

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**  
**“DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LA**  
**GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES FERRETERAS EN**  
**LA CIUDAD DE TINGO MARÍA”**

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

**PRESENTADO POR:**  
**JOSÉ LUIS BAUTISTA ALTAMIRANO**

**TINGO MARÍA**  
**2021**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 008/2021-FCC-UNAS**

Siendo las 10:15 horas, del día 26 de julio del 2021, reunidos en el auditorio de la Facultad de Ciencias Contables, se instaló el Jurado Evaluador, designado con Resolución N° 012/2019-D- de fecha 28 enero del 2019, y la respectiva aprobación del proyecto de tesis con Resolución N° 161/2019-D-FCC de fecha 18 octubre del 2019, a fin de iniciar la sustentación de la Tesis para optar el título de Contador Público denominado:

**“DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES FERRETERAS EN LA CIUDAD DE TINGO MARIA”**

Presentado por el bachiller: BAUTISTA ALTAMIRANO, José Luis, de la Carrera Profesional de Ciencias Contables. Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAS, cuyo resultado, se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

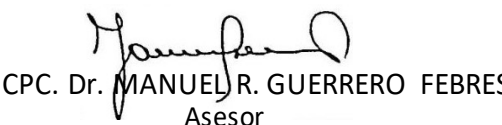
Siendo las 11.:20 horas, se dio por culminado el acto de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del Honorable Jurado y su Asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 26, julio del 2021.

  
CPC. JEREMIAS ALLPAS RODRIGUEZ  
Presidente

  
CPC. CESAR S. LÓPEZ BAUTISTA  
Miembro

  
CPC. ELFREDO RÍOS FLORES  
Secretario

  
CPC. Dr. MANUEL R. GUERRERO FEBRES  
Asesor

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO UNIVERSITARIO**  
**DATOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN**

**Universidad** : Universidad Nacional Agraria de la Selva

**Facultad** : Facultad de Ciencias Contables

**Título** : “Deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la Ciudad de Tingo María”

**Autor** : Bautista Altamirano, José Luis

**Asesor** : CPC. Dr. Manuel Ricardo Guerrero Febres

**Escuela** : Contabilidad

**Programa de investigación** : Ciencias sociales y desarrollo sostenible

**Línea(s) de investigación(s)** : Auditoría

**Eje temático de investigación** : Sistema de control interno

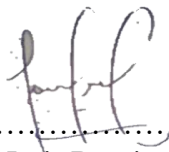
**Lugar de ejecución** : Ciudad de Tingo María, Huánuco, Perú

**Duración:**

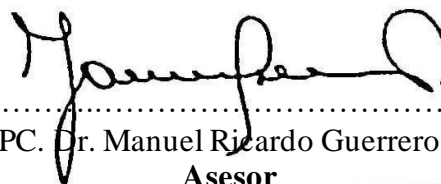
Inicio : 18/10/2019

Término : 26/07/2021

**Financiamiento** : Propio



.....  
Bach. José Luis Bautista Altamirano  
**Ejecutor**



.....  
CPC. Dr. Manuel Ricardo Guerrero Febres  
**Asesor**

## DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar  
hasta este momento y  
haberme dado salud para  
lograr mis objetivos,  
asimismo por su bondad y  
amor.

A mi madre Yrma  
Altamirano Rubio, por su  
amor, valentía y ejemplo de  
perseverancia, a mis  
hermanos, por su gratitud y  
cariño.

A cada uno de mis seres  
queridos, y todas mis  
amistades, por su compañía,  
ejemplo y por su sonrisa en  
los momentos más difíciles  
de mi corta historia.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Nacional Agraria de la Selva, mi alma mater, por haberme acogido en sus aulas y haberme formado profesionalmente.

A los maestros de la facultad de contabilidad, que, durante mi estadía en la universidad, compartieron sus enseñanzas y me dieron la orientación adecuada para culminar mis estudios universitarios de manera satisfactoria.

A los respetables miembros del jurado evaluador, quienes fueron asimismo mis maestros y aportaron en mis conocimientos para culminar mis estudios superiores y hoy en día participaron con su experiencia, sabiduría y dedicación para perfeccionar esta investigación.

Al Dr. CPC. Manuel Ricardo Guerrero Febres, mi asesor, mi maestro, ejemplo de profesionalismo, por decirnos las cosas claras, por sus clases magistrales, sus conocimientos y sus recomendaciones para culminar esta investigación.

A los propietarios, gerentes y trabajadores de las empresas ferreteras por permitirme ingresar a sus instalaciones y así poder obtener información a través de los instrumentos de recolección de datos, de la misma manera agradezco a ALCOM EIRL por darme la oportunidad de laboral en su establecimiento en el cual pude contrastar los conocimientos adquiridos en la universidad.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO.....</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT... ..</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	
<b>1.1. Fundamentación del Problema .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Formulación de las interrogantes.....</b>	<b>15</b>
<b>1.3. Objetivos.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4. Hipótesis.....</b>	<b>16</b>
<b>1.5. Justificación e importancia.....</b>	<b>17</b>
<b>1.6. Delimitaciones.....</b>	<b>18</b>
<b>1.7. Metodología.....</b>	<b>19</b>
<b>1.8. Limitaciones .....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO 2 : FUNDAMENTO TEÓRICO</b>	
<b>2.1. Antecedentes de investigación.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2. Bases teóricas.....</b>	<b>33</b>
<b>2.3. Definiciones conceptuales.....</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO 3: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>3.1. De la variable independiente.....</b>	<b>47</b>
<b>3.2. De la variable dependiente.....</b>	<b>56</b>
<b>3.3. Discusión de resultado .....</b>	<b>61</b>
<b>3.4. Verificación de la hipótesis.....</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>73</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Empresas Formalizadas en Tingo María.....	12
Tabla 2. Operacionalización de variables .....	17
Tabla 3. MYPES ferreteras formales en Tingo María.....	20
Tabla 4. Alfa de Cronbach.....	43
Tabla 5. ¿Usted en su empresa ha implementado un Manual de Organización y Funciones? .....	51
Tabla 6. ¿Precise usted si se han establecido objetivos y metas en su empresa?.....	51
Tabla 7. ¿Considera usted coherentes los procesos realizados en su empresa?.....	52
Tabla 8. ¿Se están alcanzando los resultados previstos en el plan de trabajo formulado por su empresa?.....	52
Tabla 9. ¿Indique usted si implementa políticas y procedimientos de control y además realiza controles de tecnologías? .....	55
Tabla 10. ¿Posee usted información oportuna, actualizada, accesible de los inventarios de su empresa?.....	56
Tabla 11. ¿Usted en su empresa imponen la rendición de cuentas de las actividades que se realizan durante el ejercicio económico?.....	56
Tabla 12. ¿Usted en su empresa identifica y analiza posibles riesgos? .....	57
Tabla 13. ¿Evalúa y comunica las deficiencias que ponen en riesgo la gestión de su empresa?.....	57
Tabla 14. Resultados de la Observación .....	59
Tabla 15. Elaborado y propuesto por el autor en base a la observación directa .....	60
Tabla 16. Chi-cuadrado de Hipótesis General .....	63
Tabla 17. Chi-cuadrado hipótesis específica 1 .....	64

Tabla 18. Chi-cuadrado hipótesis específica 2 .....	65
Tabla 19. Chi-cuadrado hipótesis específica 3.....	66
Tabla 20. Matriz de Consistencia .....	74
Tabla 21. Relación de gerentes entrevistados .....	82
Tabla 22. Tabulación de los resultados de la encuesta .....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo de los Trabajadores.....	43
Figura 2. Grado de Instrucción.....	45
Figura 3. Cargo en la empresa de los trabajadores.....	46
Figura 4. Nivel de confiabilidad de la información en libros y registros.....	47
Figura 5. Existencia del Manual de Organización y Funciones .....	48
Figura 6. Pérdida de recursos de la empresa contable.....	49
Figura 7. Reglamentos y Políticas de la empresa.....	50
Figura 8. Sistema de Video Vigilancia .....	53
Figura 9. Sistema Contable y Administrativo.....	54
Figura 10. Facturación Electrónica.....	55

## INTRODUCCIÓN

La Norma Internacional de Auditoría 265, establece que hay deficiencias de control interno cuando no existe un control necesario para prevenir, o detectar y corregir, oportunamente incorrecciones en los estados financieros y en la gestión empresarial, o cuando un control está diseñado, se implementa u opera de forma que no sirve para prevenir, o detectar y corregir incorrecciones en los estados financieros oportunamente” Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia (2017). La presente investigación efectuada acerca de las deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María, permitió determinar cuáles son los factores que causan deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María, con lo que se nos permite deslumbrar el número de empresas que omiten y/o desconocen el cumplimiento del manual de procedimientos administrativos, la aplicación de tecnología y asimismo los riesgos potenciales que significan las deficiencias de control interno en la gestión de las empresas en estudio, permitiendo emitir recomendaciones de acuerdo a los resultados de la presente investigación.

La investigación se expone en tres capítulos, así que el primer capítulo se redactó el planeamiento metodológico, el segundo contiene el fundamento teórico y el tercer capítulo se analizan los resultados encontrados a través de la contrastación de hipótesis y posterior discusión de resultados. Por ende, se permite emitir conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

Los resultados en la investigación son que el 68.6% de las empresas estudiadas no cuentan con un Manual de Organización y Funciones, determinándose que la mayoría de estas no diseñan o implantan el manual mencionado, en dicho escenario sus trabajadores no cumplen con los lineamientos establecidos realizando sus labores a su libre albedrío y

de manera rudimentaria. Asimismo, se concluye que la implementación de la tecnología es escasa, estando las empresas expuestas a riesgos por errores y fraudes del personal. Por último, se determinó que la mayoría de los gerentes entrevistados no tienen conocimientos de control interno, por lo cual no están capacitados para detectar deficiencias en la gestión de las MYPES ferreteras que dirigen por lo mismo es imposible que la gestión vaya enfocada en una gestión de mejora continua en todos los ámbitos de estas.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María”, tuvo como objetivo, investigar cuáles son los factores que causan deficiencias del control interno en este rubro comercial. Se realizó la investigación no experimental – transversal, en un nivel de tipo descriptivo, la muestra de estudio estuvo conformada por 35 MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María (n=35).

La recolección de datos se realizó utilizando la técnica de la encuesta anónima, cuestionario de entrevista a los gerentes generales y la guía de observación directa y participante. Los resultados que se obtuvieron en la investigación demuestran que 68,6% (24 U.E.) de las empresas en las que laboran no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), asimismo 21 empresas cuentan con cámaras de seguridad operativas, solo 8 empresas tienen un sistema contable y solamente 15 empresas de las 35 encuestadas tienen un sistema de facturación electrónica y control de inventarios, tal resultado se refleja también en el test del Chi Cuadrado al cual se le sometió la hipótesis donde  $P=0.000$  es menor a  $\alpha=0.05$ . Finalmente 23 gerentes entrevistados expresan que desconocen acerca del control interno, asimismo 11 consideran que el control sí es importante para tener una buena gestión empresarial, tal resultado se refleja también en el test del Chi Cuadrado al cual se le sometió la hipótesis donde  $P=0.001$  es menor a  $\alpha=0.05$ .

**Palabras claves:** Deficiencias, CI (acrónimo en español de control interno), gestión empresarial, Manual de Organización y Funciones, tecnología empresarial, Micro y pequeñas empresas.

## ABSTRACT

The objective of the present research work, entitled, “Internal Control Deficiencies in the Business Management of Hardware Store MYPES (acronym in Spanish) in the City of Tingo Maria,” was to investigate the factors which cause deficiencies in the internal control of these type of businesses. The non-experimental, cross-sectional research was done at a descriptive level; the study sample was made up of thirty -five hardware store MYPES in the city of Tingo Maria (n=35).

The data collection was done by utilizing the anonymous survey technique, where an interview questionnaire was given to the general managers and the observation guide was direct and participatory. The results that were obtained from the research demonstrated that 68.6% (24 U.E.) of the active companies do not have an Organization and Functions Manual (MOF in Spanish); at the same time twenty-one companies have functioning security cameras, only eight companies have an accounting system and only fifteen companies of the thirty-five surveyed, have an electronic billing system and inventory controls. The results of this are also reflected in the Chi-squared test, to which the hypothesis was submitted, where  $P = 0.000$  is less than  $\alpha = 0.05$ . Finally, twenty-three of the managers that were interviewed expressed that they do not have knowledge of the internal controls; at the same time, eleven expressed that [internal] controls are important in order to have good business management, the results of which is also reflected in the Chi-squared test, to which the hypothesis was submitted, where  $P = 0.001$  is less than  $\alpha = 0.05$ .

**Keywords:** Deficiencies, CI (acronym in Spanish of internal control), business management, Organization and Functions Manual, business technology, micro and small businesses.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

### 1.1. Fundamentación del Problema

#### 1.1.1. Selección general: “El Control Interno en el Perú”

El control interno es la contabilidad propiamente dicha ya que éste utiliza técnicas, procedimientos y métodos para poder examinar, cotejar, revisar, constatar y evidenciar todas las actividades empresariales. La empresa que adopte adecuadamente un control interno como herramienta y aplique en el total de sus operaciones contables y/o administrativas, tendrá mucha más probabilidad de tener una buena gestión empresarial, puesto que la entidad disminuirá considerablemente las debilidades, riesgos y los actos de corrupción.

Teniendo en cuenta a **Catacora** (1996) que considera al control interno como un cimientamiento en el cual se va a fundamentar la fiabilidad de un determinado método contablesistematizado, el nivel de solidez decidirá si existe una presentación confiable de las operaciones que serán arrojadas en los estados contables, alguna flaqueza en el control interno este figurará como un punto adverso dentro del sistema contable en la organización.

En el Perú, el modelo de control interno empleado se desarrolla bajo la metodología del informe **Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commisions** (2013) que propone cinco pilares fundamentales: Entorno de control, evaluación de riesgos, control gerencial, información y comunicación, actividad de monitoreo. Sin embargo, no todas las empresas o entidades han implementado este modelo dentro de sus actividades.

### 1.1.2. Selección específica: “Deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María”

La ciudad de Tingo María alberga numerosas empresas formalizadas dedicadas a diversos rubros de la actividad económica, para identificar su denominación, es necesario recurrir a la información obtenida en la página oficial de la SUNAT, cuyo detalle es el siguiente:

**Tabla 1: Clasificación de las empresas formalizadas.**

<b>Nominación</b>	<b>Niveles De Ventas Anuales</b>	<b>Trabajadores</b>
Microempresa	Hasta 150 UIT	De 1 a 10
Pequeña empresa	51 UIT hasta 1,700 UIT	De 1 a 100
Mediana empresa	De 1,701 UIT hasta 2,300 UIT	De 1 a 200

**Fuente: Portal web SUNAT**

Dado la información proporcionada de la **Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria** (2013) y comparándolo con el Art. 4° de la Ley MYPE, concluimos que la MYPE está conformada desde 1 a 100 trabajadores y que sus ingresos al año no superan los 1700 UIT.

Respecto de las empresas ferreteras propiamente, se puede apreciar que el rubro de la ferretería es una de los más prósperos, debido al crecimiento en la línea de la construcción, sin embargo, estudios previos y la observación directa, nos permite asegurar que existiría desconocimiento sobre la importancia del control interno en el manejo empresarial de sus negocios, por consecuencia la empresa está expuesta a sufrir de riesgos, debilidades y actos de corrupción.

Las evidencias que nos permiten razonar sobre la falta de control interno en diferentes áreas de las MYPES ferreteras son; el mal manejo de sus actividades empresariales y por consiguiente los malos resultados de gestión que se resume a pérdidas económicas al final del ejercicio así mismo como el robo sistemático de mercadería por parte de los empleados.

Estos problemas corroboran que existe un control deficiente en la empresa, también nos da a entender que los empresarios solo consideran que la actividad principal de una empresa es comprar y vender mercadería y a través de estas operaciones obtener lucro o ganancia.

En este contexto, la falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas y la falta de aplicación de tecnología, son las causas que originan el inadecuado control interno en las micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro ferretero de Tingo María, que es necesario estudiar.

Respecto a la falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas por parte del personal empresarial es muy visible cuando; la información contable es adulterada, las operaciones empresariales carecen de eficiencia, los recursos disponibles de la empresa no son cuidados y cuando el personal no respeta leyes, reglamentos y políticas ya sean internas o externas.

En cuanto a la escasa aplicación de tecnología, no podemos ser ajenos a ir de la mano con los avances tecnológicos más aun cuando tenemos un negocio y necesitamos literalmente más ojos que nos ayuden a cuidar nuestros activos, por lo cual es necesario contar con: sistema de video vigilancia, sistema contable y administrativo a través de un software y por último con un sistema de ventas electrónico para un óptimo control de las mercaderías.

El implantar y/o adoptar un mecanismo de control interno como una herramienta en la empresa ferretera, permitirá detectar y conocer las causas o causantes de los riesgos, debilidades y actos de corrupción en tiempo oportuno para subsanar y corregir, asimismo tomar las mejores decisiones, con el fin de tener una eficiente gestión empresarial.

### **1.1.3. Definición del problema.**

El crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) dedicadas a la ferretería en Tingo María es muy notorio, por lo cual, al no tener cumplir con el manual de procedimientos administrativos y demás normas sobre control interno, los trabajadores y propietarios de las empresas cometen errores ya sea sin intención o deliberadamente los cuales son:

- Brindan información contable y/o administrativa adulterada con el fin de pagar menos impuestos y evadir todo tipo de tributo.
- Ejercen sus labores sin eficiencia, solo esperan el horario de salida, estos trabajadores se limitan a culminar bien o mal sus actividades.
- Descuidan los recursos de la empresa como por ejemplo los insumos y materiales, los equipos informáticos que sirven para ayudar en la gestión empresarial.
- Atropellan las leyes, reglamentos y políticas tanto externas como internas.

Según indagaciones previas al proyecto de investigación los trabajadores y propietarios manifiestan que la mayoría de las MYPES que se dedican al rubro de la ferretería en Tingo María, están teniendo problemas con riesgos también debilidades al no contar con un sistema de video vigilancia que permitirá detectar y prevenir cualquier posible robo en la empresa, también un sistema contable administrativo ya que permite registrar todas las operaciones diarias de la empresa y por último un sistema de ventas electrónico el cual nos va a permitir incluir y excluir mercadería al momento de vender y comprar respectivamente y así mantener nuestro almacén actualizado.

El error de estas empresas está en que solo llevan un control rudimentario y no especializado y esto evidenciaría que no se está cumpliendo con el manual de procedimientos administrativos y otras normas internas, Asimismo no existe la suficiente tecnología aplicada en las micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro.

Si las personas que conducen las MYPES ferreteras no se preocupan en la adopción del control interno, ni mucho menos en capacitar a su personal seguirá siendo propensos a pérdidas, robos, sobre todo a tener una mala gestión y por consiguiente tener malos resultados al final del ejercicio económico. Por el contrario, si los altos directivos y trabajadores se capacitan en control interno comprenderán acerca de la importancia de este mecanismo que conlleva tener un adecuado sistema que se adapte a su empresa. Asimismo, si se implementa tecnología las probabilidades de tener una buena gestión empresarial serán más elevadas.

Por lo expuesto; se ha decidido investigar a las Micro y pequeñas empresas ferreteras de Tingo María y consecuentemente determinar las deficiencias de control interno que conllevan a tener malos resultados económicos a estas unidades económicas.

## **1.2. Formulación de las interrogantes**

### **1.2.1. Interrogante general:**

¿Cuáles son los factores que causan deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María?

### **1.2.2. Interrogantes específicas:**

- a) ¿Influye la falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas por parte de los trabajadores y propietarios en las deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María?
- b) ¿El contar con escasa tecnología potencia las deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María?
- c) ¿Las deficiencias del control interno incrementan los riesgos potenciales de tener perjuicios económicos en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Investigar cuáles son los factores que causan deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar de qué manera influye la falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas por parte de los trabajadores y propietarios en las deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.
- b) Analizar si la implementación de tecnología contribuirá a reducir y/o eliminar las deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.
- c) Definir si las deficiencias del control interno incrementan los riesgos potenciales de tener perjuicios económicos en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.

### **1.4. Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis General**

El incumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas y la escasa implementación de las tecnologías de información son factores que causan deficiencias del control interno en las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.

#### **1.4.2. Hipótesis Especificas**

- a) La falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas causan deficiencias de control interno en las MYPES ferreteras de Tingo María.

- b) La escasa implementación de la tecnología causa deficiencias de control interno en las MYPES ferreteras de Tingo María.
- c) Las deficiencias de control interno incrementan los riesgos potenciales de tener perjuicios económicos en las MYPES ferreteras de Tingo María.

#### 1.4.3. Sistema de variables, dimensiones e indicadores.

**Tabla 2: Operacionalización de variables**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
VI Control Interno	X= La falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Información contable.</li> <li>❖ Operaciones Empresariales</li> <li>❖ Recursos de la empresa.</li> <li>❖ Reglamentos leyes y políticas.</li> </ul>	<b>Nominal</b> Encuesta y Entrevista
	Y= La escasa implementación de tecnología.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sistemas de video vigilancia.</li> <li>❖ Sistema Contable y administrativo.</li> <li>❖ Facturación electrónica.</li> </ul>	
VD Gestión Empresarial	Planificación, Organización, Comunicación y Control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Hurto sistemático de bienes y valores.</li> <li>❖ Desconocimiento de las ventas reales.</li> <li>❖ Desmedro de mercadería.</li> <li>❖ Trabajadores no incluidos en planillas.</li> </ul>	<b>Nominal</b> Observación

*Fuente: Elaboración propia*

### 1.5. Justificación e importancia

#### 1.5.1. Teórica

Este proyecto de investigación se justifica ante la necesidad que tienen las empresas ferreteras de contar con un sistema de control interno adecuado, el cual busca mediante el conocimiento y la aplicación de tecnologías, poder comprobar, examinar, constatar y evidenciar todas las operaciones contables y/o administrativas, y determinar que la deficiencias de control potencian los riesgos, debilidades y actos de corrupción contra los recursos de las empresas ferreteras, además permitirá fortalecer la teoría.

### **1.5.2. Práctica**

Los resultados de esta investigación permitieron conocer los factores que influyen en las deficiencias del control interno en la gestión en las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.

Asimismo, este trabajo de investigación contribuirá con los propietarios y directivos brindándoles información sobre de la significancia del control interno y también en la aplicación de tecnología para prevenir deficiencias del control interno de las empresas comercializadoras de artículos de ferretería en la ciudad de Tingo María.

### **1.5.3. Importancia**

Los resultados servirán como base científica para que investigadores que desarrollen e investiguen temas similares, asimismo, contribuirán en mejorar la gestión contable y/o administrativa para minimizar las debilidades, riesgos y actos de corrupción de recursos que posiblemente a causa de la ausencia del control interno que se producen en las empresas ferreteras en Tingo María.

## **1.6. Delimitaciones**

### **1.6.1. Teórica**

El estudio de investigación recurrió a información teórica y manuales sobre el control interno, el informe COSO. Es decir, se revisarán antecedentes bibliográficos y hemerográficos relacionados con el objeto de estudio.

### **1.6.2. Espacial**

El alcance de la investigación se circunscribe a las empresas de comercialización de materiales de ferretería en Tingo María, provincia Leoncio Prado en el departamento de Huánuco. Las unidades de análisis constituyen 35 Medianas y pequeñas empresas ferreteras.

### **1.6.3. Temporal**

La ejecución de la tesis permitió recolectar información de deficiencias de control interno que influyan en el mal manejo de las actividades contables y/o administrativas de las ferreterías de Tingo María.

## **1.7. Metodología**

### **1.7.1. Tipo de investigación**

Dado las características del estudio, se empleó una metodología aplicada, en base a que se emplearon teorías y conocimientos contables y administrativos, con el propósito de proponer al control interno como herramienta principal para la buena gestión empresarial.

Como se da la índole del estudio de la investigación, es descriptivo ya que las investigaciones descriptivas se avocan a describir algunas características del grupo de muestras estudiadas según **Martínez y Rodríguez** (2011).

### **1.7.2. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación es no experimental al no haber manipulación de variables y transversal toda vez que se recurrirá a recolectar información en un solo tiempo tal y como se presentan en el campo, que evidenciaran la incidencia de las deficiencias de control interno en la gestión empresarial de las micro y pequeñas empresas ferreteras de Tingo María. Estimamos conveniente precisar que **Hernández et al** (2014) respecto al periodo de ejecución de la investigación dicen “el diseño transversal recolectan datos en un solo momento, con la finalidad de mostrar las variables, medir su relación en un solo momento”.

A raíz de la metodología presentada líneas arriba las interrogantes nos conducirán a los objetivos, pasando a las hipótesis que demostraremos mediante la estadística descriptiva e inferencia, culminando con nuestras conclusiones y recomendaciones.

### 1.7.3. Población y muestra

Se estudió a las Micro y pequeñas empresas ferreteras formales de Tingo María según el registro de la **Subgerencia de Desarrollo Empresarial** (2019) de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, las que son un total de 35 ferreterías. En la presente investigación ya no se aplica la determinación de la muestra porque la población es de 35 empresas sobre los cuales se aplicarán los instrumentos de investigación correspondientes, las cuales son las siguientes:

**Tabla 3. MYPES ferreteras formales en Tingo María.**

N°	Razón Social	Dirección	RUC	Representante Legal	N° Trabajadores
1	Agro Ferretería Diego	Jr. Callao N° 225	20602303668	Campos Gonzales Olga	1
2	Ferreimport Lidia EIRL	Jr. Cayumba N° 293	20601555175	Gonzales de Campos Lidia	2
3	Agro Ferretería El Chato Lay EIRL	Jr. Cayumba N° 284	20573258950	Flores Rosales Raimundo	1
4	Agro Ferretería El Gringo	Jr. Callao N° 239	10477397765	Laurente Castro Lucelly	1
5	Agro Ferretería Elí	Av. Alameda Perú N° 214	20604102651	Elías Valdez Vilma	1
6	Corporación Sematec WWR SRL	Av. Tito Jaime 343	20602987664	Silva Zamora Doris Angelica	1
7	Almacenes Comerciales Terminal de Carga EIRL	Jr. Cayumba N° 240	20542503476	Abad Vásquez Ricardo	2
8	Barco Ferretero	Av. 28 de Julio N° 120	10224764338	Llanos Martin Yolanda	2
9	Ferretex Micasa	Jr. Julio Burga N° 250	10098598184	Aroztegui Gargate Cesar	1
10	Casa del Constructor EIRL	Jr. Callao N° 582	20489430712	Montero Rumaldo Milgros	1
11	Inversiones Neo Fer EIRL	Av Antonio Raimondi N° 637	20607125288	Melgar Poves Paolo Andy	4
12	Comercial ferretería Díaz	Jr. Cayumba N° 257	20573167059	Diaz Rengifo Marcelino	2

<b>N°</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Dirección</b>	<b>RUC</b>	<b>Representante Legal</b>	<b>N° Trabajadores</b>
13	Corporación Ferchota EIRL	Av. Raymondi N° 701	20529295554	Mendoza Díaz Osías	3
14	Corporación Rudhayfre	Jr. Sven Ericson N° 109	20529295554	Abila Zevallos Fredy	5
15	Ferretería A&R	Jr. Cayumba N° 289	10230085337	Rivera Solis Santa Irene	1
16	Ferretería Leo (ferretin)	Av. 28 de Julio N° 123	10230195663	Álvarez Sánchez Rosaría	1
17	Ferretería Chalas	Jr. Cajamarca N° 1099	10463720369	Chalas Bisalot Jaime	1
18	Ferretería Chota	Jr. Cayumba N° 253	20529295554	Mendoza Díaz Osías	3
19	Ferretería Crisle SAC	Av. Raymondi N° 856	20602611877	Palacín Vásquez Carlos	1
20	Ferretería D´Alish	Jr. Cayumba N°260	10422892660	Flores Rosales Hermelinda	1
21	Ferretería Flores EIRL	Jr. Julio Burga N° 289	20600180852	Flores Lazar Ana	2
22	Ferretería JF Y G S.R.L (Gladys)	Av. 28 de Julio N° 112	20600107161	Quijaite Damián José	4
23	Ferretería Kopriva	Av. Agricultura N° 111	10212483902	Andrés Gomero Celinda Ilvira	1
24	Ferretería Mallki Rey	Av. 28 de Julio N° 129	10657834567	Juan Rey Diaz	1
25	Ferretería Montero S.A.C	Av. Agricultura N° 101	20600107161	Montero Alvarado Nestor	3
26	Ferretería Nissi S.C.R.L.	Jr. Callao N° 247	20600630840	Reynoso Requiz Franco	1
27	Ferretería proyecto	Jr. Julio Burga N°269	10403142277	Chávez Campos Mildred	1
28	Ferretería Shaday	Av. Tito Jaime N° 193	10438156106	Ortega Torres Yari	1
29	Ferretería Valencia	Jr. Julio Burga N° 233	20605012753	Valencia Huillca Ismael	1
30	Shania Corporation EIRL	Jr. Callao N°582	20604749779	Montero Rumaldo Guadalupe	8
31	Agrofer león	Av. Alameda Perú N° 242	10456145895	Leon de la Curz Pompeyo	1

N°	Razón Social	Dirección	RUC	Representante Legal	N° Trabajadores
32	Fierros Y Perfiles Diaz E.I.R. L	Av. Tito Jaime N° 1022	20573213425	Valdivieso Marin Gloria	2
33	Grupo Constructor León E.I.R. L	Av. Tito Jaime N° 199	20601312035	Simon Solano David	2
34	Grupo Continental	Av. Raymondi N°701	20602603068	Gonzales Palma Anderson	6
35	Comercial Ferretera Ronal	Av. Tito Jaime N° 445	10446525013	Colachagua Huarcaya Edson	1

**Fuente:** Elaboración Propia con datos de la Municipalidad Provincial Leoncio Prado y Consulta RUC de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.

#### 1.7.4. Métodos de investigación.

La metodología empleada para el desarrollo de la investigación se enmarcó en las siguientes categorías:

- a) **Método Inductivo.** – Partiendo de lo planteado por **Hernández et al** (2014) nos permitió razonar y analizar la problemática partiendo de la observación donde se captó el problema y sus dimensiones e indicadores que fueron tomados como un patrón para la siguiente investigación, aplicada la metodología nos permite llegar a conclusiones que servirá como antecedente teórico para estudios futuros.
- b) **Método Descriptivo.** – Para **Martínez y Rodríguez** (2011) este método de investigación describe determinadas características de un grupo de elementos estudiados sin comparar con otras muestras. Al ser descriptivo bivariado se refiere a 2 variables que fueron observadas en una muestra. Este método ha permitido medir la asociación de variables propuestas y obtener la prueba de hipótesis a través de una prueba estadística.

### **1.7.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Para el proceso de recolección de datos se utilizó las siguientes técnicas:

#### **a) Entrevistas**

Sirvieron para recoger opinión de los gerentes de las empresas MYPES ferreteras, afin de conocer el contexto del control interno en la gestión de la empresa. Se adjunta en los anexos la relación de los gerentes entrevistados.

#### **b) Encuesta**

Se recurrió a aplicar el cuestionario de encuesta a un trabajador por MYPE ferretera determinada en la muestra que fueron un total de 35 trabajadores, en la presente investigación se planteó preguntas con la finalidad de conocer la situación de estas empresas con respecto a las variables y dimensiones en cuestión.

#### **c) Observación directa y participante**

Nos relacionamos directamente con los acontecimientos y hechos ocurridos mediante nuestra presencia física en algunas actividades relevantes dentro de la gestión de las empresas ferreteras de Tingo María. Esta técnica nos permitió observar directamente in- situ aspectos relacionados con las dimensiones de la tesis como son verificar si existe un buen almacenamiento de las mercaderías, la existencia de planillas de trabajadores.

### **1.7.6. Interpretación estadística de datos.**

Con la finalidad de ordenar y tabular los datos obtenido en los instrumentos de gestión con solidez se recurrió al programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) programa informático y estadístico para las ciencias sociales, asimismo para dar sostenibilidad, solidez matemática a los datos y resultados, empleamos al software Microsoft Excel. Utilizándose la estadística descriptiva a fin de interpretar las variables y sus indicadores, así como la matematización y establecer las tablas y gráficos.

## **1.8. Limitaciones**

Teniendo en cuenta la índole de la investigación se presentaron algunos inconvenientes como; la indiferencia y el poco espíritu de colaboración de algunos de los gerentes y trabajadores de las ferreterías, pero con persistencia se logró ejecutar los instrumentos de recolección de datos en todas las ferreterías que contemplan la muestra a estudiar, la excesiva discreción de parte de los propietarios y trabajadores para brindar información, también el escaso conocimiento de control interno en algunos casos.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de investigación

Las investigaciones que se presentan como antecedentes tienen relación en las variables se presentan objetivos, técnicas y metodología, y conclusión asimismo los respectivos autores con la finalidad de brindar solidez a la presente tesis, a continuación, presentamos las investigaciones más relevantes:

##### 2.1.1. Internacionales

Teniendo en cuenta a **Rojas Diaz** (2007) que plantea su estudio denominado “un diseño de un sistema de control interno en una empresa del rubro de artículos eléctricos”. En su objetivo se plantea probar si la empresa, logra cumplir los objetivos que se plantea debe contar con manuales contables y administrativos, que funcionen como un control donde se registren los eventos diarios del ente. Los reglamentos y manuales tienen como finalidad ser una herramienta de la alta gerencia en la que los empleados adoptan con eficiencia para llegar a lograr objetivos trazados en la organización, al referirse a eficiencia se entiende que: se va a ejecutar las actividades a menor costo, con menor esfuerzo y en poco tiempo. Específicamente los manuales son guías para la realización de tareas paramétricas.

Para finalizar el autor define que un óptimo control interno es aquel que satisface las necesidades y se ajusta a cada ente económico, el sistema debe respaldar las acciones que se realizan en busca de los objetivos y reglamentos que se mantienen vigente en la empresa. Ahora bien, el diseño debe realizarse con cautela, porque los ajustes contraproducentes cortan la iniciativa y el verdadero nivel de creatividad de los empleados.

Desde la posición de **Vera & Vizuet** (2011) que plantea en su investigación un modelo de control interno que fortalezca la gestión de almacenes de una empresa llamada XYZ.

Teniendo los siguientes objetivos:

- Definir la manera en que la carencia de control interno en la gestión de almacenes atenta en la ganancia de la empresa XYZ a través de la elaboración de políticas y métodos para optimizar las actividades relacionadas al inventario.
- Definir la repercusión que conlleva diseñar controles internos de inventarios en las operaciones empresariales de esta empresa.
- En suma, determina que la utilidad del control interno esta direccionado a anticipar irregularidades y errores, lo que diferencia a ambos es verificar la intención del hecho, la equivocación se aduce a omisiones sin intención, y la palabra aduce a errores intencionales.

La finalidad de los mecanismos de cuidado interno es que deben dar una seguridad razonable de que las cuentas y estados financieros son presentados bajo un esquema soportado por controles que menoren significativamente la posibilidad de poseer errores importantes en los mismos.

Como expresan **Idrovo & Saldaña** (2015) en su investigación titulada el accionamiento de herramientas para el sistema de control interno administrativo y contable de la ferretería Cacia.

Defienden que la problemática que se desea solucionar con herramientas como el control interno están: Las actividades no tienen un orden de ejecución, no existe un plan organizado en los departamentos y áreas además los trabajadores no saben los procedimientos para el óptimo desempeño de sus actividades en la organización.

La principal conclusión a la que arriban los investigadores es: tener conocimiento del estado actual de la empresa, programar las labores y que se enumeren pertinentemente las actividades realizadas a diario, esto accede que el sistema de control interno contable y administrativo tenga importancia relevante dentro de las empresas. De allí surge la intención de implementar tecnología y actividades de control contable y administrativo.

Por último, los autores recomiendan que es primordial ejecutar controles continuos comenzando por la alta dirección hasta culminar con todas las áreas de la ferretería, los controles deben ser periódicos, de tal modo que deje detectar a tiempo variaciones o riesgos que puedan afectar al crecimiento y desempeño de la empresa.

**Flores & Ibarra (2006)** postulan en su tesis denominada "diseño de control interno para las empresas PYMES".

Los autores se plantean como objetivos indicar un adecuado diseño de control interno para entes con reducida capacidad administrativa que facilite desarrollar mejor las actividades, actuar con eficiencia en el funcionamiento del negocio que ayude al desarrollo y rendimiento de este tipo de empresas. Del mismo modo, proporcionar al emprendedor un mecanismo o método que permita un mejor manejo de la entidad, mediante un sistema concatenado entre las labores de los empleados y todos los lineamientos de la organización que lo llevan a:

- a) Cuidar todos los activos de la empresa, hallando entre ellos los bienes tales como inmuebles, maquinaria y equipo, intangibles llamados patentes o marcas y el capital humano.
- b) Arrojar la información financiera vasta, grata y oportuna, para que en base a ella se puedan tomar decisiones.
- c) Prendarse a las políticas antes establecidas por la empresa, y
- d) Halla promoción de un trabajo eficiente.

Los investigadores determinaron sobre el control interno está diseñado a velar por

algunos objetivos elementales los cuales brinden a las organizaciones la seguridad de que sus operaciones se realizan con exactitud y óptimo funcionamiento, estas metas se direccionan frontalmente a los procesos administrativos y contables.

Por consiguiente, a través de la aplicación de periodos de operaciones generamos la idea del modelo de control interno para las Pymes y subsiguiente para dar un sustento adecuado implementamos un ejemplo de monitoreo.

### **Modelos de control interno**

#### **Control interno administrativo.**

- Protección de inmueble maquinaria equipo, existencias, etc.
- Promoción de la eficiencia funcional
- Establecer la adhesión a las políticas de dirección

#### **Control interno contable**

- Periodo de ventas e ingresos
- Periodo de Compras Ciclo de Producción
- Periodo de Nominas
- Periodo de Finanzas

#### **Monitoreo**

- Establecer características a evaluar
- definir el método de evaluación
- Plasmar el método de evaluación
- Adquirir resultados de la evaluación
- Establecer mecanismos de control.

El sistema del control interno dará solución a una vasta problemática de inyección de recursos, al implantar un sistema de control interno las PYMES efficienten sus capitales y serán competentes, respetando sus objetivos preestablecidos haciéndolo mediante la vigilancia constante del control interno que les ayude a demostrar el buen

desempeño y que sea adecuado con los lineamientos de desarrollo institucional.

El epílogo del ejercicio práctico nos permitió dejar a manifiesto el control interno es una alternativa válida para todos aquellos empresarios Pymes que requieren conocer la situación de sus empresas y saber de información confiable, válida y oportuna, para una mejor toma de decisiones.

## **2.1.2. Nacionales**

Tal como **Marín Gutiérrez** (2015) se plantea en su tesis llamada la caracterización del Control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa de repuestos automotrices Marín.

Se plantea como objetivo explicar los caracteres del control interno de las empresas del sector comercio del Perú.

Concluye diciendo; que, en los procesos de control y supervisión, los efectos hallados por los autores del Perú no guardan similitud; ya que, en ambos niveles, no se están adoptando adecuadamente el control interno, ya que se ha evidenciado imperfecciones en sus componentes, lo cual interfiere en la gestión empresarial, y esto lleva a no lograr los objetivos en el caso estudiado.

Agregando a lo anterior, en la revisión de la literatura se establecen que, si se implanta el Control interno teniendo en cuenta sus componentes, tal como lo establece el informe COSO, esto respalda de modo positivo en la gestión de las empresas, por lo cual se permitiría cumplir con las metas empresariales, debido a la utilización eficiente y eficaz de los recursos.

Citando a **Misari Argandoña** (2012) que realizó su tesis titulada el Control interno de inventarios y la gestión en las empresas de elaboración de calzados en Santa Anita - Lima.

Se plantea como objetivos:

- Explicar si el control interno de inventarios tiene incidencia en la gestión de las empresas de elaboración de calzados.
- Explicar sí el registro ordenado y constante influye en la determinación y proyección de la distribución y publicidad de los productos elaborados.
- Explicar sí las constataciones físicas y periódicas autoriza lograr una gestión eficiente y eficaz en la empresa.

A modo de conclusiones se establece que el control interno aplicado en los inventarios es un producto determinante en el crecimiento económico de las empresas de elaboración de calzados. También que el mantenimiento permanente del registro de inventarios da como resultado el eficiente determinación y proyección de la distribución y publicidad de los productos elaborados.

Por último, las verificaciones físicas y constantes colaboran en la actualización y rotación de los inventarios, verificando la mercadería de difícil o lenta salida o rotación, y como resultado estableciéndose agresivas campañas de publicidad y remate al costo para evitar pérdidas a la empresa y consecuentemente obtener malos resultados en el ejercicio económico.

**Samaniego (2013)** menciona en su tesis de nombre incidencias del control interno en la maximización de la gestión de las Microempresas en el distrito de Chaclacayo.

El investigador estableció como objetivos:

- Establecer la influencia del entorno de control en la implantación de objetivos y metas de la empresa.
- Evaluar si la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa.
- Apuntar las consecuencias de las actividades de control en la eficiencia y Eficacia de la producción.

- Indicar la influencia de la información y comunicación en la determinación de metodologías.
- Identificar la incidencia de la supervisión monitoreo en el mejoramiento de procesos.
- Evaluar el impacto del seguimiento en la obtención de productos de calidad.

Concluyendo la investigación con lo siguiente:

- El entorno de control si repercute en los establecimientos de los objetivos de la empresa, ya que muchas micro y pequeñas empresas no lo tienen definidos, por tal razón no pueden maximizar los logros, varias veces alcanzan las metas, pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo.
- La evaluación de riesgos si repercute en los resultados de la empresa, teniendo presente la evaluación de riesgos, se podría evitar contingencias y prever gastos innecesarios.
- Las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados.
- La información y comunicación si repercute en la identificación de estrategias, toda microempresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, apoyando con el modelo a seguir lo positivo, y evitar cometer los mismos errores.
- La supervisión y monitoreo no repercuten en el mejoramiento de actividades, lo que se contradice con la teoría donde califica como importante a este componente para la mejora constante, si te evalúan y supervisan, realizarás una mejor labor, teniendo cuidado para no incidir en errores.
- El seguimiento si incide en el logro de productos de calidad, asimismo corrige errores, es justo hacer un seguimiento para comprobar que se cumplan las mejoras implantadas, de tal modo decir el sistema funciona de forma eficiente y efectiva.

Desde el punto de vista de **Limache** (2012) en su investigación denominada el control interno para la gestión de pequeñas empresas ferreteras de Huamanga – Ayacucho.

La presente investigación se plantea como objetivos los siguiente:

- Establecer las escaseces y debilidades del control interno en las pymes ferreteras de la ciudad de Huamanga, para la gestión óptima.
- Establecer si las Pymes ferreteras de la ciudad de Huamanga, que tienen control interno para su funcionamiento diario no lo aplican adecuadamente.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- Los entes ferreteras de la ciudad de Huamanga, vienen a sobreponer su control interno de manera oculta y controversial ya que existen muchas debilidades, porqueno cuentan con un sistema debidamente estructurado que les permita tener una gestión eficiente, detectar cualquier error o deficiencia administrativa financiera.
- Las empresas del rubro ferretero de la ciudad de Ayacucho, que adoptan estrategias de control interno no efectúan revisiones constantes para lograr que su control interno sea sólido y eficaz.

### **2.1.3. Locales**

Señalando a **Guerrero Ochoa** (2016) que menciona en su tesis titulada “Debilidades de control interno en la gestión de las empresas ferreteras de Tingo María”. de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Se plantea como objetivos:

- Investigar las falencias de Control interno que impulsan los actos de corrupción en empresas comercializadoras de productos ferreteros en la ciudad de Tingo María.

- Precisar si los principios del modelo COSO III, son omitidos autoritariamente y si es el causante de la potencia abrumadora de los hechos de corrupción en empresas comercializadoras de productos ferreteros en Tingo María.
- Evaluar si la inexistencia o la deficiente implementación de herramientas de gestión administrativa potencian los actos de corrupción las empresas comercializadoras de productos ferreteros en Tingo María.

Concluye que las empresas ferreteras de la ciudad de Tingo María, no aplican los 5 pilares de modelo de control interno COSO; los cuales son los siguientes: Entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control y por último supervisión y monitoreo, dentro de sus operaciones diarias, por el contrario, controlan sus operaciones de forma ambigua y empírica.

Por último, Las empresas ferreteras de Tingo María, no aplican los postulados de administración, por señalar algunos esta la planificación, la organización, la dirección, coordinación y el control tampoco cuenta con manuales, reglamentos.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Teorías del control interno**

Según **Kell, Boynton, & Ziegler (1995)** postula que el control interno abarca el proceso organizacional y los actos implementados en la empresa cuya finalidad es proteger el patrimonio, controlar el grado de confiabilidad y corregir la información financiera.

El control interno según **Cepeda (1997)** abarca toda una metodología aplicada a la unidad empresarial, de tal manera que el control del patrimonio sea real, eficaz y eficiente.

**Fayol (1916)** establece que la administración moderna tiene cuatro componentes, en lo que concierne a nosotros tomaremos en cuenta el control para la organización que busca identificar los aspectos débiles con la finalidad de tomar medidas correctivas. que se produzcan nuevamente.

## **2.2.2 El Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)**

**COSO (2013)** Es un modelo de aplicación obligatoria en todo ente económico que instruye al gobierno de la entidad establecer actividades efectivas, eficientes y éticas con la finalidad de mejorar el control y las buenas prácticas. El modelo COSO se expresa en cinco pilares fundamentales:

– **Entorno de control**

Hace referencia a un grupo de políticas, normas y procesos que sirven de cimiento para una eficiente acción de gobierno de la entidad, se refiere al aspecto ético a la organización interna al compromiso y a la responsabilidad.

– **Evaluación de riesgos**

Esta referido, a la medición de las eventualidades administrativas y financieras que puedan atentar contra los objetivos organizacionales. Verificar el riesgo es identificar aquellos actos que no permiten el desarrollo económico y financiero.

– **Actividades de control**

Se refiere a lineamientos y políticas institucionales además del accionar humano con la finalidad de adoptar medidas que coadyuven a resguardar el cumplimiento normativo interno y externo.

– **Información y comunicación**

Componente que permite identificar procesar y divulgar datos para lograr y conseguir a quienes hayan intervenido en los actos previos al control, que son difundidos en el interno y entorno organizacional. Los sistemas de información se desarrollan bajo los siguientes principios; Comunicación interna y Comunicación externa.

### – **Supervisión y monitoreo**

Este pilar permite que el control interno siga trabajando cabalmente, conduce evaluaciones continuas o independientes, conduce evaluaciones continuas y/o independientes y evalúa y comunica deficiencias, garantiza que los errores previos no se vuelvan a cometer y minimiza riesgos.

### **2.2.3 Objetivos del control interno**

Con base en **Mantilla (2005)** destaca que el control interno es una sucesión ejecutada en la alta dirección y el personal de la entidad conlleva a brindar razonabilidad hacia el logro de objetivos en las siguientes magnitudes:

- Eficacia de las operaciones, orientado al cumplimiento de metas institucionales en todos sus niveles, protege el patrimonio y optimiza el uso de los recursos para conseguir resultados óptimos.
- Certeza de los resultados financieros: Se vincula con la elaboración de estados financieros confiable, incluyendo estados financieros intermedios y notas de ellos mismos.
- Culminación de la normativa y regulatoria: quiere decir que es obligatoria la aplicación normativa a la que está obligada la organización.

### **2.2.4 Tipos de control interno**

Teniendo en cuenta a **Samuel (2010)** postula que existe cuatro:

- **Control administrativo**-. Referido al nivel organizacional interno destacando las actividades dentro de un marco de planificación adecuado y cumplimiento de normas.
- **Control estratégico**-. Actividad relacionada debidamente planificada de las estrategias empresariales aplicables a la organización.

- **Control contable-**. Estos son mecanismos que permiten identificar operaciones para proteger el patrimonio del ente económico.
- **El control operacional-**. Esta referido a la verificación de las actividades de las actividades comunes relacionada con el objeto organizacional, la legislación vigente y el cumplimiento de metas.

### 2.2.5 Importancia del sistema de control interno

Según **Beltrán** (2014) es una herramienta de gestión que permite mejorar el funcionamiento de una empresa o entidad coadyuvando la mejora continua y permitiendo lograr los objetivos para ello, se planifica estratégicamente a través del gobierno institucional.

### 2.2.6 Nuevo modelo de Control interno: El modelo COSO versión IV

El **COSO** (2017) es el último informe de la mencionada comisión creada en los Estados Unidos, en este nuevo enfoque se resalta la gestión de riesgos empresariales asimismo la integración con estrategia y desempeño. Asimismo, el enfoque rescata la importancia de considerar el riesgo en el proceso de establecimiento de estrategias como el rendimiento de la dirección empresarial, además se considera la evolución del riesgo en la gestión empresarial y el cálculo del impacto del riesgo en el desempeño, se da perspectivas de gobernanza y supervisión, se reconoce la globalización de mercados y el creciente número de operaciones empresariales adaptando un enfoque común para todas las organizaciones

El modelo COSO IV aumenta los principios detallados en el modelo COSO III siendo compuesto por 5 componentes organizados y 20 principios:

- **Gobernanza y cultura-**. La dirección marca los lineamientos de la organización, reforzando la importancia de establecer responsabilidades, y cultura

abarca los valores éticos, los comportamientos óptimos y el entendimiento del riesgo en una gestión continua. Los principios en este componente son: Ejercicios de riesgo en la junta de vigilancia, establece funcionamiento de estructuras, define la cultura ética, demuestra compromiso en los valores fundamentales, atrae y desarrolla la capacidad de los individuos.

- **Estrategia y establecimiento de objetivos**-. Tiene mucho que ver la planificación estratégica, siendo el apetito al riesgo la principal estrategia estos deben servir como base para identificar, evaluar y responder al riesgo. Los principios en este componente son: Analiza el ambiente del negocio, se establece el nivel de apetito al riesgo, evaluar las estrategias alternativas, plantear objetivos del negocio.
- **Rendimiento**-. Es necesario identificar y evaluar los tipos de riesgo que pueden afectar los objetivos, estos riesgos se priorizan por la gravedad en el contexto del apetito del riesgo, luego la organización prioriza las respuestas a los riesgos enmarcado en manuales. Los principios en este componente son: Identificar al riesgo, evaluar la gravedad de riesgo, Priorizar el riesgo por nivel, implementa las respuestas al riesgo, desarrolla políticas.
- **Revisión**-. La organización puede considerar que tan bien están funcionando los componentes de gestión de riesgos empresariales a lo largo del periodo económico, y ante los cambios sustanciales y si requiere de revisiones necesarias. Los principios en este componente son: Evaluaciones sustanciales, revisar el riesgo y rendimiento, perseguir las soluciones ante los riesgos.
- **Información, comunicación e informes**-. Requiere un proceso continuo para obtener un proceso continuo para obtener y compartir información necesaria, la información debe fluir por todos los canales de información de la organización.

## 2.2.7 Sistema de Facturación Electrónica

Según la **Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria** (2021) este sistema es de mucha utilidad para la mediana y pequeña empresa y a los trabajadores generadores de la renta de cuarta categoría (independientes), la elaboración de los comprobantes de pueden realizar desde la página web de la SUNAT, este sistema permite a los contribuyentes emitir Recibos por Honorarios (RxH) y notas de crédito en forma electrónica, generar el libro de gastos e ingresos asimismo se puede emitir facturas electrónicas.

Asimismo, la SUNAT (2021) desde el 1 de setiembre del 2020 obliga a las empresas a emitir comprobantes de pago electrónicos pese que desde el 2014 el ente tributario viene implementando este sistema, esto en base a que la facturación electrónica simboliza un ahorro del 67% en costos que conlleva trabajar con comprobantes físicos, además este sistema electrónico de emisión de comprobantes de pago tiene más beneficios como:

- Herramienta y mecanismo que avala la claridad tributaria del empresariado.
- Optimiza la productividad y de cobranza de sus cuentas por cobrar porque este sistema está vinculado a medios de pago electrónico.
- Permite consultar en las 24 horas del día si una factura a tu nombre es válida legalmente.
- Se protege el medio ambiente al reducir el consumo de energía eléctrica, el consumo de papel, y consumibles como cartuchos de impresión.

En base a la Resolución N°098-2020-SUNAT con vigencia desde el 30 de mayo del 2020 los entes que en el periodo económico han tenido ventas de 75 UIT que equivale a S/ 315,000 soles y S/ 26,000 en el mes están obligadas a emplear la facturación electrónica. Además, las demás empresas obligadas a usar la facturación electrónica son:

- Aquellos entes económicos inscritas en SUNAT desde el 2019 en adelante.
- Los entes económicos inscritas en la administración tributaria de noviembre del 2019 a febrero del 2020.
- Los entes económicos inscritas en SUNAT de febrero a mayo del 2020.

Adicionalmente la Administración tributaria dispuso desde el 1 de enero del 2018 que toda empresa que obtenga su Registro Único del Contribuyente (RUC) al mes 3 de iniciada sus operaciones deben emplear la facturación electrónica.

### **2.2.8 Teoría de la gestión empresarial**

**Ucha** (2011) sostiene que a gestión la empresarial es el acto operativo desarrollado por la gerencia y los demás colaboradores procurando incrementar los niveles de producción y competencia del negocio.

Por otro lado, **Chiavenato** (2006) sostiene que la gestión empresarial en planificar, gestionar y controlar los recursos de la entidad buscando conseguir alto nivel de beneficios.

### **2.2.9 Teoría de la empresa**

**Antonorci** (2014) asegura que “la empresa como una organización humana creada y mantenida para realizar fines de producción de bienes o de prestación de servicios. Se puede considerar la empresa como una organización, como un sistema de partes interrelacionadas, en el cual todos los componentes deben estar integradas armónicamente”.

Asimismo, **Antonorci** (2014) refiere que “empresas forman la base de la actividad generadora de renta de un país, inmersa en un proceso político, económico, social y cultural, precursora de ingresos y fuentes de empleo”.

## 2.2.10 Clasificación de las empresas

Según **Thompson** (2014) menciona:

### a) Según la actividad

- Empresas de primarias.
- Empresas del industrial
- Comerciales
- Mayoristas
- Menudeo
- Minoristas o detallistas
- Comisionistas
- Empresas del sector terciario o de servicios

### b) Por el tamaño

- **Gran empresa:** Manejan capitales, capacidad de deuda y financiamiento alto, representan grandes capitales y muchos colaboradores.
- **Mediana empresa:** Se gerencia capitales a nivel medio, los recursos humanos son los suficientes y las áreas funcionales por lo general son mecanizadas.
- **Pequeña empresa:** Tiene la característica de ser, por lo general, de origen familiar, sus capitales económicos y de recursos humanos son razonablemente necesarios para su funcionamiento, es de carácter ilimitado.
- **Microempresa:** Lo común es que el propietario sea uno solo por lo general los procesos de fabricación son artesanales y rudimentarios, la cantidad de recursos económicos, materiales y humanos son reducidos.

- c) **La propiedad del capital:** Ente privada, institución pública y de capital mixto.
- d) **Por ámbito de actividad:** Ámbito local, ámbito provincial, ámbito regional, ámbito nacional y ámbito multinacional.
- e) **Por destino de los beneficios:** Con fines de lucro y sin fines de lucro.
- f) **Según la forma jurídica:** Unipersonales, cooperativas, comanditarias, sociedades e individuales.

### 2.2.11 Teoría de la Micro y Pequeñas Empresas (MYPES)

**Diario oficial el peruano** (2003) Ley N°28015: Ley de Promoción y Formalización de las MYPES, el Art. 4° del Decreto Supremo N°007 -2008-TR – TUO de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al empleo decente (Ley MYPE), ambas normas jurídicas definen a las MYPES como el ente económico natural o jurídico que busca como objetivo desarrollar actividades económicas de industrialización o comercialización de bienes o prestación de servicio.

La MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

- a) **El número total de trabajadores:** MYPES de 1 a 10 trabajadores y PYMES de 1 hasta 50.
- b) **Ventas Anuales:** La MYPES hasta el monto de 150 UIT y PYMES hasta 850 UIT.

## **2.3. Definiciones conceptuales**

### **2.3.1 Definición de sistema de control interno**

Es un conjunto de políticas y procedimientos aceptadas por las entidades con la finalidad de garantizar seguridad razonable sobre el cumplimiento de la normativa ética, debe ser integral procurando cumplir adecuadamente la estructura organizacional **Meléndez (2016)**.

### **2.3.2 Tecnología en la gestión empresarial**

Según **Moscoso Morataya, Monroy Alonso, & Alvarado Dubon (2015)** en su informe titulado uso de la tecnología en la gestión empresarial definen que el empleo de las Tics a en la gestión empresarial es la aplicación de esta en la planeación, organización dirección y control de una empresa para conseguir que se cumpla con todos los objetivos planteados. Además, que la tecnología es un factor determinante en el alcance de los objetivos. Ya que se revela en los planes, políticas, estrategias y sobre todo en las acciones de una empresa.

La elaboración de un plan tecnológico se puede lograr a través del inventariado, que es la recopilación y conocimiento de las tecnologías que pueden ser utilizadas en la empresa.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Presentación, e interpretación de los resultados logrados de la aplicación de un cuestionario de encuesta de 10 preguntas, un cuestionario de entrevista de 14 preguntas y una guía de observación de 5 preguntas, los instrumentos fueron aplicado a los trabajadores y gerentes de las 35 empresas ferreteras, según el diseño de la muestra.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos empleamos el Alfa de Cronbach, es usado para establecer el nivel de confiabilidad de los datos recogidos en la prueba de campo.

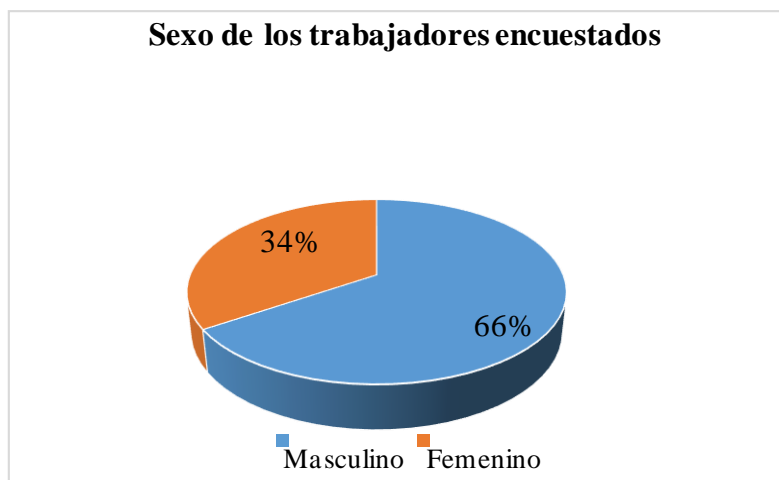
Según **Oviedo** (2005) Este coeficiente permite que los valores inferiores a 0.70 hasta 0.60 precisan buena consistencia, por el contrario, si los valores superan el 0.90 indican que existe repetición en los ítems.

**Tabla 4. Alfa de Cronbach**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
<b>0.620</b>	<b>7</b>

**Interpretación:** La tabla muestra un coeficiente de 0.620 por lo tanto es confiable según los indicadores.

Las primeras 3 preguntas del cuestionario del cuestionario de encuesta corresponden a aspectos generales de los encuestados, como se muestra a continuación:

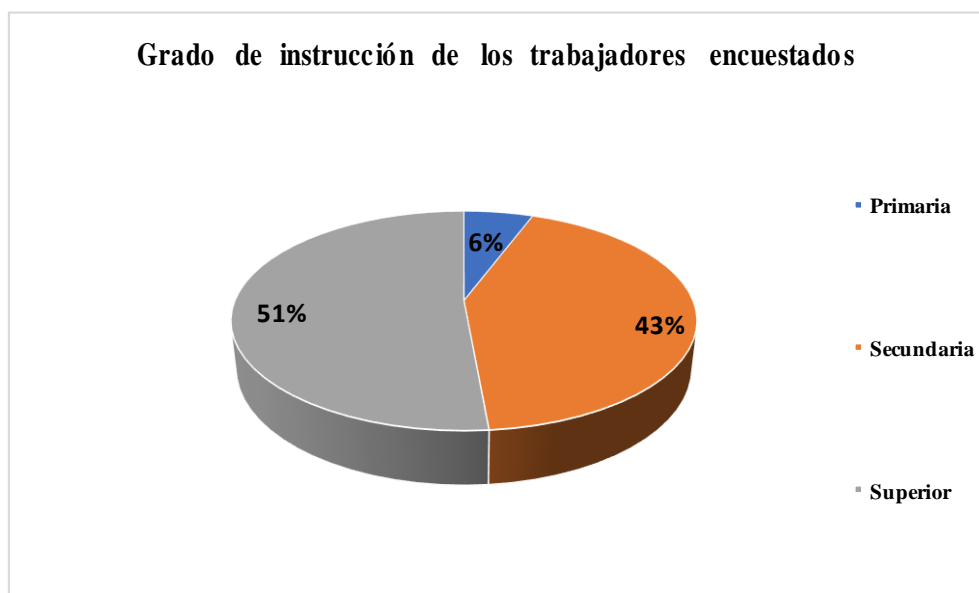


***Figura 1: Sexo de los Trabajadores***

***Fuente: Elaboración Propia, encuesta realizada***

### **Interpretación:**

Se aprecia que, de los 35 encuestados; el 66% son de sexo masculino y el 34% son de sexo femenino, resaltando que en el negocio de la ferretería las mujeres todavía tienen poca participación.

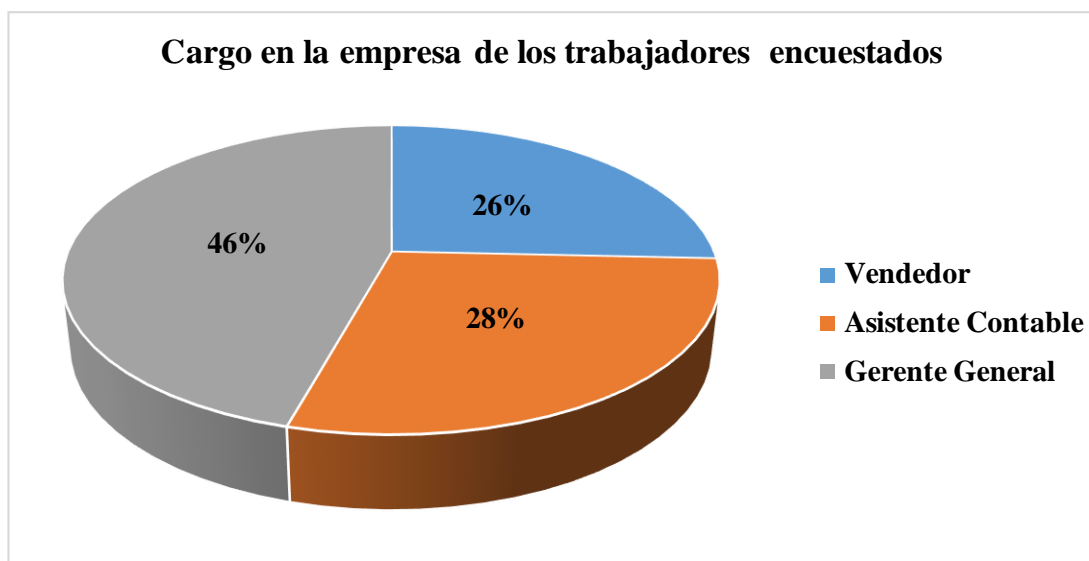


**Figura 2. Grado de instrucción**

**Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada**

### **Interpretación:**

El 46% de encuestados manifestaron ser gerentes generales y a la misma vez propietarios de las ferreterías; el 28% manifestaron que son asistentes contables, y el 26% son personal de ventas. Este resultado muestra que la mayoría de los propietarios ejercen el cargo de gerente general en sus empresas, además un gran número de empresas cuentan con un asistente contable fijo, lo que da entender que en estas ferreterías existe un mayor control de todas las operaciones realizadas.



**Figura 3** Cargo en la empresa de los trabajadores  
*Fuente: Elaboración Propia, encuesta realizada*

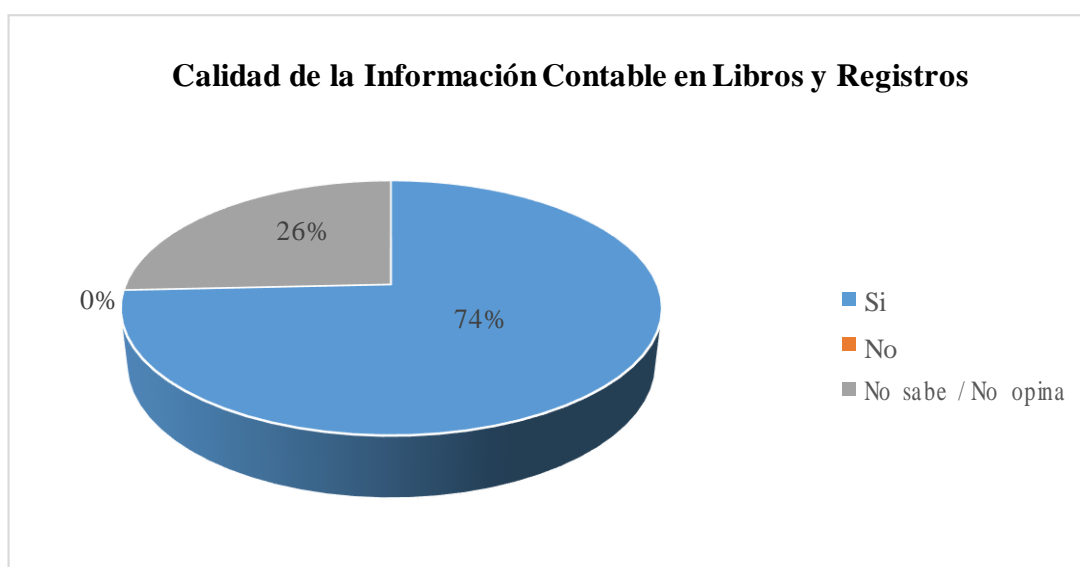
#### **Interpretación:**

El 46% de encuestados manifestaron ser gerentes generales y a la misma vez propietarios de las ferreterías; el 28% manifestaron que son asistentes contables, y el 26% son personal de ventas. Este resultado muestra que la mayoría de los propietarios ejercen el cargo de gerente general en sus empresas, además un gran número de empresas cuentan con un asistente contable fijo, lo que da entender que en estas ferreterías existe un mayor control de todas las operaciones realizadas.

### 3.1. De la variable independiente “Control Interno”

#### 3.1.1 Variable 1 “La falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas”

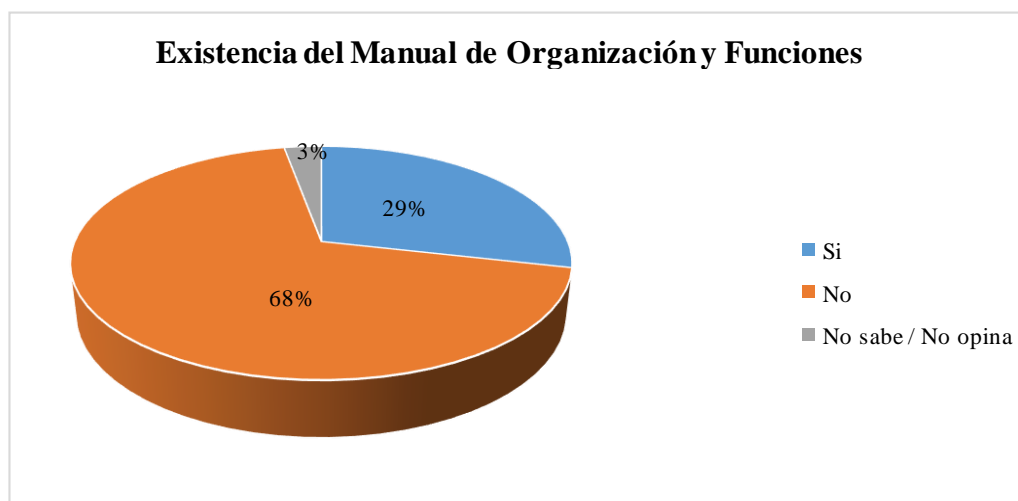
##### Resultados de la encuesta



**Figura 4. Calidad de la información contable en libros y registros**  
**Fuente: Elaboración Propia, encuesta realizada**

##### Interpretación:

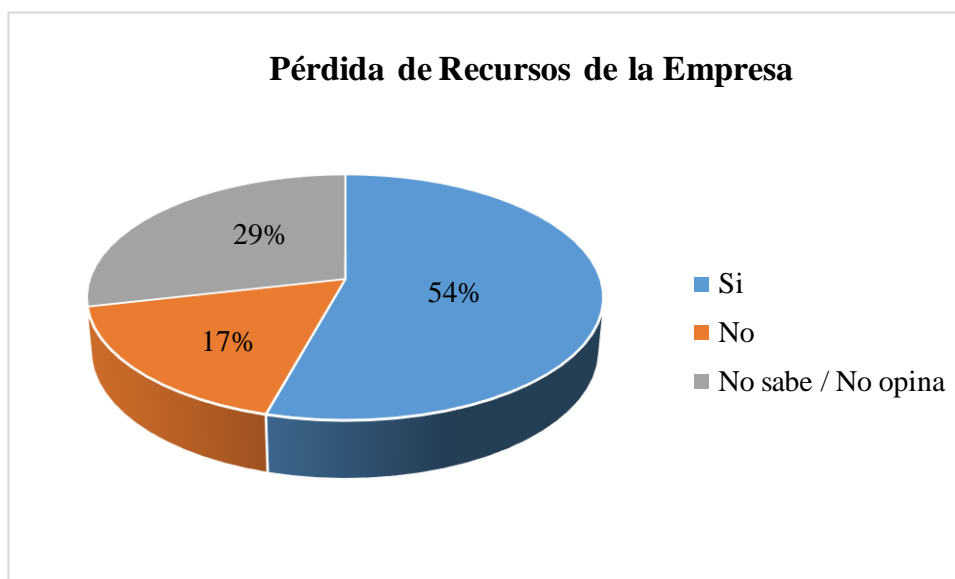
El cuadro precedente muestra que el 74% de encuestados manifiestan con conocimiento de causa que la información que refleja los libros y registros contables es real, del otro lado el 26% de los encuestados no tienen conocimiento acerca de registros y libros contables. Demostrando así que en la mayoría de los casos los trabajadores se involucran y conocen sobre el nivel de confiabilidad de la información contable reflejado en sus libros y registros.



**Figura 5. Existencia del Manual de Organización y Funciones**  
**Fuente: Elaboración Propia, encuesta realizada**

### **Interpretación:**

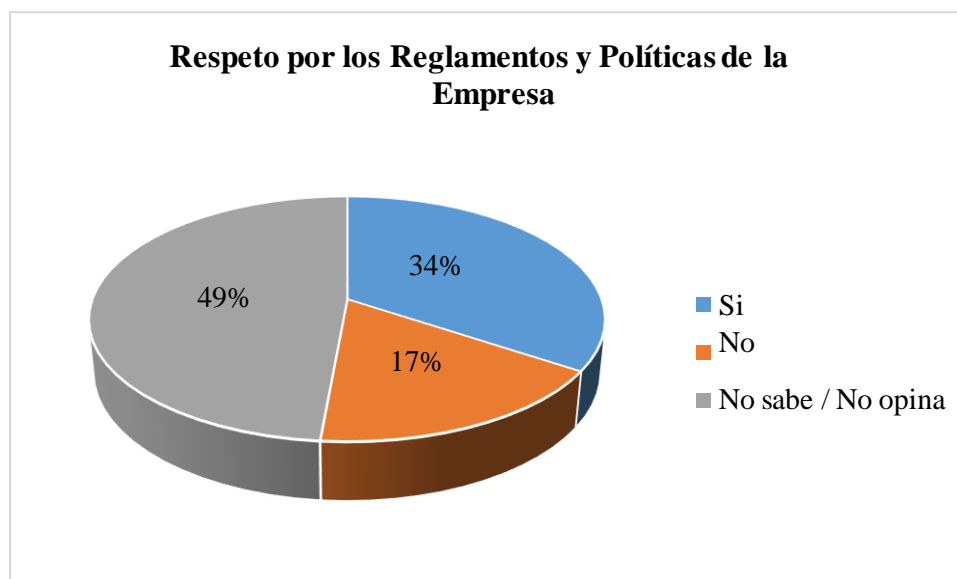
El cuadro precedente muestra que el 68% de encuestados corroboran que en las ferreterías que trabajan no existe un manual de organización y funciones (MOF), además el 29% de los encuestados mencionan que, si existe un MOF en su centro de trabajo que contempla sus actividades a realizar, más el 3% de encuestados menciona que no tiene conocimiento acerca del MOF. Por consiguiente, al no existir un MOF en la mayoría de las ferreterías existe una gran deficiencia de control interno puesto que los trabajadores no saben sus funciones, obligaciones, derechos, faltas y sanciones.



**Figura 6. Pérdida de recursos de la empresa**  
**Fuente: Elaboración Propia, encuesta realizada**

### **Interpretación:**

De los trabajadores encuestados el 54% menciona que, si ocurren pérdidas de bienes y/o activos en su empresa, el 17% que representa 6 trabajadores menciona que no existe pérdida de bienes en la empresa asimismo el 29% de encuestados refiere que no sabe o no opina sobre las pérdidas de activos en la empresa. Como se demuestra con datos, más del 50% de encuestados corroboran que si existe pérdida de bienes esto comprueba que no se cumple con las normas de la empresa o en todo caso dichas normas no existen y/o no se han comunicado al personal para su conocimiento.



***Figura 7: Reglamentos y Políticas de la empresa***  
***Fuente: Elaboración Propia, encuesta realizada***

### **Interpretación:**

De los datos presentados el 49% de los trabajadores desconoce sobre la existencia de reglamentos, leyes y políticas en su centro de trabajo, asimismo el 34% mencionaron que si se respeta las normas de la empresa y el 17% dicen que no se respeta las normas en su centro de trabajo. De los resultados se determina que las MYPES ferreteras no están implementando reglamentos y políticas de trabajo con lo que no se cumple con el principio de entorno de control y como consecuencia de está incurriendo en riesgos.

### Resultados de la Entrevista

**Tabla 5.** ¿Usted en su empresa ha implementado un Manual de Organización y Funciones donde se establece la estructura, autoridad y responsabilidad de cada trabajador?

Variable	Cantidad	%
Si	8	22.9
No	24	68.6
Desconoce	3	8.6
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Elaboración Propia del autor*

Son 24 gerentes mencionan no han implementado un MOF en la ferretería que dirigen en su mayoría argumentan que: “No es necesario, ni obligatorio, asimismo que implementar un MOF es pérdida de dinero y tiempo”.

**Tabla 6.** ¿Precise usted si se han establecido objetivos y metas en su empresa?

Variable	Cantidad	%
Si	8	22.9
No	24	68.6
Desconoce	3	8.6
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Elaboración Propia del autor*

Exactamente 24 gerentes expresaron que no se han establecidos objetivos y metas en sus ferreterías precisando en la entrevista mencionaron: “Que no es necesario ya que los objetivos y las metas son vender lo más que se pueda”.

**Tabla 7.** ¿Considera usted coherentes los procesos realizados en su empresa?

Variable	Cantidad	%
Si	32	91.4
No	2	5.7
Desconoce	1	2.9
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Elaboración Propia del autor*

Son 32 los gerentes que si considera coherentes los procedimientos realizados en sus establecimientos agregan que: “Los procesos de compra y venta se realizan correctamente”. Como se evidencia, los gerentes consideran a los procesos solo a las compras y ventas, premisa que no es correcta ya que en la empresa existen diversos procesos como; almacenamiento, pagos de proveedores y empleados, mantenimiento del establecimiento, proceso contable y tributario.

**Tabla 8.** ¿Se están alcanzando los resultados previstos en el plan de trabajo formulado por su empresa?

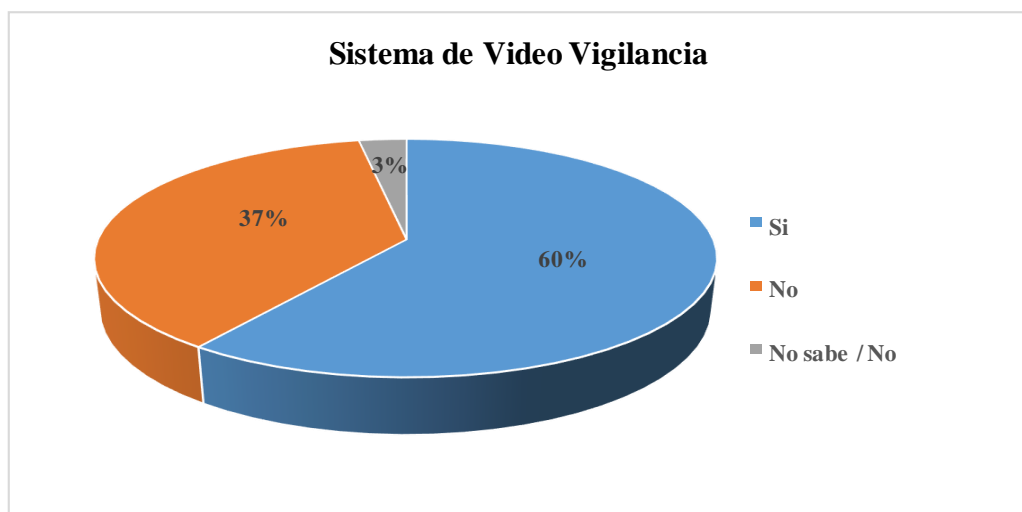
Variable	Cantidad	%
Si	10	28.6
No	17	48.6
Desconoce	8	22.9
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Elaboración Propia del autor*

Del total de los entrevistados 17 afirman que no se están alcanzando resultados plasmados en el plan de trabajo, pero ellos agregan: “No contamos con un plan de trabajo donde contemplan los resultados previstos”. Asimismo 8 gerentes mencionan que desconocen los términos planteados.

### 3.1.2 Variable 2 “La escasa implementación de tecnología”

#### Resultados de la encuesta

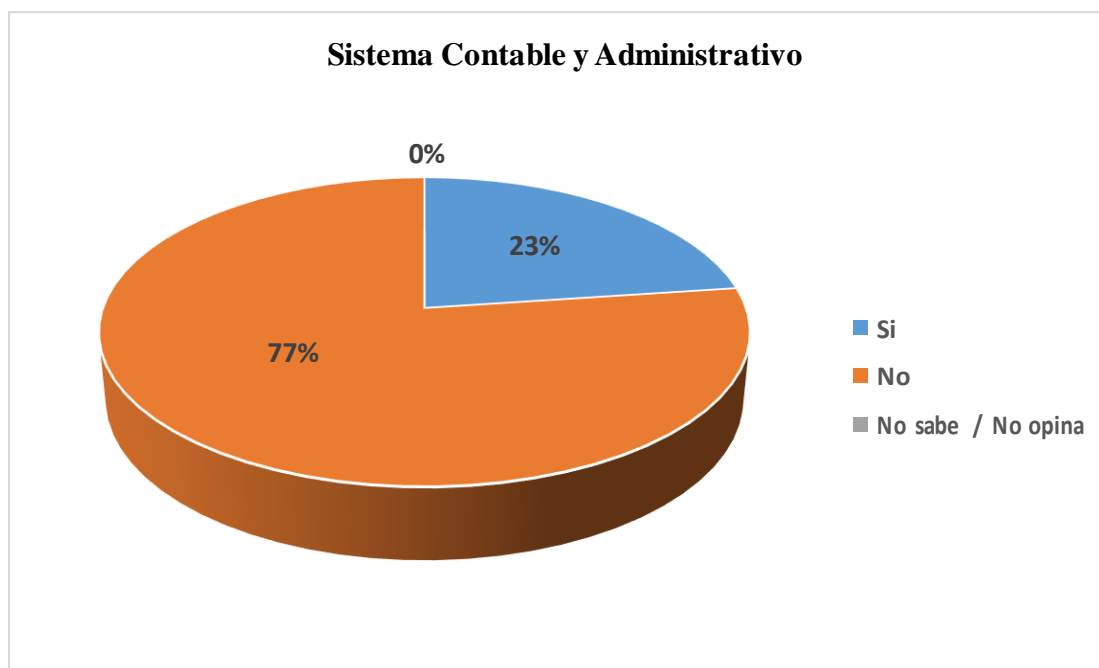


*Figura 8. Sistema de Video Vigilancia*

*Fuente: Elaboración Propia, encuesta realizada*

#### Interpretación

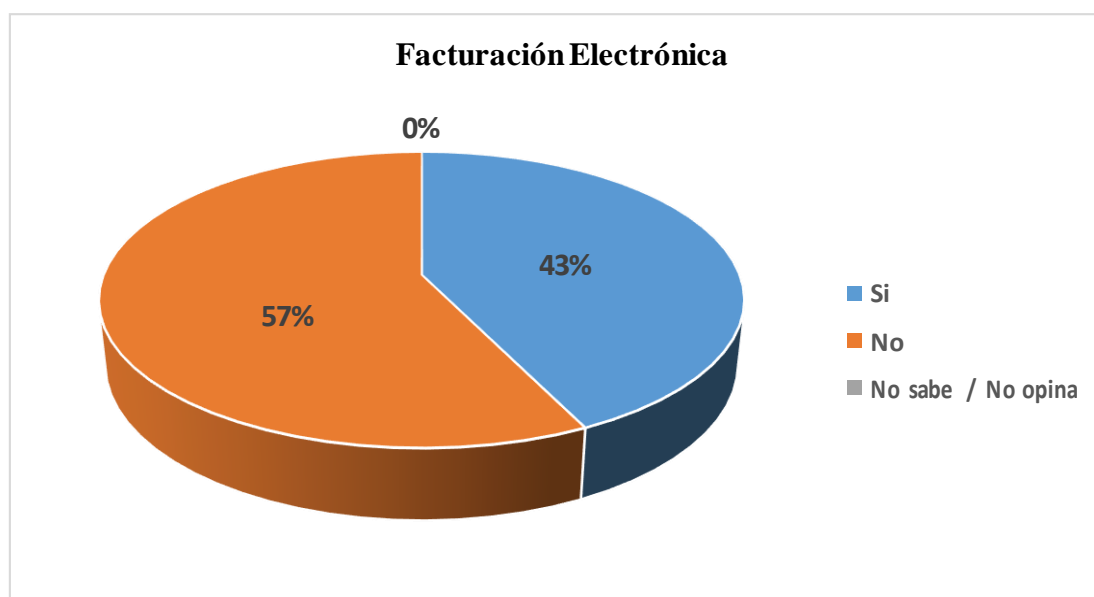
De los datos tomados el 60% de trabajadores corroboran que 21 de las 35 empresas cuentan con cámaras de videovigilancia en sus instalaciones, y el 37% confirman que no se ha implementado cámaras de videovigilancia en las ferreterías que laboran.



**Figura 9. Sistema Contable y Administrativo**  
**Fuente: Elaboración Propia, encuesta realizada**

#### **Interpretación:**

El 77% de encuestados afirman que en las ferreterías donde laboran no cuentan con un sistema contable, asimismo el 23% de encuestados que representan a 8 MYPES ferreteras mencionan que estas si cuentan con un sistema contable y administrativo. Del resultado anterior se puede evidenciar que la mayoría de las ferreterías están desfasadas en cuanto a la tecnología y sus operaciones son registradas de forma rudimentaria, y solo entregando comprobantes de compra y venta a un contador externo para que pueda realizar declaraciones ante la SUNAT.



**Figura 10. Facturación Electrónica**

**Fuente: Elaboración Propia, encuesta realizada**

### **Interpretación:**

La muestra declara que solo el 57% de MYPES ferreteras no cuenta con un sistema de facturación electrónica, y el 43% que si tienen implementado un sistema de facturación electrónica. Evidenciando así que aun la mayoría de las ferreterías entregan comprobantes de venta de forma física y escrita, pese a disposiciones de SUNAT que contempla implementar un sistema de ventas con facturación electrónica.

### **Resultados de la Entrevista**

**Tabla 9.** ¿Indique usted si implementa políticas y procedimientos de control y además realiza controles de tecnologías?

Variable	Cantidad	%
Si	7	20
No	5	14.3
Desconoce	23	65.7
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Elaboración Propia del autor**

El 65.7% de entrevistados es decir 23 de gerentes desconocen el término “políticas y procedimientos de control, así mismo los controles de tecnologías” evidenciándose un que la mayoría de los gerentes desconocen acerca de procedimientos de control.

**Tabla 10.** ¿Posee usted información oportuna, actualizada, accesible de los inventarios de su empresa?

Variable	Cantidad	%
Si	15	42.9
No	16	45.7
Desconoce	4	11.4
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Elaboración Propia del autor*

Solo 15 gerentes mencionan que si obtienen información oportuna, actualizada y accesible de los inventarios y agregan: “Esto es posible gracias al sistema de ventas y sistema de facturación electrónica”. Se confirma la información con los datos obtenidos en la encuesta, se puede observar en el cuadro 10. Asimismo, es grave que 16 y 4 gerentes comenten que no poseen información actualizada y desconocen respectivamente la información oportuna y actualizada de los inventarios.

### 3.2 De la variable dependiente “Gestión Empresarial”

**Tabla 11.** ¿Usted en su empresa imponen la rendición de cuentas de las actividades que se realizan durante el ejercicio económico?

Variable	Cantidad	%
Si	26	74.3
No	4	11.4
Desconoce	5	14.3
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Elaboración Propia del autor*

El 74.3% gerentes expresaron que, si imponen rendición de cuentas en la empresa, cabe señalar que lo agregado en la entrevista mencionan: “En su mayoría que se pide el monto de ventas que realizaron cada vendedor ya que ellos están constantemente en evaluación y de acuerdo con el nivel de sus ventas se les mantiene en el trabajo”.

**Tabla 12.** ¿Usted en su empresa identifica y analiza posibles riesgos?

Variable	Cantidad	%
Si	31	88.6
No	2	5.7
Desconoce	2	5.7
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Elaboración Propia del autor*

De los 35 gerentes, 31 manifiestan que, si identifica y analizan los posibles riesgos en el correcto funcionamiento de las MYPES ferreteras, lo que recalcan en la entrevista es: “En la actualidad se identifica como posible riesgo a los asaltos ante el creciente nivel de la delincuencia, asimismo se desconfía de los mismos trabajadores”.

**Tabla 13.** ¿evalúa y comunica las deficiencias que ponen en riesgo la gestión de su empresa?

Variable	Cantidad	%
Si	13	37.1
No	5	14.3
Desconoce	17	48.6
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Elaboración Propia del autor*

El 48.6% de entrevistados confirman que desconocen la evaluación y comunicación de deficiencias en la gestión de sus empresas, el 37% dicen que si evalúan y comunican dichas deficiencias y 14.3% no realizan la evaluación y comunicación de las deficiencias en sus establecimientos.

### 3.1.3 Resultados e interpretación de la entrevista.

**Pregunta 1:** ¿Considera usted importante la influencia del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras de la ciudad de Tingo María?

**Respuesta:** En general respondieron que desconocen el término “control interno” y la influencia de este en la gestión de sus empresas.

**Pregunta 2:** ¿Considera usted apropiadas las estrategias empresariales para lograr una buena gestión empresarial en su organización?

**Respuesta:** En general respaldan que las estrategias apropiadas contribuyen para lograr una buena gestión empresarial, sobre todo las estrategias que ayuden a tener mayores ventas.

**Pregunta 3:** ¿Considera usted que las MYPES ferreteras de la ciudad de Tingo María tienen malos resultados económicos por consecuencia de la desorganización dentro de ellas?

**Respuesta:** En general los gerentes respondieron que, si existe mucha desorganización en las MYPES ferreteras en Tingo María, asimismo señalan que esta desorganización es efecto de la demasiada fluctuación de personal en las ferreterías.

**Pregunta 4:** ¿Señale usted si la gestión que realiza su empresa es eficiente y eficaz a nivel económico?

**Respuesta:** Coinciden que la gestión en un periodo económico en el rubro de la comercialización de productos ferreteros es eficiente y eficaz debido al auge en la construcción en una ciudad creciente como es Tingo María.

### 3.1.4 Resultados e interpretación de la observación.

Las observaciones se realizaron en las 38 unidades elementales “MYPES ferreteras” donde el investigador tuvo la oportunidad de investigar.

**Tabla 14.** Resultados de la Observación

Aspectos Observados	Si	No	Talvez	Argumentación
Robo sistemático demostrado de bienes y valores de la empresa	10	9	16	Existe robos demostrados, pero en la mayoría de las empresas observadas existen sospechas aún no corroboradas.
Conocimiento de las ventas por parte del gerente general	19	7	9	Los gerentes mayormente son a su vez trabajadores que están pendientes de todas las ventas que se concretan.
Pérdida de mercadería por desmedro y merma	30	2	3	Es preocupante que casi el 100% de MYPES investigadas carezcan de un buen ambiente de almacenamiento según lo observado y corroborado.
Trabajadores no incluidos en planillas	32	2	1	Los trabajadores de las MYPES ferreteras de Tingo María no incluyen al 100% de sus trabajadores en planillas desconociendo sus derechos.
El gerente promueve La seguridad	14	3	18	La mayoría de las gerentes se preocupa por la seguridad de su establecimiento.

**Fuente:** *Elaboración Propia del autor*

**Tabla 15. Elaborado y propuesto por el autor en base a la observación directa.**

	VARIABLES					
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		IMPLEMENTACION DE TECNOLOGIA			GESTION EMPRESARIAL
<p><b>OPTIMO AMBIENTE DE CONTROL INTERNO</b></p> <p><b>OBSERVACIONES:</b> Las operaciones se realizan en contexto de un MOF y como soporte de usa los sistemas tecnológicos, pero esto no elimina el riesgo al 100% al estar este compuesto por errores y fraudes que son impredecibles.</p>	Información Contable	Elaborar el registro de ventas mensualmente	Sistema Contable y Administrativo	Sistema operativo que sea soporte de datos para elaboración de diversos registros y gráficos	Se sabe cuánto se vendió en un periodo determinado	<p><b>BUENA GESTION EMPRESARIAL</b></p>
	Operaciones Empresariales	Mantener actualizado el Kardex	Facturación electrónica	Sistema que permita obtener las ventas reales y todos los comprobantes emitidos en orden, asimismo, la optimización del inventario.	Excelente gestión de inventarios	
	Recursos de la Empresa	Cuidar y mantener los bienes muebles e inmuebles y suministros de la empresa	Sistema de videovigilancia	Cámaras operativas en puntos estratégicos de la empresa	Vigilancia de los activos y enseres.	
<p><b>DEFICIENTE YBAJO AMBIENTE DE CONTROL INTERNO</b></p> <p><b>OBSERVACIONES:</b> Las operaciones y actividades empresariales se realizan rudimentariamente y al no existir un buen ambiente de control los errores y fraudes (riesgos) se potencian a niveles que no permitan desarrollarse a la empresa como debe de ser.</p>	NO EXISTE O NO SE CUMPLE		NO EXISTE (NO SE IMPLEMENTÓ)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hurto sistemático de bienes y enseres.</li> <li>- Desconocimiento de ventas reales.</li> <li>- Desmedro y mema de mercadería.</li> <li>- Otros.</li> </ul>	<p><b>MALA GESTION EMPRESARIAL</b></p>

**Fuente: Elaboración Propia del autor**

### 3.2. Discusión de resultados

A partir de los hallazgos encontrados, pasamos a revisar la concordancia con los demás autores:

En primer lugar, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que, si existe relación de dependencia **entre la falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas y la escasa implementación de las tecnologías de información** con las deficiencias del Control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene **Rojas Diaz** (2007) quien señala que los reglamentos y manuales tienen como finalidad ser una herramienta de la alta gerencia en la que los empleados adoptan con eficiencia para llegar a lograr objetivos trazados en la organización, al referirse a eficiencia se entiende que: se va a ejecutar las actividades a menor costo, con menor esfuerzo y en poco tiempo. Específicamente los manuales son guías para la realización de tareas paramétricas. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla en la tesis.

En segundo lugar, aceptamos la primera hipótesis alternativa específica que establece que, si existe relación de dependencia **entre la falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos** con las deficiencias del Control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.

Este resultado concuerda con **Guerrero Ochoa** (2016) que concluye su tesis mencionando que las empresas ferreteras de Tingo María no aplican los principios de administración, tales como planificación, organización, dirección, coordinación y control, tampoco cuentan con manuales y reglamentos de gestión.

En tercer lugar, aceptamos la segunda hipótesis alternativa específica que establece que, si existe relación de dependencia entre **la escasa implementación de la tecnología**

### **y las deficiencias de Control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras de Tingo María.**

Es oportuno mencionar a **Idrovo Berrezueta & Saldaña Maldonado** (2015) donde mencionan que; tener conocimiento del estado actual de la empresa, programas las labores y que se enumeren pertinentemente las actividades realizadas a diario, esto accede que el sistema de control interno contable y administrativo tenga importancia relevante dentro de las empresas. De allí surge la intención de implementar tecnología y actividades de control contable y administrativo.

Congruentemente **Moscoso, Monroy & Alvarado** (2015) definen que el uso de la tecnología en la gestión empresarial es la aplicación de esta en la planeación, organización dirección y control de una empresa para lograr que se cumpla con todos los objetivos planteados. Además, que la tecnología es un factor determinante en el alcance de los objetivos. Ya que se revela en los planes, políticas, estrategias y sobre todo en las acciones de una empresa.

Cuarto y último lugar aceptamos la tercera hipótesis alternativa específica que establece que, si existe relación de dependencia entre las **deficiencias de control interno y los perjuicios económicos en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras de Tingo María.**

Este resultado guarda vínculo de aceptación con lo mencionado por **Samaniego Montoya** (2013) que concluye mencionando; que el entorno de control influye positivamente en el establecimiento de metas, debido a que las MYPES, por lo general, no han definido sus objetivos, en consecuencia, no se pueden controlar sus resultados.

En cuanto a **Limache** (2012) y en relación con el control interno de las empresas ferreteras de Huamanga la aplicación de su control interno es informal debido a que no cuentan con un (SCI) adecuadamente estructurada.

De igual manera el autor de igual manera el autor **Misari Argandoña** (2012) que concluye que las verificaciones físicas y constantes colaboran en la actualización y rotación de los inventarios.

### 3.3. Verificación de la hipótesis

Es preciso recordar que las hipótesis planteadas en este trabajo de investigación son principal y específicas, por lo cual requiere ser verificadas con la ayuda del sesgo estadístico para determinar si la proposición es sólida con los datos obtenidos.

#### 3.3.1. Hipótesis General

**H<sub>0</sub>**= El incumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas y la escasa implementación de las tecnologías de información son factores que no causan deficiencias del Control interno en las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.

**H<sub>a</sub>**= El incumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas y la escasa implementación de las tecnologías de información son factores que causan deficiencias del control interno en las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.

**Tabla 16.** Chi-cuadrado Cumplimiento manual de procedimientos administrativos y escasa implementación de las tecnologías.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,984	2	,002
Razón de verosimilitud	60,213	2	,001
Asociación lineal por lineal	6.727	1	,015
N de casos válidos	<b>35</b>		

**Parámetros:**

$$\alpha = 0.05 \quad x^2 = \text{Chic cuadrado}$$

**Interpretación:** Como el P valor es 0.002 es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis  $H_0$ , y concluimos que el incumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas y la escasa implementación de las tecnologías de información son factores que causan deficiencias del control interno en las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.

**3.3.2. Hipótesis Específicas****3.3.2.1. Primera Hipótesis Específica**

**$H_0$** = La falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas no causan deficiencias de control interno en las MYPES ferreteras de Tingo María.

**$H_a$** = La falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas causan deficiencias de control interno en las MYPES ferreteras de Tingo María.

**Tabla 17.** Chi-cuadrado Cumplimiento manual de procedimientos administrativos y otras normas internas

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,001	2	,000
Razón de verosimilitud	61,522	2	,000
Asociación lineal por lineal	5.624	1	,019
N de casos válidos	<b>35</b>		

**Parámetros:**

$$\alpha = 0.05 \quad x^2 = \text{Chic cuadrado}$$

**Interpretación:** Como el P valor es 0.000 es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis  $H_0$ , y concluimos que la falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas causan deficiencias de control interno en las MYPES ferreteras de Tingo María.

### 3.3.2.2. Segunda Hipótesis Específica

**$H_0$** = La escasa implementación de la tecnología no causan deficiencias de control interno en las MYPES ferreteras de Tingo María.

**$H_a$** = La escasa implementación de la tecnología causan deficiencias de control interno en las MYPES ferreteras de Tingo María.

**Tabla 18.** Chi-cuadrado Escasa implementación de tecnología

	Valor	gl	verificación asintótica(bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	63,002	2	,000
Razón de verosimilitud	64,502	2	,000
Asociación lineal por lineal	5.624	1	,521
N de casos válidos	35		

#### **Parámetros:**

$$\alpha = 0.05 \quad \chi^2 = \text{Chic cuadrado}$$

**Interpretación:** Como el P valor es 0.000 es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis  $H_0$ , y se concluimos que la escasa implementación de la tecnología causa deficiencias de Control interno en las MYPES ferreteras de Tingo María.

### 3.3.2.3. Tercera Hipótesis Específica

**H<sub>0</sub>**= Las deficiencias de control interno no incrementan los riesgos potenciales de tener perjuicios económicos en las MYPES ferreteras de Tingo María.

**H<sub>a</sub>**= Las deficiencias de control interno incrementan los riesgos potenciales de tener perjuicios económicos en las MYPES ferreteras de Tingo María.

**Tabla 19.** Chi-cuadrado Perjuicios Económicos en la Gestión Empresarial

	Valor	gl.	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,032	2	,001
Razón de verosimilitud	59,502	2	,000
Asociación lineal por lineal	5.624	1	,021
N de casos válidos	35		

#### Parámetros:

$$\alpha = 0.05 \quad x^2 = \text{Chic cuadrado}$$

**Interpretación:** Como el P valor es 0.001 es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis H<sub>0</sub>, y se concluimos que las deficiencias de control interno incrementan los riesgos potenciales de tener perjuicios económicos en las MYPES ferreteras de Tingo María.

## CONCLUSIONES

1. Concluimos que el incumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas y la escasa implementación de las tecnologías de información son factores que causan deficiencias del control interno en las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María según el resultado del test del Chi Cuadrado el P valor es 0.002 es menor a 0.05.

2. Según los trabajadores de las MYPES ferreteras de la ciudad de Tingo María, en un 68,6% (24 U.E.) de las empresas en las que laboran no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), corroborándose así que la mayoría de empresas no diseñan o implantan un MOF para que sus trabajadores puedan cumplir con lo establecido y esto les conlleva a una alta exposición al riesgo en el desarrollo de sus funciones o labores diarias que en otras palabras son deficiencias de control interno, tal resultado se refleja también en el test del Chi Cuadrado al cual se le sometió la hipótesis donde  $P = 0.000$  es menor a  $\alpha = 0.05$ .

3. Los trabajadores de las MYPES ferreteras de la ciudad de Tingo María, expresaron que 21 empresas cuentan con cámaras de seguridad operativas, solo 8 empresas tienen un sistema contable y solamente 15 empresas de las 35 encuestadas tienen un sistema de facturación electrónica y control de inventarios, demostrando que aún es escasa la implementación de tecnología, los propietarios deben poner énfasis en dotar a sus establecimientos con los últimos avances de la tecnología para sí evitar riesgos y minimizar los costos pérdidas y gastos en ejecución inventarios y libros contables, así se estaría reduciendo deficiencias de control interno en las empresas. tal resultado se refleja también en el test del Chi Cuadrado al cual se le sometió la hipótesis donde  $P = 0.000$  es menor a  $\alpha = 0.05$ .

4. De todos los gerentes generales entrevistados de las, 23 expresan que desconocen acerca del control interno, asimismo 11 consideran que el control si es importante para

tener una buena gestión empresarial, la mayoría de gerentes al no tener claro sobre el control interno entonces no podrán detectar deficiencias en la empresa que dirigen las cuales por consiguiente están expuestas a tener perjuicios económicos y riesgos potenciales de toda índole, tal resultado se refleja también en el test del Chi Cuadrado al cual se le sometió la hipótesis donde  $P= 0.001$  es menor a  $\alpha=0.05$ .

## RECOMENDACIONES

1. Determinado que el incumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas y la escasa implementación de las tecnologías de información son factores que causan deficiencias del control interno en las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María, se recomienda a los gerentes adoptar manuales de gestión asimismo ahondar en la implementación de la tecnología en apoyo al desarrollo de las actividades en las ferreterías y evitar deficiencias en la gestión empresarial.
2. Puesto que 24 de las 35 MYPES ferreteras de la ciudad de Tingo María no tienen un Manual de Organización y Funciones, se recomienda que los propietarios y/o gerentes diseñen e implantar el mismo y que se aplique de forma obligatoria por todos los trabajadores para ejecutar eficientemente y así evitar riesgos (errores y fraudes) en sus labores diarias, por consiguiente, se disminuiría las deficiencias de control interno.
3. Dado que la mayoría de MYPES ferreteras no han implementado Sistemas de cámaras de videovigilancias, sistema contable y un sistema de facturación electrónica, las empresas aún están trabajando rudimentariamente a consecuencia de no ir con los avances tecnológicos, al implementar tecnología en las MYPES ferreteras de la ciudad de Tingo María se estaría reduciendo las deficiencias de control interno ya que se estaría cubriendo una brecha muy importante con el objetivo de lograr una buena gestión empresarial.
4. La cantidad de gerentes de las MYPES ferreteras de Tingo María que desconocen acerca del control interno es alarmante, por lo cual el presente trabajo de investigación recomienda capacitación continua en temas control interno y riesgos empresariales para comprender y contextualizar que toda actividad empresarial conlleva riesgos que implican perjuicios económicos disminuyendo las probabilidades de lograr una óptima gestión empresarial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Catacora, C. F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Venezuela: McGraw/Hill.
- Cepeda Alonso, G. (1997). *Auditoria y Control Interno*. Bogota: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. En I. Chiavenato, *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: McGraw Hill.
- Committe Of Sponsoring Organizations Of The Threadway Commission. (2017). *Enterprise Risk Management*. Recuperado el 12 de agosto de 2021
- Committe of Sponsoring Organizations Of the Treadway Commisions. (2013). *Informe de riesgo empresarial*.
- Diario oficial el Peruano. (2003). Lima.
- Fayol, H. (1916). “*Administración Industrielle et Generale*”. Paris.
- Flores Calderon , Y., & Ibarra Garcia, G. (2006). *Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa*. Pachuca - Mexico.
- G Kell, W., C Boynton, W., & E Ziegler, R. (1995). *Auditoria Moderna*. Mexico: Continental.
- Guerrero Ochoa, R. I. (2015). *Debilidades de control interno en la gestión de las empresas ferreteras de Tingo Maria periodo 2015*. Tingo Maria.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). (I. E. S.A., Ed.) México, Ciudad de México, México: McGrawHill Education. Recuperado el 20 de mayo de 2021
- Idrovo Berrezueta, K. V., & Saldaña Maldonado, C. X. (2015). *Implementación de herramientas para el sistema de control interno administrativo y contable de la ferreteria "CACIA", para el año 2014*. Tesis previa a la observacion del título de contador público, Cuenca- Ecuador.
- Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia. (5 de septiembre de 2017). *INCP*. (C. Moncayo, Editor) Recuperado el 27 de abril de 2021, de <https://incp.org.co/deficiencias-significativas-control-interno-segun-la-nia-265/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20NIA%20265.6%2C%20una,prevenir%2C%20o%20detectar%20y%20corregir>
- Limache Ramirez, T. (2012). *Control interno para la gestión de las pequeñas empresas ferreteras de Huamanga - Ayacucho*. Huancayo- Perú.

- Mantilla Blanco, S. A. (2005). *Control Interno: Informe COSO*. Bogota, Colombia: ECOE ediciones.
- Marin Gutierrez, H. R. (2016). *Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Repuestos Automotrices Marin E.I.R.L.* Chimbote, Perú.
- Martinez Perez, R., & Rodriguez Esponda, E. (2011). *Manual de Metodología de la Investigación Científica*. Recuperado el 21 de mayo de 2021
- Meléndez Torres, J. (2016). *Control Interno* (Primera ed.). Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 15 de setiembre de 2021, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/>
- Misari Argandoña, M. A. (2012). *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita*. Lima, Perú.
- Moscoso Morataya, F., Monroy Alonzo, K. V., & Alvarado Dubón, G. A. (2015). *temarioadmon*. Recuperado el 15 de agosto de 2021, de <https://temarioadmon.wordpress.com/uso-de-la-tecnologia-en-la-%20gestion-empresarial/>
- Organizaciones Patrocinadoras del Treadway Commission (COSO). (2013). *Control interno-Marco Integrado*. New York: PWC. Recuperado el 10 de noviembre de 2020, de <https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-final-may20.pdf>
- Oviedo, h. (2005). Uso del Coeficiente del Alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatria*, 572-576.
- Rojas Diaz, W. O. (2007). *Diseño de un sistem de control interno en una empresa comercial de repuestos electronicos*. San Carlos, Guatemala.
- Samaniego Montoya, C. M. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestion de las Micro Empresas en el Distrito de Chaclacayo*. Lima - Perú.
- Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. (Septiembre de 2019). Directorio de empresas del rubro de ferretería. Tingo María, Leoncio Prado, Perú. Recuperado el 2019
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (Mayo de 2013). *Portal SUNAT*. Obtenido de Consulta SUNAT: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administracion Tributaria. (Agosto de 2021). *SUNAT.gob.pe*. Recuperado el 14 de Agosto de 2021, de [https://www.sunat.gob.pe/gobiernoelectronico/princ\\_serv\\_sistema\\_emision\\_electronica.html](https://www.sunat.gob.pe/gobiernoelectronico/princ_serv_sistema_emision_electronica.html)

Ucha, F. (08 de Mayo de 2011). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>

Vera Avendaño , V. S., & Vizquete Centeno , E. L. (2011). *Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ*. Milagro, Ecuador.

# ANEXOS

Tabla 20. Matriz de Consistencia

DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES FERRETERAS EN LA CIUDAD DE TINGO MARÍA				
INTERROGANTES	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<b><u>Interrogante General:</u></b>	<b><u>Objetivo General:</u></b>	<b><u>Hipótesis General:</u></b>	<b><u>Variable Independiente:</u></b>	<b><u>Tipo de Investigación:</u></b>
¿Cuáles son los factores que causan deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María?	Investigar cuáles son los factores que causan deficiencias de control interno en la gestión empresarial en las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.	La falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas causan deficiencias de control interno en las MYPES ferreteras de Tingo María.	X= La falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas.	Aplicado
<b><u>Interrogantes Específicos:</u></b>	<b><u>Objetivos Específicos:</u></b>	<b><u>Hipótesis Específicas:</u></b>	<b><u>Variable Dependiente:</u></b>	<b><u>Nivel de la Investigación:</u></b>
1. ¿Influye la falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas sobre control interno por parte de los trabajadores y propietarios en las deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María?	1. Determinar de qué manera influye la falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas sobre control interno por parte de los trabajadores y propietarios en las deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.	1. La falta de cumplimiento del manual de procedimientos administrativos y otras normas internas causan deficiencias de control interna en las MYPES ferreteras de Tingo María.	Y= La escasa implementación de la tecnología	Descriptivo
2. ¿El contar con escasa tecnología potencia las deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María?	2. Analizar si la implementación de tecnología contribuirá a reducir y/o eliminar las deficiencias del control interno en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.	2. La escasa implementación de la tecnología causa deficiencias de control interno en las MYPES ferreteras de Tingo María.	Z= Gestión empresarial	No experimental
3. ¿Las deficiencias del control interno incrementan los riesgos potenciales de tener perjuicios económicos en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María?	3. ¿Definir si las deficiencias del control interno incrementan los riesgos potenciales de tener perjuicios económicos en la gestión empresarial de las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María?	3. Las deficiencias de control interno incrementan los riesgos potenciales de tener perjuicios económicos en las MYPES ferreteras de Tingo María.		Transversal

## 2. Cuestionario de Encuesta

<b>CUESTIONARIO DE ENCUESTA ANONIMA</b>
---

(Dirigido a los trabajadores de las MYPES – Ferreteras en la ciudad de Tingo María)

### I. INTRODUCCIÓN:

Sr (a) el presente cuestionario tiene como finalidad obtener información que será muy útil para el desarrollo del proyecto de tesis titulado “**DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES FERRETERAS EN LA CIUDAD DE TINGO MARÍA**”. Trabajo de investigación de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS), Es oportuno aclarar que la información brindada por ustedes exclusivamente de carácter académico, agradeceré mucho su colaboración.

### II. MARQUE CON UNA “X” SUS RESPUESTAS DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

#### 1.- Tipo de género:

a. Masculino

b. Femenino

#### 2.- Grado de instrucción

a. Superior

b. Secundaria

c. Primaria

#### 3.- Cargo en la empresa

a. Gerente General

b. Asistente Contable

c. Vendedor

#### 4.- Información contable

¿Sus registros y libros contables contienen información real?

a. Si

b. No

c. No sabe / No opina

#### 5.- Operaciones empresariales

¿Las operaciones y actividades en la empresa están establecidas en un Manual de Organización y Funciones?

a. Si

b. No

c. No sabe / No opina

**6.- Recursos de la empresa**

¿Siempre ocurren pérdidas de bienes y activos de la empresa?

- a. Si
- b. No
- c. No sabe / No opina

**7.- Reglamentos leyes y políticas**

¿Los trabajadores respetan las leyes y políticas existentes en la empresa?

- a. Si
- b. No
- c. No sabe / No opina

**8.- Sistemas de video vigilancia**

¿La empresa cuenta con sistema de video vigilancia?

- a. Si
- b. No
- c. No sabe / No opina

**9.- Sistema contable y administrativo**

¿La empresa implantó un sistema contables para el registro de sus operaciones?

- a. Si
- b. No
- c. No sabe / No opina

**10.- Facturación electrónica**

¿La empresa emite comprobantes de pago atreves del sistema de facturación Electrónica?

- a. Si
- b. No
- c. No sabe / No opina

Gracias por su colaboración.

### 3. Guía de Entrevista

#### **GUIA DE ENTREVISTA ANONIMA** (Dirigido a los gerentes generales de la MYPES- Ferreteras)

**PROYECTO DE INVESTIGACION:** “DEFICIENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES FERRETERAS EN LA CIUDAD DE TINGO MARÍA”.

**EMPRESA** : .....  
**LUGAR** : .....  
**FECHA Y HORA** : .....

**TESISTA:** BAUTISTA ALTAMIRANO JOSE LUIS

ESTIMADO SEÑOR, AGRADECERÉ MUCHO, SE SIRVA RESPONDER LAS SIGUIENTES PREGUNTAS QUE SERVIRÁN PARA CONTRASTAR CON LA HIPOTESIS PLANTEADA EN EL PROYECTO DE INVESTIGACION SEÑALADO LINIAS ARRIBA, LE SUPLICO SER BASTANTE CLARO EN SUS RESPUESTAS.

#### **Ambiente de Control**

1. ¿Usted en su empresa ha implementado un manual de organización y funciones donde se establece la estructura, autoridad y responsabilidad de cada trabajador?
  - a. Si
  - b. No
  - c. Desconoce

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2. ¿Usted en su empresa impone la rendición de cuentas de las actividades que se realizan durante el ejercicio económico?
  - a. Si
  - b. No
  - c. Desconoce

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### Evaluación de Riesgos

3. ¿Precise Ud. si se han establecido en su empresa los objetivos y metas en su empresa?

- a. Si
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

4. ¿Usted en su empresa identifica y analiza posibles riesgos?

- a. Si
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### Actividades de Control

5. ¿Considera Ud. coherentes los procesos realizados en su empresa?

- a. Si
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

6. ¿Indique Ud. si implementa políticas y procedimientos de control y además realiza controles de tecnologías?

- a. Si
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### Información y Comunicación

7. ¿En su opinión los productos o servicios que brinda su empresa tienen la aceptación y calidad competitiva necesaria?

- a. Si
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

8. ¿Posee usted información oportuna, actualizada, accesible de los inventarios de su empresa?

- a. Si
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### Actividades de Monitoreo

9. ¿Evalúa y comunica las deficiencias que ponen en riesgo la gestión en su empresa?

- a. Si
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

10. ¿Se están alcanzando los resultados previstos en el plan de trabajo formulado por su empresa?

- a. Si
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### Gestión de las MYPES ferreteras

11. ¿Considera Ud. importante la influencia del control interno en la gestión empresarial las MYPES ferreteras de la ciudad de Tingo María?

- a. Si
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

12. ¿Considera Ud. apropiadas las estrategias empresariales para lograr una buena gestión empresarial en su organización?

- a. Si
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

13. ¿Considera usted que las MYPES ferreteras de la ciudad de Tingo María tienen malos resultados económicos por consecuencia de la desorganización dentro de ellas?

- a. Si
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

14. ¿Señale Ud. si la gestión que realiza su empresa es Eficiente y Eficaz a nivel económico?

- a. Si
- b. No
- c. Desconoce

Justifique su respuesta \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Gracias por su colaboración.**

#### 4. Guía de Observación Directa

<b>Nombre de la empresa:</b>	
<b>Dirección de la empresa:</b>	
<b>Nombre del observador:</b>	

**Objetivo:** Observar y evaluar las deficiencias del control interno en la gestión empresarial en las MYPES ferreteras en la ciudad de Tingo María.

N°	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	TALVEZ	OBSERVACIONES
1	Existe robo sistemático demostrado de bienes y valores de la empresa				
2	El gerente no tiene conocimiento de las ventas reales al culminar un periodo				
3	Existe pérdida de mercadería por desmedro y mal almacenamiento				
4	Existen trabajadores que no están incluidos en planilla desconociendo sus beneficios por ley.				
5	El gerente general y/o no tiene sueldo fijo en la empresa.				

## 5. Tabla 21. Relación de gerentes entrevistados

<b>N°</b>	<b>MYPE FERRETERA</b>	<b>GERENTE SEGÚN SUNAT</b>
1	Agro Ferretería Diego	Campos Gonzales Olga
2	Ferreimport Lidia EIRL	Gonzales de Campos Lidia
3	Agro Ferretería El Chato Lay EIRL	Flores Rosales Raimundo
4	Agro Ferretería El Gringo	Laurente Castro Lucelly
5	Agro Ferretería Elí	Elías Valdez Vilma
6	Corporación Sematec WWR SRL	Silva Zamora Doris Angelica
7	Almacenes Comerciales Terminal de Carga EIRL	Abad Vásquez Ricardo
8	Barco Ferretero	Llanos Martin Yolanda
9	Ferretex Micasa	Arostegui Gargate Cesar
10	Casa del Constructor EIRL	Montero Rumaldo Milgros
11	Inversiones Neo Fer EIRL	Melgar Poves Paolo Andy
12	Comercial ferretería Díaz	Diaz Rengifo Marcelino
13	Corporación Ferchota EIRL	Mendoza Díaz Osías
14	Corporación Rudhayfre	Abila Zevallos Fredy
15	Ferretería A&R	Rivera Solis Santa Irene
16	Ferretería Leo (ferretin)	Álvarez Sánchez Rosaria
17	Ferretería Chalas	Chalas Bisalot Jaime
18	Ferretería Chota	Mendoza Díaz Osías
19	Ferretería Crisle SAC	Palacín Vásquez Carlos
20	Ferretería D´Alish	Flores Rosales Hermelinda
21	Ferretería Flores EIRL	Flores Lazar Ana
22	Ferretería JF Y G S.R.L (Gladys)	Quijaite Damián José
23	Ferretería Kopriva	Andrés Gomero Celinda Ilvira
24	Ferretería Mallki Rey	Juan Rey Diaz
25	Ferretería Montero S.A.C	Montero Alvarado Nestor
26	Ferretería Nissi S.C.R.L.	Reynoso Requiz Franco
27	Ferretería proyecto	Chávez Campos Mildred
28	Ferretería Shaday	Ortega Torres Yari
29	Ferretería Valencia	Valencia Huillca Ismael
30	Shania Corporation EIRL	Montero Rumaldo Guadalupe
31	Agrofer león	Leon de la Curz Pompeyo
32	Fierros Y Perfiles Diaz E.I.R. L	Valdivieso Marin Gloria
33	Grupo Constructor León E.I.R. L	Simón Solano David
34	Grupo Continental	Gonzales Palma Anderson
35	Comercial Ferretera Ronal	Colcahagua Huarcaya Edson

6. Tabla 22. Tabulación de Encuesta

	GENERO	GRADO DE INSTRUCCIÓN	CARGO EN LA EMPRESA	CUMPLIMIENTO MANUAL ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES				PROMEDIO	IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGIA			PROMEDIO
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		P8	P9	P10	
1	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2
2	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2
3	1	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2
4	2	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2
5	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	2
6	2	3	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2
7	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2
9	1	3	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2
10	1	3	3	1	3	1	1	2	2	2	2	2
11	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2
12	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	1
13	1	3	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2
14	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1
15	2	3	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1
16	1	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2
17	2	2	3	1	2	1	3	2	1	2	1	1
18	1	3	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1
19	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1
20	1	3	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2
21	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2
22	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1
23	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
24	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1
25	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2
26	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2
27	1	3	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1
28	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	2	2
29	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	2	2	1	1	2	3	3	2	1	2	1	1
31	1	1	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2
32	2	2	1	3	2	3	3	3	1	2	2	2
33	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1
34	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
35	1	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2