojo de la información utilizó las fuentes primarias y secundarias. Se obtuvo como resultados que, el mayor problema de las Pymes es que, no tienen un buen conocimiento de su control interno de forma esencial, revelándose en sus estados financieros y de la falta de asesoramiento de parte de sus propietarios, cuyos problemas provocan que las Pymes den una baja credibilidad de sus operaciones y no sea útil para la toma de decisiones.

Salazar (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Control y manejo de inventarios de la ferretería San Agustín de la ciudad de Latacunga y la eficiencia en sus procesos”. El objetivo de la investigación fue: La elaboración de una normativa de procedimientos para el control y manejo de inventarios, así

como la eficiencia en sus procesos. Para el recojo de la investigación se utilizó como técnica una encuesta y el instrumento un cuestionario de preguntas. Entre sus conclusiones podemos resaltar que no existe un control permanente de la mercadería en base al nivel de lo que se refiere a las entradas y salidas de la misma. Además, existe un descuido en la realización de una constatación física periódica de la mercadería, de tal forma que, en diversas ocasiones se han mostrado pedidos que no se pueden cumplir, debido a que no había en su almacén.

Ventura, Vargas y Soto (2016) en su trabajo de investigación denominado: “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 de Usulután”. El objetivo de su investigación fue: Establecer los lineamientos en el Control Interno, para mejorar la Gestión Financiera. Para el recojo de la investigación se utilizó como instrumento un cuestionario. Podemos resaltar que, en sus conclusiones utilizaron métodos de evolución del control interno como una guía de referencia el modelo COSO I; por lo cual, determinaron que la empresa no contaba con un organigrama donde defina cada una de las áreas que la conforman, poniendo en riesgo sus actividades comerciales que desempeña la empresa.

2.1.2 Nacionales

En la investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en alguna ciudad de la región de Piura; que hayan utilizado la misma

variable y unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

Ponce (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa corporación ferretera RUDHAYFRE S.A.C.” – Tingo María, 2017”. Tuvo como objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa “Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C.” de Tingo María, 2017. Para el recojo de la investigación se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista y como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas pertinentes; obteniendo las siguientes conclusiones: Se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en la gestión de la empresa; lo cual, impedía seguridad razonable de sus operaciones; también no contaba con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, carecía del manual de organización y funciones, y no tenía un plan estratégico o un plan operativo. En lo que respecta a los riesgos internos y externos, no cuentan con procedimientos que puedan darle una solución y no existe un monitoreo continuo por parte de la administración, para verificar si el personal cumple adecuadamente con sus funciones.

Gamboa (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa EL IMÁN FERRETEROS S.A.C. de Juanjuí, 2017”. Tuvo como objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa “El Imán Ferreteros S.A.C. de Juanjuí, 2017. Para el recojo de la

información se utilizó las técnicas de la revisión bibliográfica documental y entrevista a profundidad, y como instrumentos un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Obteniendo las siguientes conclusiones: Según las 26 preguntas que fueron efectuadas sobre el control interno, detalla que el 88% fueron SI y el 12% NO; todo indica que, si tiene implementado su sistema de control interno, lo que permite que sus operaciones estén bien formuladas y coordinadas, permitiéndole cumplir con sus objetivos planteados. Además, la administración ha creado una buena relación con sus trabajadores, evalúa sus posibles riesgos y realiza un control en las diferentes áreas de la ferretería; para que así, facilite un buen control, monitoreo o planeación en sus actividades y se realicen de manera eficaz y eficiente.

Rojas (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa Comercial San Luis Chancay S.A.C. del distrito de Chancay, 2018.”. Tuvo como objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa ferretería COMERCIAL SAN LUIS CHANCAY S.A.C. del distrito de Chancay 2018. Para el cumplimiento a ese objetivo, se utilizó como técnicas la entrevista a profundidad y análisis comparativo, y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Encontrando las siguientes conclusiones: Según las entrevistas realizadas, indican que la empresa tiene un buen manejo de su control interno; ya que, hacía una buena coordinación en sus operaciones y tenía una buena relación laboral con sus trabajadores, lo cual le permitía realizar con eficacia su visión, misión y objetivos planteados.

Nano (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno y la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del distrito de Callería, 2016”. Tuvo como objetivo específico 2: Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio rubro ferreterías del distrito de Calleria, 2016. Para el recojo de la información se aplicó la técnica de la encuesta que se realizó a los microempresarios y como instrumentos se utilizaron la entrevista, la observación directa y el cuestionario. Encontrando las siguientes conclusiones: Las MYPEs no contaban con un manual de políticas y procedimientos; por lo cual, no les garantizaba que tenían un buen control interno y no cumplían con sus objetivos. Además, todo cabe indicar que las microempresas de rubro ferretero pueden permanecer en el mercado ya que cuentan con una gran habilidad para mejorar y lograr ser competitivos. No cuentan con una persona encargada de registrar las entradas y salidas de la mercadería; por lo tanto, no tenían un buen control de su inventario, también, no contaban con un plan estratégico para enfrentar riesgos internos y externos; así mismo, dichas empresas no evaluaban si su personal brindaba un buen servicio al cliente.

2.1.3 Regionales

En la investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores de alguna ciudad de la región Piura, menos en alguna ciudad de la provincia de Piura; que hayan utilizado la misma variable, unidades de análisis y el sector económico productivo de esta investigación.

Olaya (2020) en su trabajo de investigación denominado: “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”. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J’KOLOR Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada, de Sullana, 2019. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. Obteniendo como principales conclusiones lo siguiente: La empresa si realizaba una evaluación e identificación de sus posibles riesgos, pero no tomaba una decisión ni realizaba actividades de control para poder resolver dichos problemas; además, presentaba una organización inadecuada para realizar sus actividades. Así mismo, la empresa no contaba con un buen procedimiento de un sistema de control interno ya que carecía de canales de información y comunicación.

Benites (2022) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferretería del Perú. caso Centro Ferretero Salvador S.R.L.-Paita, 2022”, planteó como objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa Centro Ferretero Salvador S.R.L. Para el recojo de la información se utilizó como técnicas la encuesta, entrevista y observación directa, y como instrumento un cuestionario. Encontrando las siguientes conclusiones: La empresa no cuenta con un sistema de control interno que le garantice realizar bien sus actividades; si contaba con un sistema de Kardex, pero

eso no le daba seguridad que tenga un buen control de inventarios y que su mercadería este en perfectas condiciones.

2.1.4 Locales

En la investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en la ciudad de Piura; que hayan utilizado la misma variable, unidades de análisis y el sector económico-productivo de esta investigación.

Cabana (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de la empresa Corporación Comercial Perú S.A.C. – Piura y propuesta de mejora, 2021”. La presente investigación tuvo como objetivo específico 2: Determinar y describir las características del control interno de la empresa Corporación Comercial Perú S.A.C. de Piura, 2021. Para el recojo de la información se utilizó como técnicas la revisión bibliográfica, entrevista y como instrumento un cuestionario. Encontrando las siguientes conclusiones: Se establece que, la empresa en el área contable es muy cuidadosa con sus registros de comprobantes, ya que siempre se rigen por las normas; además, el área de recursos humanos recluta a trabajadores que cumplan con el perfil para el puesto asignado. Asimismo, uno de los almacenes principales de esta empresa cuenta con un amplio local, el cual permite visualizar y ubicar los productos en el menor tiempo posible; a la vez se observó, que los materiales provenientes de compras se iba ordenando conforme a su llegada, esto evita que se efectúe rotación de mercadería y cause caducidad en los productos. En el área de venta, se definió que era necesario colocar un libro de reclamaciones, para así ir mejorando en los aspectos indicados.

Chunga (2021) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de la empresa MYPE ferretería PROMADI EIRL de Piura y propuesta de mejora 2020”. La investigación tuvo como objetivo específico 1: Determinar y describir las características del control interno de la empresa MYPE ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020. Para el recojo de la información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Encontrando las siguientes conclusiones: La empresa contaba con un solo trabajador para realizar las compras y al mismo tiempo era el encargado de llevar la logística; por lo cual, se determinó que era algo positivo para la empresa, ya que el trabajador laboraba con total eficiencia. Asimismo, la empresa contaba con un buen conocimiento de cuáles eran los proveedores que brindaban las mejores ofertas, también tenía un buen manejo en lo que respecta en el área contable y no tenía problemas de liquidez; por lo tanto, no tenía que incrementar sus costos para el pago de letras. Se determinó que la empresa hacía un buen manejo del control interno teniendo así muchas fortalezas.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Teoría del control interno

Según **Holmes (1987)**, la teoría de control interno es una herramienta para salvaguardar los objetivos y hacer una buena presentación de los bienes de la empresa, así se evitarán fraudes, pérdidas, desembolsos indebidos y contraer obligaciones sin autorización. Todo esto hace que la administración de seguridad a sus informes contables; por lo cual, son de gran ayuda para aportar buenas decisiones.

Según **Koontz y O'Donnell (1990)**, indican que las teorías del control interno en las empresas son de gran importancia, para el debido funcionamiento de la empresa, estableciendo medidas que permitan corregir las actividades con anticipación, y así lograr los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar deficiencias, reduciendo así los costos y evitando posibles errores y no vuelvan a presentarse a futuro

Para **Besley & Brigham (2008)**, el control interno tiene muchas ventajas siempre y cuando se realice un control adecuado; por ejemplo, con un buen control y manejo del Kardex tendrán una buena administración de su mercadería y podrán controlar los productos que tienen mayor venta; por lo tanto, indica que no solo se debe realizar el Kardex desde un sistema; sino también, se debe hacer un control o inventario físico para comparar que la cantidad que tenemos en el Kardex, sea la misma que tenemos en nuestro almacén, evitando así gastos innecesarios, mermas o pérdidas que pueda tener la empresa.

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores- **INTOSAI (2004)**, asegura que el sistema de control interno, es definido como el conjunto de procedimientos, métodos y otras medidas implementadas tanto a instituciones públicas como privadas, con la finalidad de cumplir los objetivos principales de una empresa y realizar operaciones de manera eficiente y eficaz, cuidando el patrimonio de pérdidas por despilfarro, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.

2.2.1.1 Informe COSO

Según **Salvador (2016)**, el informe COSO es un documento que ayuda a las directivas hacer un buen funcionamiento de su sistema de control, según como implanten y/o gestionen sus actividades. Está elaborado para identificar y administrar los problemas, riesgos o irregularidades que puedan afectar a la entidad; por lo cual, con este documento se puede proporcionar una mejor seguridad para el logro de sus objetivos.

2.2.1.2 Objetivos del control interno

Según **Terrenos (2021)**, cuando se habla de los objetivos de control interno, hablamos de sus 3 categorías las cuales son las siguientes:

- **Los objetivos operativos:** Cuando nos referimos a los objetivos operativos nos referimos a todo lo referente a la operatividad de la empresa, es entonces que los relacionamos con la eficacia y efectividad de las operaciones de la entidad o de la empresa, además de considerar los objetivos de rendimiento y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Los objetivos de la información:** Estos objetivos se refieren a la información financiera y no financiera, los cuales deben ser confiables y oportunos, ya que depende de esta información para que se tomen las mejores decisiones que permitirán el crecimiento de la empresa.
- **Los objetivos de cumplimiento:** Cuando hablamos de objetivos de cumplimiento nos referimos a cumplir con todo establecido por ley como temas de impuestos, leyes laborales y las normas internas que existan en la empresa como el manual de organización y función.

2.2.1.3 Componentes de control interno

Según **Romero (2012)**, el control interno consiste en 5 componentes, que resulta como lo maneje la administración; por lo cual, están integrados al proceso administrativo, los cuales son los siguientes:

2.2.1.3.1 Ambiente de control

- El ambiente de control está definido al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven para llevar un adecuado control interno en la entidad.
- Los compromisos que tiene cada organización se definen con los valores éticos y la integridad que tiene la empresa.
- Lo que establece la alta dirección con la supervisión del consejo; es que, para la consecución de los objetivos deben tener un apropiado nivel de autoridad y responsabilidad.

2.2.1.3.2 Evaluación de riesgos

- La evaluación de riesgos se relaciona con un proceso permanente, para que la entidad se prepare para posibles riesgos o problemas que tengan.
- Las empresas realizan una definición de sus objetivos con suficiente claridad para poder así identificar y evaluar los riesgos relacionados.
- Las empresas buscan identificar los problemas o riesgos y los analizan para poder brindarles una solución y así poder lograr todos sus objetivos.
- Las empresas tienden a considerar la problemática o deficiencias como un fraude, por eso realizan un análisis o evaluación de dichos problemas para poder lograr sus objetivos.

- Las organizaciones hacen prevenciones para poder identificar los cambios que se realicen dentro de la empresa que podría alterar el sistema de control interno.

2.2.1.3.3 Actividades de control

- Para las empresas tienen un conocimiento de que las actividades de control interno pueden ayudar a disminuir los riesgos que pueden presentar y los pueden perjudicar en el logro de sus objetivos, por eso establecen políticas y procedimientos para disminuir los riesgos.
- Las empresas tienden a organizar sus actividades de control interno, más que todo las que se relacionan con la tecnología para así lograr sus objetivos.

2.2.1.3.4 Información y comunicación

- Para elaborar un correcto control interno es necesario que exista una correcta comunicación entre la empresa y la persona encargada de diseñar dicho control, además que la información sea eficiente y eficaz.
- Los encargados de la empresa son las personas idóneas para comunicar a sus trabajadores cuáles son sus objetivos, las funciones que hay que realizar y sobre todo las responsabilidades que implican cada uno de los puestos.

2.2.1.3.5 Supervisión y monitoreo

- Las empresas para que puedan identificar si los componentes del sistema de control interno estén operativos y tengan un buen funcionamiento, lo primero que realizan es, el desarrollo independiente de cada área y siempre realizan evaluaciones continuas.
- Las organizaciones realizan lineamientos y formatos necesarios, para así desarrollar sus actividades de prevención y monitoreo.

- Para mayor confianza, es necesario realizar monitoreos para verificar que el sistema de control interno esté funcionando adecuadamente y que el personal cumpla con sus funciones; sin embargo, cuando ya se han detectado deficiencias y estas han sido corregidas, se debe estar en constante monitoreo para evitar que estas deficiencias se repitan. Este monitoreo se hace de manera sorpresiva y en caso de volver a presentarse estas deficiencias, se debe de tomar acciones más efectivas que aseguren el buen funcionamiento de la empresa y la calidad de su producto o servicio ofrecido.

2.2.1.4 Principios de control interno

Según **Equipo Auditool (2016)**, los principios de control interno constituyen los fundamentos específicos, basados en la eficiencia demostrada y su gestión en las actividades administrativas y financieras, en la actualidad son reconocidos como esenciales para el control de los recursos humanos, y financieros de la empresa.

Entorno de control:

- Debe ser prioridad de la empresa la selección de colaboradores honestos y hábiles.
- Deben realizar supervisiones en las funciones de cada trabajador para que tengan la certeza de que cumplen con sus actividades asignadas.
- Establecer un buen control con la autoridad, estructura y responsabilidad.
- Las responsabilidades del personal de la empresa deben ser delimitadas.
- Demostrar ser capaz de ser competente.

Evaluación de riesgos:

- De manera continua se debe realizar pruebas continuas de exactitud.
- Identificar cada riesgo que puedan ocurrir y analizarlos en su debido tiempo.
- Toda empresa debe contar con un seguro contra todo riesgo para proteger los bienes de la empresa y un seguro vida ley para proteger a sus trabajadores de cualquier accidente que suceda en el desarrollo de sus actividades.
- Identificar los cambios que puede haber dentro y fuera de la empresa.

Actividades de control:

- Realizar estrategias y ponerlas en práctica.
- Uso de formularios pre-enumerados para un mejor control.
- Para realizar movimientos pequeños utilizar el uso de efectivo y bancarizar las compras si son operaciones grandes.
- Utilizar controles sobre la tecnología.

Sistema de información:

- Brindar explicaciones de las instrucciones al personal basados en MOF.
- Brindar capacitaciones a los trabajadores ya sea interna y externamente.

Supervisión del sistema de control – Monitoreo

- Brindar evaluaciones frecuentemente por cada área.
- Evaluar cada dificultad y comunicarla de inmediato.

2.2.1.5 Tipos de control interno:

2.2.1.5.1 Control interno administrativo

Según **Actualícese (2021)**, es el control más importante de una de la áreas, ya que depende que toda la empresa funcione correctamente, el gerente es

uno de los encargados de esta área, quien es el encargado de elaborar el control interno; además, en esta área está el administrador y recursos humanos quienes debe ser personas idóneas, ya que deben tener la visión de contratar excelentes profesionales para la empresa y no solo a nivel profesional sino también, deben ser excelentes personas que sepan trabajar en equipo y que aporten al crecimiento de la empresa, porque así es más seguro que la empresa crecerá y lograra todo lo que planifique.

2.2.1.5.2 El control interno financiero

Según **Actualícese (2021)**, se refiere a la custodia y el buen manejo de los recursos económicos de una entidad; es por ello, que es responsabilidad del gerente realizar acciones, que le permitan tener un control de manera adecuada de los recursos económicos de la empresa; ya que, de lo contrario tendrían problemas graves difíciles de resolver.

2.2.1.6 Importancia del control interno

Según **La Contraloría General de la República (2014)**, el control interno contribuye a la disminución de deficiencia porque trae consigo una serie de beneficios para la entidad. La implementación y el fortalecimiento del control interno promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. Entre los principales beneficios tenemos los siguientes:

- a) El control interno ayuda a que la empresa tenga un mejor rendimiento cumpliendo con sus objetivos establecidos.
- b) Para muchos el control interno ayuda en las entidades privadas a evitar fraudes y en las entidades públicas a luchar contra la corrupción.

- c) El Control Interno fortalece a la empresa y ayuda a conseguir sus metas de desempeño, rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- d) El control interno asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias, además de facilitar la seguridad de la información financiera.

2.2.1.6.1 El fin fundamental del control interno

Es asegurar la máxima corrección de las operaciones realizadas por los organismos empresariales. El Titular de una entidad y/o funcionarios necesitan tener procedimientos y métodos para el desarrollo de sus operaciones asignadas, para así conseguir un mayor porcentaje en resolver todas las dificultades que se presenten.

2.2.1.7 La implementación del sistema de control interno

Según **La Contraloría General de la República (2017)**, las entidades del estado y las empresas privadas realizan de manera correcta las implementaciones del control interno y lo mantienen actualizado, así aseguran un buen desarrollo en sus distintas áreas y de todas sus actividades administrativas, actividades financieras y actividades operacionales, evitando deficiencias en sus operaciones que perjudiquen a la empresa.

2.2.1.7.1. Etapas de la implementación y fortalecimiento del SCI

Según **La Contraloría General de la República (2017)**, las etapas son las siguiente:

- **La administración del riesgo:** Se refiere a que se debe realizar un monitoreo del cumplimiento de las funciones y actividades que se desarrollan en la empresa, con la finalidad de evaluar el correcto funcionamiento de control interno, y así, poder detectar a tiempo los problemas que se consideren amenazas y tomar acción inmediata.
- **La valoración del riesgo:** Las empresas deben tener como punto importante en la implementación del sistema de control interno, el que debe establecer una estructura de riesgo de gran importancia, que tenga que ver con los factores externos, sociales, económicos, políticos y tecnológicos; además, también se debe incluir una estructura de riesgo en los factores internos, ya que, ahí se encuentran las operaciones, los procesos y el personal que labora en la empresa.
- **El análisis:** Antes de realizar el análisis se debe identificar los factores de riesgo, estableciendo primero el nivel del riesgo; es decir, estableciendo la severidad y el impacto que pueda producir su materialización y en segunda instancia estableciendo la frecuencia del riesgo determinado por la probabilidad u ocurrencia del mismo.
- **Determinación del nivel de riesgo:** Para determinar el nivel de riesgo, primero se determina la probabilidad y el impacto que puede ocasionar el problema en las actividades de control interno, entonces la empresa podrá determinar el grado de exposición o vulnerabilidad a que está expuesta.

- **Manejo del riesgo:** Se refiere a como se debe actuar al encontrar deficiencia en los procesos de la empresa, ya que no solo basta con tener un plan de contingencia, también es necesario tener un personal capaz de tomar las mejoras decisiones y medidas correctivas para solucionar estas deficiencias lo más pronto posible, para que no afecte el correcto funcionamiento de la empresa.
- **Plan de manejo de riesgos:** Son las instrucciones o pasos que deben seguir en caso de encontrar deficiencias, este plan de riesgo debe ser elaborado por la alta dirección con asesoría de un profesional capacitado y que su plan de manejo de riesgo sea adecuado y fácil de entender para quienes lo van a aplicar.

2.2.2. Teoría de la empresa

Según **Ortiz (2011)**, considera a las empresas que tienen una igualdad económica, ya que se logra según los precios que se ofrecen en el mercado y por lo que son intermediarios de las demandas y ofertas; además, este autor identifica que las empresas se identifican y se relacionan con los mercados, ya que el grupo de empresas hace que se forme un mercado formal y de competencia perfecta; también, indica que las empresas tienen diferentes funciones y características, como el sector, tamaño de la empresa y razón social entre otras.

2.2.2.1 Clasificación de las empresas

Según **Correa (2013)**, las empresas se definen de la siguiente manera:

- a) Según su actividad o sector:**

- **Sector primario:** Se relaciona a las empresas que se dedican a trabajar con recursos naturales para que sirvan finalmente como materia prima, permitiendo así el funcionamiento de industrias, entre estas empresas tenemos la agricultura, ganadería, pesca, etc.
 - **Sector secundario:** Se relaciona a las empresas que se dedican a realizar transformaciones de materia prima para convertirlos en productos terminados; lo cual, genera un costo ya que pasa por un proceso de transformación.
 - **Sector terciario:** Se refiere a todas las empresas dedicadas a brindar servicios y a la venta de bienes, si hablamos de venta de bienes, eso indica que se dedica a la compra y venta de bienes terminados; como por ejemplo, la empresa que se dedica a la venta de ropa va y compra ropa a la empresa que lo fabrica y ellos lo revenden a un precio más alto al que compran, permitiéndoles generar ganancias, y a lo que nos referimos cuando se dedican a brindar servicios, es cuando los servicios que ofrecen son los siguientes: servicios de transporte, servicio de distribución, servicios de turismo, entre otros servicios.
- b) Según su tamaño:**
- **Microempresa:** Es un tipo de empresa más pequeña; la cual, se dedica a la comercialización de bienes o servicios, en donde presenta un tamaño reducido frente a otras empresas y se establece un límite de 10 trabajadores. La mayoría de las microempresas son pequeñas empresas que se asocian entre familias, permitiendo crecer y brindar el trabajo a sus familiares; además, otra

característica de las microempresas es que su capital puede ser limitado, y que el límite de facturación anual es hasta 150 UIT.

- **Pequeña empresa:** según sus características sus ventas anuales no deben superar los 1700 UIT y cuyas empresas se dedican a la prestación de servicios, comercialización y transformación; así como también, tienen un número establecido de personas que trabajan en dicha empresa, para lograr el objetivo, que es satisfacer las necesidades de la sociedad.
- **Mediana empresa:** Este tipo de empresa, es una empresa con mejor estructura y constitución, en donde cuenta con diferentes áreas de trabajo, permitiéndoles tener un correcto funcionamiento de su empresa y cuentan también con un límite de personal; así como también, tienen una mejor organización de sus labores y tienen una buena jerarquía. Este tipo de empresa tiene su propia área de contabilidad para poder controlar todos sus ingresos y salidas, también cuenta con un personal idóneo para ejecutar cada actividad y/o puesto de trabajo.
- **Grandes empresas:** Este tipo de empresa cuenta con un mayor capital y tiene bastantes trabajadores, además de contar con diversas filiales con una mejor estructura, tienen un organigrama y manual de las funciones de cada uno de los miembros de la empresa. Por lo tanto, están mejor organizadas, contando con un área de control interno permitiéndoles así tener un mejor control de sus funciones y les permite verificar que los procesos se estén desarrollando de manera adecuada, y si cuentan con problemas se solucionaran de manera inmediata, ya que cuentan con planes de contingencia inmediata.

2.2.3. Teoría de la micro y pequeña empresa

Según Actualidad Empresarial, nos presenta algunas de las teorías relacionadas a las Mypes:

- a) **La Ley N.º 30056 y sus modificaciones laborales al régimen especial de las Mypes:** Esta Ley hace modificaciones a diferentes leyes para que así puedan facilitar la inversión, en el año 2013 del mes de julio cuya ley se trató con gran interés nacional el régimen laboral de las micro y pequeñas empresas; en donde, se establecía que estas microempresas se encontraban amparadas bajo la Ley N° 28015. Dicha ley es un beneficio para este tipo de empresa; ya que, lo que busca es fomentar la formalización y desarrollo, además de mejorar las condiciones de los trabajadores de este tipo de empresa.

- b) **Naturaleza y permanencia en el régimen de las MYPES** El decreto Supremo N.º 007-2008-TR, indica que este este régimen laboral es únicamente aplicable para las micro y pequeñas empresas; y, además de ser de carácter permanente, este decreto señala el periodo de gracia que se le da a este tipo de empresa, para que mantengan su régimen una vez que haya superado las ventas anuales y poder acogerse a 2 años como periodo de gracia establecido.

Según el Ministerio de producción, nos indica que algunas Mypes terminan en fracaso como 8 de cada 10 empresas, debido, a que no cuentan con una buena experiencia en el manejo y ejecución; por lo cual, no se podrán enfrentar a un mundo competitivo, en donde algunas Mypes si cuentan con una mejor

organización, y seguirán adelante con su negocio. Además, fracasan por no tener información adecuada, que les permitan tomar acciones correctivas para evitar el fracaso.

2.2.4. Teoría de los sectores económico-productivos

2.2.4.1. Sector primario o agropecuario

Es el sector que obtiene de la naturaleza el producto para realizar sus actividades, sin estarlo transformando; por lo cual, los principales sectores son: la agricultura, ganadería, pesca, explotación de los recursos forestales y minería.

2.2.4.2. Sector secundario o industrial

En este sector si se realiza la transformación de materias primas o recursos naturales, para llevarlos a un proceso, en el cual sean convertidos en productos que se utilicen para la necesidad de consumo. Se divide en dos subsectores: industrial extractivo e industrial de transformación.

- **Industrial extractivo:** Extracción minera y de petróleo.
- **Industrial de transformación:** Envasado de legumbres y frutas, embotellado de refrescos, fabricación de abonos y fertilizantes, vehículos, cementos, aparatos electrodomésticos, etc.

2.2.4.3. Sector terciario o de servicios

Se caracteriza por brindar servicios, incluyendo actividades que no se relacionen con una mercadería en sí, pero son necesarias para el funcionamiento de la economía; por ejemplo, los restaurantes, el comercio, el transporte público o

privado, los hoteles, las comunicaciones, los servicios financieros, de educación o los profesionales, etc.

2.2.5. Descripción de la empresa del caso de estudio

La empresa Ferreagro Cotto S.A.C. con el Ruc: 20603293011, fue fundada en el 2018 como una empresa familiar, es una empresa del sector comercio, rubro ferretero dedicada a la venta al por mayor y menor de materiales de construcción, artículos de ferreterías, materiales de fontanería y calefacción, ubicado en Jirón comercio N° 1230 del distrito de la arena, provincia de Piura, departamento Piura. Teniendo como representante legal a la Sra. Macalupu Goicochea, Elsa Lizeth teniendo como socio a su hermano Macalupu Goicochea, Deivies Antonio.

Misión

Proveer soluciones con materiales y herramientas de ferretería para la construcción civil, pequeña industria y artesanía, manejando un surtido completo y permanente que permita llegar a los clientes con un servicio oportuno de alta calidad a un precio competitivo. Ofrecer la mejor atención posible a sus clientes a través de un personal altamente capacitado, eficiente y responsable.

Visión

Ser reconocidos como distribuidores y detallistas líderes en proveer soluciones completas en materiales de ferretería, productos de línea industrial y semi-industrial cuya atención al cliente brinda un portafolio de servicios complementarios y de calidad creando valor económico a través de la búsqueda de la excelencia y su expansión en el mercado.

2.3. Marco conceptual:

2.3.1. Definiciones de control interno:

Huilca (2010). Define al control interno como estrategias adoptadas para asegurar el correcto funcionamiento de una organización y esta es diseñada por el personal de la empresa como el gerente, administrador o algún especialista que conozca bien la empresa, ya que cada control interno es diferente según el tipo de empresa; es por ello, el que elabore el control interno debe conocer muy bien cada una de las áreas de la empresa, para poder saber cuáles son sus puntos críticos e implementar medidas correctivas de estas deficiencias; además, de monitorear cada uno de los procesos y asegurar la confiabilidad de su información para la toma de decisiones y así asegurar que sus activos y patrimonios de la empresa estén protegidos.

2.3.2. Definiciones de empresa:

Es una organización o institución que ofrece a los consumidores la prestación de bienes y servicios para así obtener ganancias. Y para el correcto funcionamiento de su producción, dichas empresas tienen estrategias y planificaciones bien definidas con anterioridad por su equipo de trabajo.

(Editorial Etecé 2021)

Es una unidad económica-social, que está conformada por un grupo de personas, recursos materiales y técnicos, teniendo como objetivo principal generar utilidades mediante los servicios o bienes que brinden en el mercado. **(Pérez y Gardey 2008)**

2.3.3. Definiciones de micro y pequeñas empresas:

La Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) es una entidad empresarial que está constituida por una persona natural o jurídica, con el objetivo de realizar cualquier actividad, ya sea de producción, transformación o venta de bienes y prestación de servicios. **(Mares 2013)**

2.3.4. Definiciones de sector económico-productivos:

Existen varios sectores productivos que aportan en las diversas actividades económicas y están vinculadas con el tipo de proceso de producción que desarrollen en cada sector. Por lo cual existen 3 sectores: sector primario, secundario y terciario. **(Instituto Peruano de Economía 2013)**

2.3.5. Definiciones del sector comercio:

El sector comercio es una actividad económica que consiste en la venta, distribución e intercambio de bienes y servicios, entre diversas personas o naciones que abarca tanto al comercio minorista como mayorista. **(CCOO SERVICIOS 2022)**

También es referido al conjunto de comerciantes de un país o una zona, o al establecimiento o lugar donde se compra y vende productos. Éste se desarrolla en un ámbito de ferias, muestras y mercados, cuya actividad tiende a exhibir el producto terminado y a favorecer su difusión y venta, lo que conocemos como comercialización.

III. HIPÓTESIS

En esta investigación no se formuló hipótesis, por ser una investigación de nivel descriptivo y estudio de caso, basándose en:

Galán (2009) en su publicación “Las hipótesis en la investigación” donde determina que: “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su nivel de estudio no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

Martínez (2006) en su publicación: “*El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.*” donde indicó que para el contraste de hipótesis no se realiza estudio de caso ya que es inapropiado y que éste ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue: No experimental-bibliográfico-descriptivo-documental y de caso.

- ✓ No Experimental: Porque se limitada a describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas, sin intervenir ni modificar la información.
- ✓ Bibliográfico: Porque se realizó una revisión bibliografía de los antecedentes nacionales, regionales y locales.
- ✓ Descriptivo: Porque en la presente investigación solo se escogió los principales aspectos de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas.
- ✓ Documental: Porque solo se utilizó documentación adecuada para la investigación.
- ✓ De caso: Porque para la presente investigación se escogió una sola empresa.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población de la investigación fueron todas las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú.

4.2.2. Muestra

La muestra fue la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.”, la misma que fue escogida de manera intencionada o dirigida.

4.3. Definición conceptual y operacionalización de la variable

4.3.1. MATRIZ 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN PARA DETERMINAR LA PERTINENCIA DE LOS ANTECEDENTES

VARIABLE	ANTECEDENTES PERTINENTES	DEFINICION OPERACIONAL DE LOS ANTECEDENTES PERTINENTES							
		ANTECEDENTES PERTINENTES		C1	C2	C3	C4	C5	C6
Complementaria: Antecedentes pertinentes	Un antecedente es pertinente, si tiene la misma variable y/o variables, unidades de análisis y sector económico-productivo de la investigación que se está realizando. Además, el antecedente de acuerdo a su título, debe pertenecer al modelo bibliográfico de caso; así mismo se debe escoger un objetivo específico que sea similar a la empresa del caso de; por eso, en la redacción del antecedente se debe considerar el objetivo específico; por lo tanto, los resultados y/o conclusiones que se redacten en los antecedente tienen que ser del objetivo específico que se escoge; finalmente, para el recojo de información del objetivo específico, se haya utilizado la misma técnica y el mismo instrumento que se está utilizando en el trabajo que se está elaborando. (Vásquez Pacheco, 2021).	NACIONALES	Ponce (2018)	1	1	1	1	1	1
			Gamboa (2018)	1	1	1	1	1	1
			Rojas (2019)	1	1	1	1	1	1
			Nano (2017)	1	1	1	1	1	1
		REGIONALES	Olaya (2020)	1	1	1	1	1	1
			Benites (2022)	1	1	1	1	1	1
		LOCALES	Cabana (2016)	1	1	1	1	1	1
			Chunga (2021)	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia, con el apoyo del DTI Vásquez Pacheco (2022).

LEYENDA:

C= Criterios para determinar si los antecedentes son pertinentes o no.

C1: Tiene que ver con el título del antecedente. El título tiene que tener: la variable(s), las unidades de análisis y el sector económico productivo de la investigación que estamos llevando a cabo.

C2: Tiene que ver con el objetivo del antecedente. El antecedente debe tener como mínimo un objetivo parecido a los objetivos de la investigación que estamos llevando a cabo.

C3: Tiene que ver con la metodología del antecedente: El antecedente debe tener como mínimo las técnicas e instrumentos de recojo de información, deben ser las mismas o parecidas que tienen nuestra investigación.

C4: Tiene que ver con los resultados y/o conclusiones pertinentes del antecedente. En el antecedente se debe considerar los resultados y/o conclusiones que respondan al criterio C2. Es decir, los resultados y/o conclusiones deben coincidir con el C5.

C5: Establece la coherencia lógica que debe haber entre el objetivo pertinente (C2) y los resultados y/o conclusiones pertinentes (C4).

C6: Tiene que ver con la simultaneidad. Es decir, los cinco criterios precedentes, deben cumplirse simultáneamente.

Para calificar si el antecedente es pertinente, se usa 1 si coincide y se usa 0 si no coinciden, en cada uno de los casilleros de: C1, C2, C3, C4, C5 y C6.

4.3.2. MATRIZ 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN PARA CONSEGUIR LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Variable	Definición conceptual de la variable	Dimensiones	Definición operacional de la variable			
			Subdimensiones	Instrumento (Indicadores)	SI	NO
C O N T R O L	El control interno ayuda a tener una mejor gestión empresarial, ya que es necesario implementar un plan de organización y métodos dentro de un procedimiento continuo; lo cual, se realiza por la gerencia y el personal. Con el fin de ayudar a mejorar y proteger sus activos, promoviendo la eficiencia en su actividades y operaciones, de tal forma se obtiene una mejor	Ambiente de control	-Filosofía de la dirección. -Integridad y valores éticos. -Administración estratégica. -Estructura organizativa. -Administración de los recursos humanos. -Competencia profesional. -Asignación de autoridad y responsabilidad.	1.1. ¿La empresa cuenta con un departamento de control interno? 1.2. ¿La empresa cuenta con política de control interno? 1.3. ¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores? 1.4. ¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos? 1.5. ¿La empresa cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido?		

I N T E R N O	rentabilidad en la empresa. (Meléndez, 2016).		-Órgano de Control Institucional.			
	Evaluación de riesgos	-Planeamiento de la administración de riesgos. -Identificación de riesgos. -Valoración de los riesgos -Respuesta al riesgo.	2.1. ¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos? 2.2. ¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos de la empresa? 2.3. ¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos? 2.4. ¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa? 2.5. ¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?			

		Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento de autorización y aprobación. -Segregación de funciones. -Controles sobre el acceso a los recursos o archivos. -Verificaciones y conciliaciones. -Documentación de procesos, actividades y tareas. -Revisión de 	<p>3.1. ¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?</p> <p>3.2. ¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?</p> <p>3.3. ¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?</p> <p>3.4. ¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?</p> <p>3.5. ¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).</p> <p>3.6. ¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?</p>		
--	--	------------------------	---	---	--	--

			procesos, actividades y tareas.	3.7. Para efecto de pagos, ¿se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización?		
		Información y comunicación	-Calidad y suficiencia de la información -Comunicación interna. - Comunicación externa.	4.1. ¿La información fluye en todos los niveles de la empresa? 4.2. ¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidades? 4.3. ¿La planificación de actividades es comunicada oportunamente? 4.4. ¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios? 4.5. ¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?		

				4.6. ¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?		
		Supervisión y monitoreo	-Actividades de prevención y monitoreo. -Seguimiento de resultados. -Compromisos de mejoramiento	5.1. ¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos? 5.2. ¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los trabajadores? 5.3. ¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio? 5.4. ¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones?		

Fuente: Elaboración propia con el apoyo del DTI Vásquez Pacheco (2022)

4.3.3. MATRIZ 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN PARA CONSEGUIR LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	En este objetivo específico se detallaron los resultados más fundamentales de las características del control interno de las MYPES del sector comercio estudiadas por los actores de los antecedentes nacionales, regionales y locales.	Es este objetivo específico detallaron los resultados más importantes de las características del control interno de la empresa Ferreagro Cotto S.A.C..	Se verifico si los resultados pueden coincidir o no coincidir.
Evaluación de riesgos	Ídem al anterior.	Ídem al anterior.	Ídem al anterior.
Actividades de control	Ídem al anterior.	Ídem al anterior.	Ídem al anterior.
Información y comunicación	Ídem al anterior.	Ídem al anterior.	Ídem al anterior.
Supervisión y monitoreo	Ídem al anterior.	Ídem al anterior.	Ídem al anterior.

Fuente: Creación del DTI Vásquez Pacheco (2022)

4.4. Técnicas e instrumentos:

4.4.1. Técnicas

Para conseguir la información de los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica; para conseguir la información de los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la encuesta; para conseguir la información de los resultados del objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo.

4.4.2. Instrumentos

Para conseguir la información de los resultados del objetivo específico 1, se utilizó como instrumento fichas bibliográficas; para conseguir la información de los resultados del objetivo específico 2, se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; para conseguir la información de los resultados del objetivo específico 3, se utilizó como instrumentos las tablas 01 y 02 de la presente investigación.

4.5. Plan de análisis.

Para lograr los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y el instrumento de fichas bibliográficas; luego, dichos resultados, fueron detallados en la tabla 01 de la investigación. Para hacer el análisis de resultados, se comparó los resultados obtenidos a través de los antecedentes nacionales, regionales y locales con los antecedentes internacionales pertinentes; luego, dichos resultados, se comparó y explicó a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para lograr los resultados del objetivo específico 2, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes, las que se aplicó al representante legal de la ferretería; luego, estos resultados fueron

descritos en la tabla 02. Para hacer el análisis de resultados, se comparó los resultados obtenidos en este objetivo con los resultados de los antecedentes locales, regionales, nacionales e internacionales pertinentes; luego, estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para lograr del objetivo específico 3, se utilizó la técnica de análisis comparativo y como instrumento las tablas 01 y 02 de la investigación; luego, estos resultados fueron descritos en la tabla 03 de la investigación. Para hacer el análisis de resultados, consistió en tratar de explicar las coincidencias o no coincidencias de la comparación, para obtener los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 de la investigación.

4.6 Matriz de consistencia lógica

Ver anexo 1.

4.7 Principios éticos

Uladech (2020). Esta investigación se empleará respetando los principios fundamentales y universales que se toman en cuenta en toda investigación:

Respeto por las personas

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado.

Beneficencia

La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador

es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Implica no hacer daño o reducir los riesgos al mínimo, por lo que también se le conoce como principio de no maleficencia.

Justicia

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios. Demanda que toda persona sea tratada de manera equitativa y no pueden tratarse o verse con un menor valor.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados:

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2022.

Tabla 01: Resultados del objetivo específico 1:

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Ponce (2018)	Indica que, la empresa estudiada "Corporación Ferretera RUDHAYFRE S.A.C." no contaba con un sistema de control interno, lo que generaba deficiencias en la gestión de la empresa; lo cual, impedía seguridad razonable de sus operaciones; también no contaba con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, carecía del manual de organización y funciones, y no tenía un plan estratégico o un plan operativo. En lo que se ha identificado sus riesgos internos y externos, no contaban con procedimientos que puedan darle una solución y no existía un monitoreo continuo por parte de la administración, para verificar si el personal cumple adecuadamente con sus funciones.
Gamboa (2018)	Describe que, la empresa estudiada "El Imám Ferreteros S.A.C." si tiene implementado su sistema de control interno, lo que permite que sus operaciones estén bien formuladas y coordinadas, permitiéndole cumplir con sus objetivos planteados. Además, la administración ha creado una buena relación con sus trabajadores, evalúa sus posibles riesgos y realiza un control en las diferentes áreas de la ferretería; para que así, facilite un buen control, monitoreo o planeación en sus actividades y se realicen de manera eficaz y eficiente.

- Rojas (2019)** Especifica que, la empresa estudiada "Comercial San Luis Chancay" tiene un buen manejo de su control interno; ya que, hacía una buena coordinación en sus operaciones y tenía una buena relación laboral con sus trabajadores, lo cual le permitía realizar con eficacia su visión, misión y objetivos planteados.
- Nano (2017)** Argumenta que, las MYPEs no contaban con un manual de políticas y procedimientos; por lo cual, no les garantizaba que tenían un buen control interno y no cumplían con el objetivo planificado. Además, el dinero que se cobró por medio de pago efectivo, por la totalidad de las ventas realizadas en el día no depositan el dinero en la cuenta bancaria. No contaban con una persona encargada de las entradas y salidas de la mercadería; por lo tanto, no tenían un buen control de su inventario, también, no contaban con un plan estratégico para enfrentar riesgos internos y externos; así mismo, dichas empresas no evaluaban si su personal brindaba un buen servicio al cliente.
- Olaya (2020)** Establece que, la empresa estudiada "Ferretería y Pinturas J'KOLOR Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada" si realizaba una evaluación e identificación de sus posibles riesgos, pero no tomaba una decisión ni realizaba actividades de control para poder resolver dichos problemas; además, presentaba una organización inadecuada para realizar sus actividades. Así mismo, la empresa no contaba con un buen procedimiento de un sistema de control interno ya que carecía de canales de información y comunicación.

- Benites (2022)** Detalla que, la empresa estudiada "Centro Ferretero Salvador S.R.L" no contaba con un sistema de control interno que le garantice realizar bien sus actividades; si contaba con un sistema de Kardex, pero eso no le daba seguridad que tenía un buen control de inventario y que su mercadería este en perfectas condiciones.
- Cabana (2016)** Informa que, la empresa estudiada "Corporación comercial Perú S.A.C." en su área contable era muy cuidadosa con sus registros de comprobantes, ya que siempre se regían a las normas; además, el área de recursos humanos reclutaba a trabajadores que cumpla con el perfil para el puesto asignado. Asimismo, uno de los almacenes principales de esta empresa contaba con un amplio local, el cual permitía visualizar y ubicar los productos en el menor tiempo posible; a la vez se observó, que los materiales provenientes de compras se iban ordenando conforme a su llegada, esto evitaba que se efectúe rotación de mercadería y cause caducidad en los productos. En el área de venta, se definió que era necesario colocar un libro de reclamaciones, para así ir mejorando en los aspectos indicados.
- Chunga (2021)** Describe que, la empresa estudiada "PROMADI EIRL" contaba con un solo trabajador para realizar las compras y al mismo tiempo era el encargado de llevar la logística; por lo cual, se determinó que era algo positivo para la empresa, ya que el trabajador laboraba con total eficiencia. Asimismo, la empresa contaba con un buen conocimiento de cuáles eran los proveedores que brindaban las mejores ofertas, también tenía un buen manejo en lo que respecta en el área contable y no tenía problemas de liquidez; por lo tanto, no tenía que incrementar sus costos para el pago de letras. Se determinó que la empresa hacía un buen manejo del control interno teniendo así muchas fortalezas.

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los antecedentes nacionales, regionales y locales, y con la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2022)**.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Identificar y describir las características del control interno de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.” de Piura, 2022.

Tabla 02: Resultados del objetivo específico 2:

ITEM	PREGUNTAS	RESULTADOS	
		SI	NO
PERFIL DE LA MYPE			
1	¿La MYPE es formal?	X	
2	¿La MYPE es informal?		X
3	¿Su empresa es familiar?	X	
4	¿Su empresa es no familiar?		X
5	¿Su empresa se formó para obtener ganancias?	X	
6	¿Tiene trabajadores permanentes?	X	
7	¿Tiene trabajadores eventuales?		X
8	¿El local es propio?	X	
PERFIL DEL TITULAR DE LA MYPE DEL CASO DE ESTUDIO			
1	1. ¿Cuál es su edad? -		
	Entre 18 y 28 años		
	Entre 29 y 39 años	X	
	Entre 40 y 50 año		
2	¿Cuál es su sexo?		
	Femenino	X	
	Masculino		
3	¿Cuál es su estado civil?		
	Soltero(a)		
	Casado(a)	X	
	Viuda(a)		
	Divorciado(a)		
	Conviviente(a)		
4	¿Cuál es su grado de instrucción?		
	Primaria completa		
	Secundaria completa	X	
	Instituto completo		
	Universidad completa		
	Universidad incompleta		
5	¿Cuál es la ocupación del dueño o gerente de la MYPE?		
	Ama de casa	X	
	Administrador		
	Contador		
	Ingeniero		
	Otro, especificar:		

CONTROL INTERNO

I. AMBIENTE LABORAL

- | | |
|--|---|
| 1.1 ¿La empresa cuenta con un departamento de control interno? | X |
| 1.2 ¿La empresa cuenta con política de control interno? | X |
| 1.3 ¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores? | X |
| 1.4 ¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos? | X |
| 1.5 ¿La empresa cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido? | X |

II. EVALUACIÓN DE RIESGOS

- | | |
|--|---|
| 2.1 ¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos? | X |
| 2.2 ¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos de la empresa? | X |
| 2.3 ¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos? | X |
| 2.4 ¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa? | X |
| 2.5 ¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados? | X |

III. ACTIVIDADES DE CONTROL

- | | |
|---|---|
| 3.1 ¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio? | X |
| 3.2 ¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal? | X |
| 3.3 ¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada? | X |
| 3.4 ¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados? | X |
| 3.5 ¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos). | X |
| 3.6 ¿Brindan capacitaciones a los trabajadores? | X |
| 3.7 ¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería? | X |

IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- | | |
|---|---|
| 4.1 ¿La información fluye en todos los niveles de la empresa? | X |
|---|---|

4.2	¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidades?	X	
4.3	¿La planificación de actividades es comunicada oportunamente?	X	
4.4	¿La administración informa de inmediato a gerencia, sobre los inconvenientes con los proveedores y usuarios?		X
4.5	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?		X
4.6	¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?		X
V. SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
5.1	¿Existe una persona asignada que supervise el cumplimiento de los procedimientos establecidos?		X
5.2	¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los trabajadores?		X
5.3	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?		X
5.4	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones?		X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente general Elsa Lizeth Macalupu Goicochea de la empresa del caso de estudio.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.” de Piura, 2022.

Tabla 03: Resultados de objetivo específico 3:

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	<p>Ponce (2018) indica que, la empresa del caso de estudio no contaba con un sistema de control interno, lo que generaba deficiencias en la gestión de la empresa; lo cual, impedía seguridad razonable de sus operaciones.</p> <p>Benites (2022) detalla que, la empresa del caso de estudio no contaba con un sistema de control interno que le garantice realizar bien sus actividades.</p> <p>Cabana (2016) informa que, la empresa Corporación comercial Perú S.A.C. en el área contable era muy cuidadosa con sus registros de comprobantes, ya que siempre se regían a las normas.</p>	<p>El gerente general de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.”, indicó que la empresa no cuenta con un control interno formal; por lo tanto, realizan un control interno empírico. También no realizan buenas decisiones en grupo; ya que, no cuentan con políticas de procedimientos que les permita organizarse mejor, ni cuentan con procesos definidos para brindar un servicio de calidad, generando así deficiencias en la gestión de la empresa. Además, las actividades no son ejecutadas ni controladas para el logro de sus objetivos. Por ende, no cuentan con planes estratégicos para futuros problemas.</p>	Sí coinciden
Evaluación de riesgos	<p>Nano (2017) argumenta que, las MYPES no contaban con un plan estratégico para enfrentar riesgos internos y externos.</p>	<p>La empresa "Ferreagro Cotto S.A.C." no cuenta con un plan de contingencia para afrontar los riesgos, por ende, no cumple con dar solución inmediata a la</p>	Sí coinciden

Olaya (2020) indica que, la empresa del caso de estudio, si realizaba una evaluación e identificación de sus posibles riesgos en sus actividades, pero no tomaba una decisión ni realizaba actividades de control para poder resolver dichos problemas.

mayoría de los problemas encontrados. Por lo tanto, no tiene conocimiento del impacto que puede ocasionar dichos riesgos en el logro de sus objetivos. Todo indica, que la empresa se ha regido en resolver solamente algunos pequeños problemas y de la manera como se han presentado.

Actividades de control

Ponce (2018) indica que, la empresa Corporación Ferretera RUDHAYFRE S.A.C. no contaba con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, carecía del manual de organización y funciones, y no tenía un plan estratégico o un plan operativo.

Cabana (2016) informa que, la empresa Corporación Comercial Perú S.A.C. su área de recursos humanos reclutaba a trabajadores que cumpla con el perfil para el puesto asignado; a la vez se observó, que los materiales provenientes de compras se iban ordenando conforme a su llegada, esto evitaba que se efectúe rotación de mercadería y cause caducidad en los productos.

La empresa "Ferreagro Cotto S.A.C.", no realiza actividades que le garantice el logro de sus objetivos planteados. Asimismo, no brinda reuniones o capacitaciones semanal o mensualmente a sus trabajadores; por lo cual, no les permite tener un buen conocimiento de sus funciones, tareas asignadas y/o plantear estrategias para una buena atención al cliente; lo cual, no les permite cumplir con sus responsabilidades de forma eficiente y eficaz. Además, la empresa no cuenta con una persona encargada de llevar un control de las entradas y salidas de la mercadería, todo indica, que no cuenta con una estructura organizacional que le permita tener un buen control de las actividades de la empresa.

Sí coinciden

Olaya (2020) indica que, la empresa Ferretería y Pinturas J'KOLOR Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, presentaba una estructura organizacional inadecuada para realizar sus actividades.

Benites (2022) describe que, la empresa Centro Ferretero Salvador S.R.L si contaba con un sistema de Kardex, pero eso no le daba seguridad que tenía un buen control de inventario y que su mercadería este en perfectas condiciones.

Nano (2017) argumenta que las micro y pequeñas empresas del sector comercio, no contaban con un manual de políticas y procedimientos; por lo cual, no les garantizaba que tenían un buen control interno y no cumplían con los objetivos planificados. Además, no contaban con una persona encargada de las entradas y salidas de la mercadería; por lo tanto, no tenían un buen control de su inventario

Información y comunicación

Olaya (2020) establece que, la empresa del caso de estudio no contaba con un buen procedimiento de un sistema de control interno ya que carecía de canales de información y comunicación.

La empresa Ferreagro Cotto S.A.C., indica que sus trabajadores si tenían conocimiento de sus funciones y responsabilidades en la entidad, pero no brindan de inmediato a gerencia la información necesaria para el buen funcionamiento y una toma de decisiones; por lo tanto, al gerente de la empresa no le da confianza, de que le estén brindado una información correcta. Generado así dudas y no poder tomar una buena decisión o tener una buena solución a dichos problemas; indicando que, el gerente no tiene una buena comunicación laboral con sus trabajadores.

Sí coinciden

Supervisión y monitoreo

Ponce (2018) indica que, la empresa del caso de estudio no existía un monitoreo continuo por parte de la administración, para verificar si el personal cumple adecuadamente con sus funciones.

Gamboa (2018) detalla que, la empresa El Imám Ferreteros S.A.C. realiza un control en sus diferentes áreas de la ferretería; para que así facilite un buen manejo, monitoreo o planeación en sus actividades y se realicen de manera eficaz y eficiente.

En la empresa Ferreagro Cotto S.A.C., no existe una persona asignada que supervise el cumplimiento de los procedimientos establecidos; lo cual, no da la seguridad que los trabajadores estén realizando bien sus actividades asignadas. Además, el gerente de la empresa no realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones.

Sí coinciden

Fuente: Elaboración propia en base a la comparación de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 y de la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2022)**

5.1.4 Respecto al objetivo específico 4: Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.” de Piura, 2022.

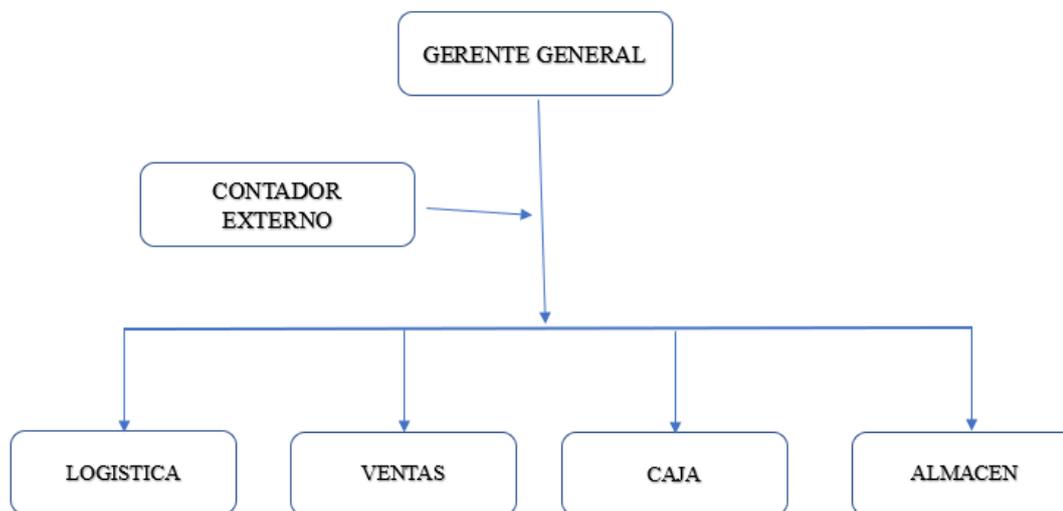
Las debilidades encontradas por falta de un buen control interno en la empresa, tanto en las áreas de organización de ventas, de personal, contables y de la operatividad de la empresa, dan muestra de una desorganización en la empresa donde realizan las actividades de acuerdo con el día a día, y no a una programación de funciones, con formatos y sistemas establecidos para un mejor control de las actividades empresariales.

Debido a estas deficiencias, se plantea las siguientes propuestas:

Propuesta 1: Implementar la estructura organizacional de la empresa con la finalidad de establecer un sistema de funciones que han de desarrollar los miembros de la empresa para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

FERREAGRO COTTO S.A.C.

ESTRUCTURA ORGÁNICA



FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Cargo	Gerente general Es el responsable de que todo marche bien en la empresa, es el encargado de dirigir todas las áreas de la empresa, encargándose así, de hacer un plan para capacitar a los trabajadores, e implementar una estructura organizacional y quien hace todas las coordinaciones con los proveedores y clientes.
Perfil	Ser un buen líder para todos sus trabajadores, teniendo una visión estratégica, comprometiéndose con la empresa y con sus trabajadores. Con 3 años de experiencia en el cargo.
Funciones:	
a) Establecer actividades que aseguren una buena coordinación y una gestión ordenada entre los miembros de la empresa.	
b) Desarrollar un sistema de control interno formal que permita tener un mecanismo de control, garantizando el buen manejo de las áreas o actividades de forma organizada.	

- c) Brindar capacitaciones al personal sobre la logística, las ventas, el manejo de caja y sobre el almacenaje de su mercadería; orientando a sus trabajadores tener buen desempeño laboral.
- d) Dar autorización a los pagos y gastos empresariales que se realicen, firmando cheques u otros tipos de documentos.
- e) Coordinar con sus trabajadores las horas extras, cambios de turno o las vacaciones anuales que deben tomar.
- f) Constatar y dar la aprobación para contratar un personal capacitado.
- g) Desarrollar y sugerir un plan estratégico para el crecimiento empresarial, mediante sistemas tecnológicos y así mejorar los procesos y procedimientos.
- h) Monitorear la seguridad de la empresa, colocando un sistema de cámaras de seguridad dentro y fuera de la empresa.

Cargo	Contador externo Está encargado de llevar la contabilidad de la empresa, brindando así un buen manejo de sus ingresos y egresos, generando utilidades.
--------------	--

Perfil	Carrera profesional de contabilidad, con experiencia laboral de 3 años.
---------------	---

- Funciones:**
- a) Realizar un buen manejo de las acciones de la contabilidad de la empresa.
 - b) Brindar asesoría al personal de la empresa según las orientaciones que puedan requerir, con el fin de cumplir los objetivos y metas propuestas.
 - c) Proponer directivas que ayuden a la administración de los recursos humanos financieros y tecnológicos, precisando políticas para el cumplimiento de sus objetivos.
 - d) Elaboración y presentación de estados financieros para precisar en qué posición se encuentran las ganancias y pérdidas de la empresa.

	<p>e) Brindar información a la Gerencia sobre las declaraciones y ejecuciones financieras en cuanto a su determinación de sus ingresos y gastos para que tenga el conocimiento del manejo y control en la empresa.</p> <p>f) Solicitar la información contable mensualmente para la adecuada toma de decisiones.</p> <p>g) Comunicar y administrar los beneficios sociales del personal, registrándolos en planillas, según como se encuentran inscritos en el REMYPE.</p> <p>h) Efectuar las declaraciones de los impuestos de la empresa.</p> <p>i) Realizar auditorías, constatando que toda la documentación y registros estén en buenos términos.</p>
Cargos	<p>Almacenero Encargado del área de logística y está bajo las responsabilidades de la gerencia.</p>
Perfil	<p>Profesional técnico en logística y/o contabilidad con experiencia en almacenamiento y manejo de Kárdex.</p>
<p>Funciones:</p> <p>a) Monitorear y controlar las entradas y salidas de la mercadería y realizando con precaución el almacenaje de los bienes.</p> <p>b) Elaborar el registro de Kárdex, tomando en cuenta el método PEPS (primeras entradas y salidas), llevando un control de lo que queda en stock y realizar los requerimientos de forma prevista para ser proveídos.</p> <p>c) Ejecutar las políticas de uso y seguridad en el almacén, tomando en cuenta los productos tóxicos e inflamables, colocar señalizaciones, advertencias de peligros y separando los productos por áreas.</p>	

<p>d) Crear y organizar catálogos de productos y mercaderías con sus respectivos precios.</p> <p>e) Monitorear y verificar la fecha de vencimiento de los productos como: cemento, pegamento, pinturas, thinner entre otros; para poder despachar esos productos de manera ordenada.</p> <p>f) Encargado de aprobar el traslado de los bienes y la entrega inmediata.</p>	
Cargo	<p>Vendedor</p> <p>Realizar labores específicas de servicio al cliente, como atender el área de ventas y facturación.</p>
Perfil	<p>Profesional técnico o universitario en secretariado, administración o contabilidad o solo con experiencia en ventas y facturación física y/o electrónica y tener la capacidad de comunicación.</p>
<p>Funciones:</p> <p>a) Brindar información sobre los productos y los beneficios que obtendrá, captando así la atención del cliente y usarla a favor para la venta.</p> <p>b) Cumplir con los presupuestos, ofertas y servicio de venta planteados por la empresa.</p> <p>c) Brindar una buena atención al cliente.</p> <p>d) Conocer y memorizar las características del producto, para ofrecer al cliente un asesoramiento adecuado.</p> <p>e) Contribuir con la solución de los problemas según los productos que solicita el cliente y no hay en stock.</p>	
Cargo	<p>Cajera</p> <p>Está a cargo de recepcionar, entregar y guardar el dinero de las ventas o servicios brindados, ya sea por cheques, dinero en efectivo, transferencias, entre otros, a fin de lograr la recaudación de ingresos y la cancelación de pagos.</p>

Perfil	Educación: Curso de cajeros. Experiencia: Buen control y manejo de dinero o no se requiere experiencia previa en el cargo.
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Recibir o realizar pagos ya sea por cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios, entre otros documentos. b) Tiene la responsabilidad de la rendición de caja chica y el manejo de la caja registradora de la empresa. c) Realizar el cierre de caja diariamente, constatando los movimientos de entrada y salida del dinero. d) Informar a gerencia los movimientos diarios de caja y sobre las quejas o reclamos del cliente. e) Sellar, estampar recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos. f) Brindar un ambiente cómodo al consumidor e informando o preguntando si le han brindado una buena atención. 	

Propuesta 2:

Creación de área de administración de recursos humanos.

Esta área está relacionada con el proceso de la operación general de la empresa. En ella se definen los objetivos, se toman las decisiones más importantes y desde ahí se dirigen todas las operaciones de la organización. Dado que es la responsable de que todo funcione bien, se relaciona directamente con todas las otras áreas y las controla.

Funciones

- Supervisar que la asistencia del personal.
- Supervisar el correcto funcionamiento de las actividades de la empresa y que el personal se encuentre en óptimas condiciones para trabajar.
- Recibir documentos y verificar que cumplan con las especificaciones para su aceptación, ya sea a través de una firma o un sello.

- Custodiar los documentos, es decir, archivar, recibir, tramitar documentos es una de sus funciones básicas.
- Realizar cálculos básicos, conocimientos en programa de Excel y conocimientos en el área de contabilidad para gestionar el área financiera de la empresa: facturas, el coste de los pedidos de los clientes, encargarse de calcular los sueldos del personal, la deducción de impuestos.
- Comunicar el estatus del trabajo realizado al departamento al que pertenece.
- Organizar la agenda, es decir, debe recopilar, de manera organizada, en la agenda todas las reuniones, citas importantes, llamadas a realizar.
- Encontrarse al día de la tramitación de expedientes administrativos, por ejemplo, expedientes de contabilidad.

Propuesta 3:

Implementar charlas y capacitación al personal de la empresa según sus áreas.

Todas las áreas:

La capacitación es algo importante y fundamental en toda empresa, ya que el personal debe estar capacitado en cada uno de las áreas y estar actualizado en los temas de seguridad, dichas capacitaciones serán sobre temas medidas de protección, sobre los riesgos que pueden generarse, prevenciones para cualquier tipo de caso que se asemeje y sobre el manejo de sus actividades o tareas específicas a realizarse, limitando así los riesgos laborales que se pueden obtener y garantizando la seguridad del trabajador; además, estas capacitaciones son importantes para la integración entre compañeros y también conocer sobre cómo se sienten trabajando en la empresa; es por ello, que existe un tema utilizando en

las capacitaciones que es “La felicidad en el trabajo” en donde se ha determinado que el trabajador si se siente feliz en su trabajo, va a dar el 100% de su desempeño para que la empresa crezca.

Área de ventas:

El área de venta es un área muy importante, porque mientras más clientes capten mayor son las ganancias de la empresa; es por ello, que es necesario ser capacitados en atención al cliente porque no solo es necesario conocer los precios de los productos, sino también, tienen que saber convencer a sus clientes para que los elijan como empresa proveedora, porque ofrecen productos de calidad y aun menor precio del mercado, y sobre todo lo que mayor resalta es brindar un buen trato a los clientes, por lo que tiene que ser educados y amables.

Área de caja:

Como podemos ver, la delincuencia hoy en día está cada vez es peor, por eso es necesario capacitar al personal de caja en temas de identificación de billetes falsos, y ante cualquier robo que ocurra tener presente que primero está la integridad de la persona que los bienes económicos de la empresa, ya que lo económico se puede recuperar, pero la vida de las personas no.

Área de almacén:

En el área de almacén, se debe capacitar al personal encargado de las entradas y salidas o entrega de los productos, para que así tengan un mejor manejo de su inventario. La capacitación consiste en conocer cómo realizar la entrega de los productos a los clientes, así como también de la recepción de los productos que llegan y salen del almacén.

PLAN DE CAPACITACIÓN

Nº	Tema de capacitación	Modalidad de capacitación	Objetivo de aprendizaje	Personal a quien va dirigida	Dependencia a quien va dirigida	Mes	Horas de duración	Cantidad de participantes
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

Formato de asistencia de capacitaciones

Empresa	Ferreagro	Cotto	REGISTRO DE ASISTENCIA				N° de registro:
S.A.C.							Fecha de registro:
DATOS DEL EMPLEADOR							
Razón social:				RUC:			
Dirección:				N° de trabajadores:			
Actividad económica:							
DATOS DE REGISTRO							
Nombre del capacitador:				Inicio:	Termino:	Hora:	Fecha:
Tema:							
Ítem	Apellidos y nombre	DNI	Puesto de trabajo	Área	Firma de ingreso	Firma de salida	Observaciones
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Propuesta 4:

Implementar un área de logística.

La empresa debe realizar un sistema que controle la actividad de logística o contar con un sistema de gestión de almacenaje, buscando que dicho sistema sea eficaz y eficiente para la empresa. Según sus funciones sería:

- **Rutas de transporte:** Deberán planificar y diseñar sus rutas de viaje, también deben hacer una revisión técnica del medio de transporte del cual va a trasladar los productos/materiales y así verificar que este en óptimas condiciones. Para obtener un objetivo satisfactorio tanto para el cliente como para la entidad.
- **Servicio al cliente:** Con el área logística se tendrá un mejor manejo de su mercadería y así podrá acelerar y realizar una venta inmediata, satisfaciendo las necesidades y el bienestar del cliente.
- **Pedido:** Teniendo un buen sistema de logística, hace que tenga un stock claro (sabrà donde está ubicado cada producto), permitiendo así que los pedidos sean de manera rápida.
- **Inventarios:** Es muy importante en la empresa, ya que ayuda a tener un buen control del stock.

5.2 Análisis de resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Ponce (2018), Gamboa (2018), Nano (2017), Olaya (2020), Benites (2022) y Cabana (2016) indican que, las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú estudiadas, no cuentan con sus sistemas control interno implementado formalmente, lo que genera deficiencias en la gestión de las empresas lo cual impide seguridad razonable de sus operaciones, y esto

se debe a que los dueños de estas empresas desconocen la importancia y finalidad que tiene el control interno en las empresas, además estas empresas son formadas por familiares y a la vez administrada por ellos mismos. Cuyos resultados son similares a la investigación de los autores internacionales: **Mujica (2018), Salazar (2018) y Ventura, Vargas y Soto (2016)** quienes indican que las Pymes no tienen un buen conocimiento del control interno, no cuentan con un buen manejo en sus áreas, toman malas decisiones, descuido en su área de logística y almacén, no cuentan con un organigrama, por lo tanto, todo ello hace perjudique a la empresa, evitando que obtenga el logro de sus objetivos, entre otros.

Finalmente, dichos resultados no concuerdan con lo descrito por los autores de las bases teóricas: **Holmes (1087), Koontz y O'Donnell (1990) y la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores- INTOSAI (2004)** indican que, el control interno es de gran importancia, ya que permite averiguar y detectar los riesgos, fraudes o errores; por lo tanto, les permite tener un debido funcionamiento de sus áreas con la finalidad de lograr sus objetivos principales de la empresa, buscando proteger sus activos y realizar sus operaciones de manera eficiente y eficaz.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2

Respecto al componente ambiente de control

De las 5 preguntas realizadas a la gerente general de la empresa “FERREAGRO COTTO S.A.C.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo los siguientes resultados; 5 (100%) de las respuestas fueron No y 0 (0%) fueron Sí. Evidenciando que el componente ambiente de control no es apropiado y tiene deficiencias, es porque no cuentan con un sistema de control interno formal, sino empírico. Debido a que la empresa no cuenta con políticas de procedimientos, no les

permite tener una buena organización y un buen funcionamiento de las actividades de los trabajadores; tampoco cuentan con procesos definidos para brindar un servicio de calidad; por lo tanto, la empresa no puede brindar una buena disciplina cuando el trabajador tenga algún error o una falta grave, Además, las actividades no son ejecutadas ni controladas para el logro de sus objetivos; por lo tanto, no cuentan con planes estratégicos para futuros problemas, generando así probables deficiencias en la gestión de la empresa. Dichos resultados, no coinciden con lo que se indica en las bases teóricas de **Huilca (2010)** define que, para el correcto funcionamiento de una organización se debe contar con un control interno formal, permitiéndole a la empresa tener una buena organización de sus actividades y áreas, y poder conocer las problemáticas e implementar medidas correctivas; además, de monitorear cada proceso y asegurar la información para una buena toma de decisiones, cumplirá con sus objetivos planteados.

Respecto al componente evaluación de riesgos

De las 5 preguntas realizadas a la gerente general de la empresa “Ferreaagro Cotto S.A.C.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo los siguientes resultados; 4 (80%) de las respuestas fueron No y 1 (20%) fueron Sí. Lo cual evidencia que la empresa no cuenta con un plan de contingencias para identificar y minimizar los riesgos que afectan el cumplimiento de sus objetivos y metas; según se define, que la empresa no cuenta con una correcta evaluación de riesgos, impidiendo subsanar los problemas de una manera correcta. Además, la administración no tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos de la empresa. Dichos resultados, no coinciden con lo mencionado en las bases teóricas que se planteó según el componente evaluación de riesgos; por lo tanto, se indicó, que es muy importante ya que consiste en identificar las deficiencias y riesgos

que puedan perjudicar a la empresa y el logro de sus objetivos y así brindar un análisis para determinar cómo deben ser gestionados y administrados dichos problemas.

Respecto al componente actividades de control

De las 7 preguntas realizadas a la gerente general de la empresa “FERREAGRO COTTO S.A.C.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo los siguientes resultados; 5 (71.43%) de las respuestas fueron No y 2 (28.57%) fueron Sí. Por lo que se puede evidenciar que la empresa no realiza evaluaciones de la calidad del servicio brindado por el trabajador, y no realizan actividades que les garantice el logro de sus objetivos planteados. las funciones y responsabilidades del personal no encuentran segregadas. Sin embargo, la empresa verifica los saldos de las cuentas y los comprueba con los reportes del sistema. Así mismo, la empresa no brinda capacitaciones al personal, teniendo así dificultades para afrontar los riesgos que constantemente tienen y no permitiéndoles tener un buen conocimiento de sus funciones o tareas asignadas. Además, la empresa no cuenta con una persona encargada de llevar un control de las entradas y salidas de la mercadería. Dichos resultados, se contradicen con lo descrito en las bases teóricas; ya que, se define que las actividades de control ayudan a minimizar los riesgos que pueden ser graves para el logro de sus objetivos; por lo cual, dicho componente es muy importante para contar con un buen funcionamiento de sus actividades.

Respecto al componente información y comunicación

De las 6 preguntas realizadas a la gerente general de la empresa “FERREAGRO COTTO S.A.C.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo los siguientes resultados; 2 (33.33%) de las respuestas fueron Si y 4 (66.67%) fueron No. Reflejando que en la empresa los trabajadores si tienen conocimiento de sus funciones y responsabilidades, pero lo negativo es que la información no influye en

todos los niveles de la empresa, impidiendo así que todos los trabajadores tengan el conocimiento de lo que está sucediendo en la empresa. La administración no brinda de inmediato a gerencia la información necesaria de los problemas encontrados, para que así, planteen un buen funcionamiento y tener una buena toma de decisiones; por lo tanto, a la gerente de la empresa no le da confianza, de que le estén brindado una información correcta, generado así dudas y obteniendo dificultades para poder resolver dichos problemas; lo cual, solo pone en riesgo a la empresa. Dichos resultados, no coinciden con lo descrito en las bases teóricas, porque se afirma que, para el correcto funcionamiento del control interno en una empresa, se debe contar con una buena comunicación entre el trabajador con el empleador. Además, la información brindada debe ser eficiente y eficaz, para que cada trabajador realice bien sus actividades.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 4 preguntas realizadas a la gerente general de la empresa “FERREAGRO COTTO S.A.C.”, el 100% de las respuestas fueron negativas. Identificando así, que la empresa no cuenta con una persona encargada para supervisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos; lo cual, no les permite conocer las deficiencias que se estén presentando. La empresa no realiza una evaluación del desempeño de los trabajadores, para verificar si están realizando un buen trato al cliente, tampoco realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones. Dichos resultados, no coinciden con lo que se describe en las bases teóricas, porque se afirma que, para el correcto funcionamiento de la empresa, es necesario realizar supervisiones y monitoreos, para que se verifique si los trabajadores están realizando bien sus actividades y tener

mayor confianza que el sistema de control interno se esté manejando de manera adecuada.

5.2.3 Respetto al objetivo específico 3

De los 5 componentes de control interno que son los elementos de comparación representan el 100%, el 100% sí coinciden.

Respetto al componente ambiente de control

Según los resultados encontrados del objetivo específico 1 y del caso de estudio (resultado del objetivo específico 2) el resultado obtenido en el elemento: el ambiente de control, es que sí coinciden, siendo el resultado: que las empresas estudiadas, no cuentan con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en la gestión de la empresa lo cual impide seguridad razonable de sus operaciones y realizar un buen funcionamiento de sus actividades y no cuentan con organizaciones adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, lo que coincide, con el resultado del cuestionario aplicado al gerente del caso de estudio; quien señala que, la empresa “FERREAGRO COTTO S.A.C.” no cuenta con un sistema de control interno formal; lo cual aplica un control interno empírico. Además, no cuenta con políticas de procedimientos que les permita organizarse mejor, generando deficiencias en la gestión de la empresa.

Respetto al componente evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultado del objetivo específico 2) el resultado obtenido en el segundo elemento de comparación: evaluación de riesgos, es que sí coinciden, en los antecedentes presentados indican que las micro y pequeñas empresas no contaban con un plan estratégico para enfrentar riesgos interno y externos; si realiza evaluaciones e identifica los riesgos en sus actividades, pero no tomaban una decisión para resolver los problemas que presentaban. Así mismo, el gerente general describe

que en la empresa “FERREAGRO COTTO S.A.C.”, no evalúa ni identifica los riesgos en sus actividades; por lo cual, la empresa no cumple con dar solución inmediata a esos problemas encontrados, porque no cuenta con un plan estratégico de contingencia para afrontar los riesgos; por lo tanto, no tiene conocimiento del impacto que puede ocasionar dichos riesgos en el logro de sus objetivos.

Respecto al componente actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultado del objetivo específico 2) el resultado obtenido en el tercer elemento de comparación: actividades de control, sí coinciden, porque los resultados de los antecedentes señalados afirman que las micro y pequeñas empresas no cuentan con un manual de políticas y procedimientos, no cumplen con el objetivo del control interno de la planificación, no controlan el movimiento de almacén, presentando así una estructura organizacional inadecuada. De igual manera, el gerente de la empresa del caso de estudio afirma que, la empresa “FERREAGRO COTTO S.A.C.”, no realiza actividades que aseguren el logro de sus objetivos. Así mismo, no brinda reuniones o capacitaciones semanal o mensualmente a sus trabajadores; por lo cual, no les permite tener un buen conocimiento de sus funciones, tareas asignadas y/o plantear estrategias para una buena atención al cliente; lo cual, no les permite cumplir con sus responsabilidades de forma eficiente y eficaz. Además, la empresa no cuenta con una persona encargada de llevar un control de las entradas y salidas de la mercadería, todo indica, que no cuenta con una estructura organizacional que le permita tener un buen control de las actividades de la empresa.

Respecto al componente información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultado del objetivo específico 2) el resultado obtenido en el cuarto

elemento de comparación: actividades de control, sí coinciden, porque los resultados del antecedente afirman que las empresas no contaban con un buen procedimiento de un sistema de control interno, porque hacía falta un canal de información y comunicación. Por otra parte, el gerente general de la empresa “FERREAGRO COTTO S.A.C.”, indica que sus trabajadores si conocen sus funciones y responsabilidades, pero no brindan la información necesaria inmediatamente de los problemas encontrados, para así plantear un buen funcionamiento y una toma de decisiones; por lo tanto, al gerente de la empresa no le da confianza, de que le estén brindado una información correcta. Generado así dudas y no poder tomar una buena decisión o tener una buena solución a dichos problemas. Esto quiere decir, que la empresa no contaba con una buena comunicación con sus trabajadores y no contaba con un canal de información.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultado del objetivo específico 2) el resultado del quinto elemento de comparación: supervisión y monitoreo, es que sí coinciden, porque los resultados de los antecedentes descritos afirman que micro y pequeñas empresas por una parte no realizan monitoreos, para verificar si el personal cumple adecuadamente con sus funciones, y por otra parte, si realizaban un buen control en las diferentes áreas de la empresa, para que así facilite un buen manejo, monitoreo o planeación en sus actividades y se realicen de manera eficaz y eficiente. Por el contrario, el gerente de la empresa “FERREAGRO COTTO S.A.C.”, indica que no existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos; lo cual, no da la seguridad que los trabajadores estén realizando bien sus actividades asignadas. Además, la empresa no realiza supervisiones rutinarias para verificar que los

trabajadores se encuentren en óptimas condiciones. Estas coincidencias se deben a que las empresas no cuentan con un área de recursos humanos o un encargado para supervisar o monitorear a cada trabajador y así verificar si están realizando bien sus actividades o funciones asignadas; por lo cual, no les permita tener una mejor organización y buen manejo de su sistema de control interno.

5.2.4 Respecto al objetivo específico 4

- La propuesta de implementar la estructura organizacional de la empresa va a permitir establecer un sistema de funciones que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación
- La propuesta de implementar un área de control interno va a permitir que se implemente políticas de control, además se podrá supervisar cada una de las actividades de la empresa y monitorear el correcto desempeño de sus trabajadores.
- La propuesta relacionada a la implementación de charlas de capacitación al personal de la empresa según sus áreas, esto es importante porque permite mejorar el desempeño de cada uno de los trabajadores en las diferentes áreas de la empresa, así como garantizar una mejor atención al cliente.
- La propuesta relacionada a la implementar un área de logística, es importante porque ayuda a tener una manera más eficaz el manejo de las entradas y salidas de la mercadería, teniendo una buena gestión en la empresa y garantizando un buen control de su inventario.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Al evidenciar según los diversos autores a nivel nacional, la mayoría de empresas dedicadas al rubro ferretería no cuentan con un sistema de control interno, lo que se puede evidenciar por los problemas que presentan, en conclusión para ser empresas competentes que estén al nivel de los grandes cadenas ferreteras como Sodimac, hay que estructurar mejor las empresas, creando un manual de políticas, definir las funciones de cada trabajador, tenerlos en constante capacitación y tener un área encargada de dirigir, supervisar y mejorar las deficiencias encontradas.

6.1.2 Respecto al objetivo específico 2

La Ferretería Cotto S.A.C. es una empresa que tiene poco tiempo en el mercado, cuenta con su propio local y con la documentación para su funcionamiento, es una empresa familiar ya que los socios son hermanos, sin embargo, el ser el gerente uno de los socios donde no tiene experiencia en dirección de empresas, es por ese motivo que no ha implementado políticas de control y dirección, por lo cual se ve reflejado en algunas deficiencias y en la falta de capacitación de su personal.

Según el cuestionario aplicado al gerente general de la empresa del caso en estudio de las 40 preguntas realizadas, 15 (37.50%) respuestas fueron positivas y 25 (62.50%) respuestas fueron negativas; de estos resultados se evidencia que la empresa “Ferreragro Cotto S.A.C.” está aplicando de manera inadecuada su sistema de control interno; por ello, se ha realizado una propuesta de mejora.

6.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Respecto los resultado del análisis comparativo del objetivo específico 1 y del objetivo específico 2, se concluye que: los resultados de los autores de los antecedentes pertinente considerados y de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.”, de los cinco (5) componentes de control interno que son los elementos de comparación los cuales representan el 100%, los 5 elementos coinciden entre sí; los cuales son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo.

6.1.4 Respecto al objetivo específico 4

- **Propuesta 1:** Se debe implementar la estructura organizacional de la empresa; con la finalidad que se beneficie en establecer la cantidad de recursos que requieren para poder llevar a cabo sus funciones, tener delimitadas las responsabilidades y los responsables de cada área o proceso, así como sus superiores y lograr que la empresa sea más eficiente y productiva cumpliendo con los objetivos de esta.
- **Propuesta 2:** Se debe implementar un área de administración, que tenga como finalidad velar por el correcto funcionamiento de la empresa, así como diseñar un sistema de control interno, supervisar las actividades de la empresa y monitorear a cada uno de los trabajadores, además de crear planes de contingencias en caso de alguna eventualidad
- **Propuesta 3:** La empresa debe implementar charlas de capacitación al personal de la empresa según sus áreas, teniendo en cuenta que es importante este tipo de actividades, porque permite mejorar el desempeño de cada uno de los

trabajadores en las diferentes áreas de la empresa, así como garantizar una mejor atención al cliente.

- **Propuesta 4:** La empresa deberá asignar un área de logística, para que así puedan tener un buen manejo y control de su inventario, apoyándose con un buen Kardex; pero también, monitoreando de manera física, lo cual le permitirá obtener una mejor distribución y administración de su mercadería.

6.1.5. Respecto al objetivo general

Se identifica que, las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú son las siguientes: Las MYPEs del sector comercio del Perú estudiadas por los antecedentes pertinentes y la empresa del caso de estudio no cuentan con un sistema de control interno formal, sino que implementan un control interno empírico, debido que, no cuentan con un personal capacitado y con los fondos necesarios para financiar sus inversiones; además, les falta tener como herramientas de gestión el MOF, RIT, para que así puedan plasmar una buena organización y les sirva como guía al personal. Tampoco determinan o realizan procedimientos de forma inmediata para identificar y solucionar los riesgos; por ello, es importante implementar un sistema de control interno formal, que les permita lograr sus objetivos y metas con eficiencia, eficacia y economía, para así poder descubrir inmediatamente riesgos y fraudes, evitando pérdidas en sus activos y cuidando, protegiendo sus intereses. Respecto a la empresa FERREAGRO COTTO S.A.C., se concluye que dicha empresa, no tiene implementando su sistema de control interno formal; lo cual, se puede verificar que tiene muchas debilidades en todos los componentes del control interno. Según sus resultados evidencian que la empresa del caso realiza más un control interno empírico que formal, según las respuestas dadas

por la gerente de la empresa hay un 81.48% de debilidades; por lo tanto, se hace una propuesta a la empresa FERREAGRO COTTO S.A.C. de Piura, que debe implementar un sistema de control interno formal; para ello, deberá organizar, planificar y ejecutar mejor cada una de las áreas de la empresa. También deberá brindar capacitaciones constantes al personal, ya que así ayudará al trabajador a resolver sus dudas sobre sus actividades asignadas.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas:

Actualícese (2021). Control interno; tipos de control y sus elementos básicos. Disponible en: <https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>

Arbieto, S. (2020). El sistema de control interno y su importancia en el contexto del COVID-19. Recuperado de: <https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-interno-importancia-covid-19/>

Equipo Auditool (2016). 17 principios de control interno según COSO 2013. Disponible en: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>

Ardiles, A., Chang, A. y Valdizán, A. (2008). Plan de reestructuración de la fuerza de ventas minorista Lima - Ardiles Import SAC 2015-2016. Recuperado de: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3525/Ardiles,%20Alejandro_Trabajo%20de%20investigacion_Maestria_2015.pdf?sequence=6

Benites, M. (2022). Caracterización del control interno de las micro y pequeña empresa del sector comercio rubro ferretería del Perú. caso Centro Ferretero Salvador S.R.L.-Paita, 2022. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28426/CENTRO_FERRETERO_BENITES_MANRIQUE_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabana, M. (2016). En su tesis titulada: Caracterización del control interno de la empresa “corporación comercial Perú S.A.C.” – Piura y propuesta de mejora, 2021. Disponible en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23890/ALMACEN_CONTROL_INTERNO_Y-FERRETERIA_CABANA_PENA_MARYORI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contraloría General de la República (2006). Normas de Control Interno. Disponible en:

http://controlinterno.concytec.gob.pe/images/stories/2012/normatividad/RCG_3_20_2006_CG.pdf

Contraloría General de la República (2016). Marco conceptual del control interno. Disponible en:

https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Contraloría General de la República (2017). guía para la implementación y fortalecimiento del sistema de control interno en las entidades públicas. Disponible en:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis_control_interno/normativa/RCG004_2017_Guia_implemen_SCI.pdf

Correa, F. (2013). MiPymes en América Latina: Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. Disponible en:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf

Chunga, R. (2021). Caracterización del control interno de la empresa MYPE ferretería PROMADI EIRL de Piura y propuesta de mejora 2020. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/21552/CONTROL_INTERNO_FERRETERIA_CHUNGA_GALLO_ROGER_ANDRE_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CCOO SERVICIOS (2022). Comercio. Recuperado de
<https://www.ccoo-servicios.es/comercio/pagweb/2693.html>

Editorial Etecé. (2021). Empresa. Disponible en:
<https://concepto.de/empresa/#:~:text=sociales%20y%20econ%C3%B3micas-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20empresa%3F,%2C%20es%20decir%2C%20una%20ganancia.>

Galan, M. (2009). Las hipótesis en la investigación. Recuperado de
<https://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

Gamboa, Y. (2018). Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa “EL IMÁN FERRETEROS S.A.C.” de Juanjuí, 2017. Disponible en:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/2555/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_PRIVADAS_GAMBOA_CALDERON_YURASI_LIZZET.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Peruano de Economía (2013). Sectores productivos. Disponible en:
<https://www.ipe.org.pe/portal/sectores-productivos/>

Martinez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>

Mares, C. (2013). Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú. Disponible en:
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Mujica, M. (2018). El control interno de las pequeñas y medianas empresas Bolivarianas del sector comercial industrial de la Paz – La contabilidad gerencial

en la Toma de decisiones. Disponible en:

<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/18888/PG-%20536.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nano, K. (2017). En su tesis titulada “caracterización del control interno y la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del distrito de calleria, 2016”. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8542/CONTROL_INTERNO_GESTION_FINANCIERA_NANO_GRANDEZ_KATIA_EVA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Olaya, 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. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18974/CONTROL_INTERNO_FERRETERIA_INVENTARIOS_OLAYA_CASTILLO_JOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ponce, Y. (2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa corporación ferretera RUDHAYFRE S.A.C. – Tingo María, 2017. Recuperado:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5161/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_PONCE_LEON_YUDY_ARIZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, J. y Gardey, A. (2008). Definición de empresa. Recuperado de <http://definicion.de/emprendimiento/>

- Rivera, D. (2015).** Importancia del control interno en los negocios. Recuperado de <https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html?highlight=control%20interno>
- Rojas, L. (2019).** Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa Comercial San Luis Chancay S.A.C. del distrito de Chancay, 2018. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16311/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_PRIVADAS_ROJAS_MACEDO_ROSA_LILI_ANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, J. (2012).** Control interno y sus 5 componentes según COSO. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Salazar, J. (2018).** Control y manejo de inventarios de la ferretería “San Agustín” de la ciudad de Latacunga y la eficiencia en sus procesos. (Tesis de licenciatura). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador. Disponible en: http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7932/1/PIUACYA_004-2018.pdf
- Sánchez, B. (2006).** Las MYPEZ en Perú, su importancia y propuesta tributaria. Recuperado de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_a2449bf3e0058119c0f70e6eb7700d96
- Salvador, A. (2016).** ¿Qué es COSO?. disponible en: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4413-que-es-coso/>

- Servin, L. (2016).** Importancia del control interno. Recuperado de:
<https://www.coursehero.com/file/51885754/IMPORTANCIA-DEL-CONTROL-INTERNOdocx/>
- SUNAT. (2019).** Régimen Laboral de la Micro y Pequeña Empresa. Recuperado de
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/regimenLaboral.html#:~:text=MYPES,a%20sus%20conductores%20y%20empleadores.>
- Terrenos, D. (2021).** Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno#:~:text=El%20control%20interno%20empresarial%20son,que%20pueda n%20afectar%20su%20rentabilidad.>
- Vásquez Pacheco, F. (2022).** Docente Tutor Investigador de la Escuela Profesional de contabilidad de la Uladech Católica y autor de la estructura formal de las matrices 1, 2 y 3, anexo 1, así como las tablas 01 y 03 de la investigación.
- Ventura, E., Vargas, J. y Soto, Z. (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 de Usulután”. Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/17518/1/50108523.pdf>
- Zarzar, N. (2014).** Contraloría General de la República - Marco Conceptual del Control Interno, disponible en:
https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3110/TESIS_CON TROL%20INTERNO_GESTION%20ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7.2 Anexos:

7.2.1 Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la tesis	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos:
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.”- Piura y propuesta de mejora, 2022.	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.” de Piura y como mejorarlas, 2022?	Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.” de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2022.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2022. 2) Identificar y describir las características del control interno de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.” de Piura, 2022. 3) Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.” de Piura, 2022. 4) Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa “Ferreagro Cotto S.A.C.” de Piura, 2022.

Fuente: Elaboración propia, con la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2022)**

7.2.2 Anexo 2: Modelos de fichas bibliográficas

Autor/a: _____ Título: _____ Año: _____	Editorial: _____ Ciudad, país: _____
Resumen del contenido: _____ _____ _____ _____	
Número de edición o impresión: _____ Traductor: _____	

AUTOR: (apellidos, nombres) _____
TITULO Y SUBTITULO: _____
EDICIÓN: _____
LUGAR DE EDICIÓN: (a partir de la segunda) _____
EDITORIAL: _____
AÑO DE EDICIÓN: _____
NUMERO DE PAGINAS: _____
SERIE DE COLECCIÓN Y NÚMEROS: _____
LOCALIZACIÓN DE LA OBRA: _____

7.2.3 Anexo 3: Cuestionario de recojo de información de la empresa del caso de estudio.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Cuestionario aplicado al dueño, gerente o representante legal de la Micro y Pequeña Empresa de la empresa estudiada. El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada: DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “FERREAGRO COTTO S.A.C.”- PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2022. La información que usted brindará será utilizada para fines académicos y de investigación, por lo que se agradece por su importante información.

N°	CATEGORÍAS Y VARIABLES	PREGUNTAS	RESULTADOS	
			SI	NO
PERFIL DE LA MYPE				
1		¿La MYPE es formal?		
2		¿La MYPE es informal?		
3		¿Su empresa es familiar?		
4		¿Su empresa es no familiar?		
5		¿Su empresa se formó para obtener ganancias?		
6		¿Tiene trabajadores permanentes?		
7		¿Tiene trabajadores eventuales?		
8		¿El local es propio?		
PERFIL DEL TITULAR DE LA MYPE DEL CASO DE ESTUDIO				
9		¿Cuál es su edad? -		
		-Entre 18 y 28 años		
		-Entre 29 y 39 años		
		-Entre 40 y 50 año		
10		¿Cuál es su sexo?		

		-Femenino		
		-Masculino		
11		¿Cuál es su estado civil?		
		-Soltero(a)		
		-Casado(a)		
		-Viuda(a)		
		-Divorciado(a)		
		-Conviviente(a)		
12		¿Cuál es su grado de instrucción?		
		-Primaria completa		
		-Secundaria completa		
		-Instituto completo		
		-Universidad completa		
		Universidad incompleta		
13		¿Cuál es la ocupación del dueño o gerente de la MYPE?		
		-Ama de casa		
		-Administrador		
		-Contador		
		-Ingeniero		
		-Otro, especificar:		
CONTROL INTERNO				
AMBIENTE LABORAL				
14		¿La empresa cuenta con un departamento de control interno formal?		
15		¿La empresa cuenta con política de control interno?		
16		¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores?		
17		¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos?		
18		¿La empresa cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido?		
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
19		¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?		
20		¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que pueden tener en el logro de los objetivos de la empresa?		
21		¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?		
22		¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?		
23		¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?		

ACTIVIDADES DE CONTROL				
24		¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?		
25		¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?		
26		¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?		
27		¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?		
28		¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).		
29		¿Brindan capacitaciones a los trabajadores?		
30		¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería?		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
31		¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?		
32		¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidades?		
33		¿La planificación de actividades es comunicada oportunamente?		
34		¿La administración informa de inmediato a gerencia, sobre los inconvenientes con los proveedores y usuarios?		
35		¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?		
36		¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
37		¿Existe una persona asignada que supervise el cumplimiento de los procedimientos establecidos?		
38		¿Se evalúa y supervisa el desempeño de los trabajadores?		
39		¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?		
40		¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones?		

Fuente: Elaboración propia.

7.2.4 Anexo 4: Consentimiento informado de la empresa del caso de estudio



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA)

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

La presente investigación en Contabilidad se titula: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa "FERREAGRO COTTO S.A.C." – Piura y propuesta de mejora, 2022. Y es dirigido por **Llacsahuanga Livia, July Jannet**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El objetivo de la investigación es: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa "Ferreagro Cotto S.A.C." de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 943235903. Si desea, también podrá escribir al correo llacsativ.06@gmail.com para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación.

Nombre: Elsa Lizeth Macalupu Goicochea

Fecha: 21/07/2022

Correo electrónico: estudioccamacho@gmail.com

Firma del participante:



Macalupu Goicochea Elsa Lizeth
DNI 45955728
GERENTE GENERAL

Firma del investigador:



7.2.5 Anexo 5: Constancia REMYPE

19/10/22, 14:39



CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)							
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20603293011	FERREAGRO COTTO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - FERREAGRO COTTO S.A.C.	12/10/2018	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	19/10/2018	ACREDITADO	-----	-----

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015 (Hasta el 19/10/2008)			
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

1/1