

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRIA EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: AUDITORIA**

**TESIS**

**“EL CONTROL INTERNO Y SU IMPORTANCIA EN EL LOGRO DE OBJETIVOS  
EMPRESARIALES DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL SECTOR  
FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHOTA, 2015”**

Para optar el Grado Académico de  
**MAESTRO EN CIENCIAS**

Presentada por:  
**LUIS AUNER SÁNCHEZ RAFAEL**

Asesor:  
**M.Cs. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**

**CAJAMARCA - PERÚ**

**2017**

COPYRIGHT © 2017 by  
**LUIS AUNER SÁNCHEZ RAFAEL**  
Todos los derechos reservados

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



### **MAESTRIA EN CIENCIAS**

#### **MENCIÓN: AUDITORIA**

#### **TESIS APROBADA**

**“EL CONTROL INTERNO Y SU IMPORTANCIA EN EL LOGRO DE OBJETIVOS  
EMPRESARIALES DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL SECTOR  
FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHOTA, 2015”**

Para optar el Grado Académico de

### **MAESTRO EN CIENCIAS**

Presentada por:  
**LUIS AUNER SÁNCHEZ RAFAEL**

#### **Comité Científico**

M.Cs. Lennin Rodríguez Castillo  
Asesor

Dr. Arnaldo Kianman Chapilliquén  
Jurado Evaluador

M.Cs. Daniel Seclén Contreras  
Jurado Evaluador

M.Cs. Norberto Barboza Calderón  
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2017



# Universidad Nacional de Cajamarca

## Escuela de Posgrado

### PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las <sup>11:20</sup>..... de la mañana del día 12 de diciembre de dos mil diecisiete, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ARNALDO KIANMAN CHAPILLIQUÉN**, y como integrantes del Jurado Titular **M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS** y **M.Cs. NORBERTO BARBOZA CALDERÓN**, en calidad de Asesor el **M.Cs. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada “**EL CONTROL INTERNO Y SU IMPORTANCIA EN EL LOGRO DE OBJETIVOS EMPRESARIALES DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL SECTOR FERRETERO DE LA CIUDAD DE CHOTA, 2015**”, presentada por el **Bach. en Contabilidad LUIS AUNER SÁNCHEZ RAFAEL**, con la finalidad de optar el Grado Académico de **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **AUDITORÍA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó <sup>APROBAR</sup>..... con la calificación de <sup>DIPLOMA DE M.Cs. R.T.S. (A) EXCELENTE</sup>..... la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bach. en Contabilidad LUIS AUNER SÁNCHEZ RAFAEL**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **AUDITORÍA**.

Siendo las <sup>12:15</sup>..... horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....  
**Dr. Arnaldo Kianman Chapilliquén**  
**JURADO EVALUADOR**

.....  
**M.Cs. Lennin Rodríguez Castillo**  
**ASESOR**

.....  
**M.Cs. Daniel Seclén Contreras**  
**JURADO EVALUADOR**

.....  
**M.Cs. Norberto Barboza Calderón**  
**JURADO EVALUADOR**

## **DEDICATORIA**

*A Dios por iluminar mi camino y mi vida y por haberme dado la certeza y fortaleza necesaria para superar las dificultades presentadas y así llegar a la culminación de una más de mis metas.*

*A mis padres, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, por sus enseñanzas y sabios consejos, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios, quien ilumina e invade mi humilde corazón por darme las fuerzas y cuidar de mí para seguir adelante.*

*A la Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela de Posgrado y a todos los docentes quienes me brindaron todo el apoyo, por su tiempo, amistad y por los conocimientos que me transmitieron.*

*A mis compañeros de estudios y amigos por confiar en mí y haber hecho en todo este tiempo de estudios un trayecto de vivencias que nunca olvidaré.*

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Índice de contenido .....	vii
Lista de tablas.....	xi
Lista de Figuras .....	xiv
Resumen.....	xvii
Abstract .....	xviii
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Planteamiento del Problema. ....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.1.Contextualización. ....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.2.Descripción del Problema .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.3.Formulación del Problema .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Justificación e Importancia. ....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.1.Justificación Científica.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.2.Justificación Técnica – Practica .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.3.Justificación Institucional y Personal .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3. Delimitación de la Investigación .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4. Objetivos. ....</b>	<b>7</b>
<b>1.5.1.Objetivo General. ....</b>	<b>7</b>

<b>1.5.2.Objetivos Específicos</b> .....	8
<b>CAPITULO II</b> .....	9
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	9
<b>2.1. Antecedentes de la Investigación o Marco Referencial.</b> .....	9
<b>2.2. Marco Legal</b> .....	10
<b>2.3. Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de objeto de estudio (Bases Teóricas)</b> .....	12
<b>2.4. Marco conceptual</b> .....	18
<b>2.4.1.El sistema de control interno</b> .....	18
<b>2.4.2.Control Interno</b> .....	18
<b>2.4.3.Objetivos del control interno</b> .....	18
<b>2.4.4.Elementos</b> .....	19
<b>2.4.5.Componentes de control interno</b> .....	24
<b>2.4.5.1.Ambiente Interno</b> .....	24
<b>2.4.5.2.Identificación de Eventos</b> .....	28
<b>2.4.5.3.Evaluación de Riesgos</b> .....	29
<b>2.4.5.4.Respuesta a los Riesgos</b> .....	30
<b>2.4.5.5.Actividades de Control</b> .....	30
<b>2.4.5.6.Información y Comunicación</b> .....	32
<b>2.4.5.7.Supervisión</b> .....	33
<b>2.4.6.Organización</b> .....	33
<b>2.4.7.Emresas Ferreteras</b> .....	34

2.4.8.Objetivos Empresariales .....	34
2.4.9.Gestión financiera.....	35
2.4.10.Las finanzas corporativas.....	35
2.4.10.1.Definición de finanzas corporativas: .....	36
2.4.10.2.La función de las finanzas .....	37
2.4.10.3.La contabilidad administrativa y la estrategia de negocio...38	
2.5. Definición de términos básicos .....	39
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>41</b>
<b>PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>41</b>
<b>3.1 Hipótesis .....</b>	<b>41</b>
3.1.1Hipótesis general.....	41
3.1.2Hipótesis específicas .....	41
<b>3.2 Variables .....</b>	<b>41</b>
<b>3.3 Operacionalización de los Componentes de la Hipótesis.....</b>	<b>42</b>
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>43</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>43</b>
<b>4.1. Ubicación Geográfica.....</b>	<b>43</b>
<b>4.2. Diseño de la Investigación .....</b>	<b>45</b>
<b>4.3. Métodos de Investigación .....</b>	<b>45</b>
<b>4.4. Población, Muestra, Unidad de Análisis y Unidades de Observación....</b>	<b>45</b>
<b>4.4.1.Población .....</b>	<b>45</b>

4.4.2.Muestra.....	46
4.4.3.Unidad de análisis.....	46
4.4.4.Unidad de Observación.....	46
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de Información .....	46
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	47
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc. ....	48
4.8. Matriz de consistencia metodológica .....	49
CAPITULO V.....	50
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	50
5.1. Presentación de Resultados. ....	50
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados. ....	81
5.3. Contrastación de hipótesis.....	86
CONCLUSIONES.....	90
RECOMENDACIONES.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
ANEXOS.....	96

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Control interno y objetivos empresariales de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	51
<b>Tabla 2.</b> Sexo de los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	52
<b>Tabla 3.</b> Edad de los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	53
<b>Tabla 4.</b> Grado de instrucción de los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	54
<b>Tabla 5.</b> Procedencia de los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	55
<b>Tabla 6.</b> Estado civil de los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	56
<b>Tabla 7.</b> Cargo que desempeñan los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	56
<b>Tabla 8.</b> Nivel de capacitación del personal de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	58
<b>Tabla 9.</b> Frecuencia de capacitación del personal de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	59
<b>Tabla 10.</b> Práctica de valores en el personal de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	60
<b>Tabla 11.</b> Cumplimiento de obligaciones por parte de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	61
<b>Tabla 12.</b> Práctica de políticas de control interno en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	62
<b>Tabla 13.</b> Políticas de control sobre el recurso humano en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	63

<b>Tabla 14.</b>	Políticas de control sobre los recursos económicos y financieros en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	64
<b>Tabla 15.</b>	Políticas de acuerdo empresarial en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	65
<b>Tabla 16.</b>	Prácticas de procedimiento de control empresarial en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	66
<b>Tabla 17.</b>	Procedimientos de control en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	67
<b>Tabla 18.</b>	Uso de recursos económicos y financieros en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	68
<b>Tabla 19.</b>	Uso de recursos humanos en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	69
<b>Tabla 20.</b>	Objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	70
<b>Tabla 21.</b>	Acciones de supervisión en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	71
<b>Tabla 22.</b>	Posicionamiento en el mercado de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	72
<b>Tabla 23.</b>	Incremento de ventas en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	73
<b>Tabla 24.</b>	Mejoramiento de ventas en relación al año anterior en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	74
<b>Tabla 25.</b>	Variación de los gastos operativos en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	75
<b>Tabla 26.</b>	Financiamiento para el desarrollo de actividades empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	76

<b>Tabla 27.</b>	Asignación del financiamiento en actividades empresariales exclusivamente en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	77
<b>Tabla 28.</b>	Disponibilidad para afrontar la obligación financiera en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota.....	79
<b>Tabla 29.</b>	Planeamiento financiero en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	80
<b>Hi:</b>	El control interno facilita el logro de los objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota.....	86
<b>H1:</b>	El control interno en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota es medianamente eficaz.....	86
<b>H2:</b>	Los objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota han sido logrados medianamente.....	88

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Gráfico N° 01.</b> Edad de los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	54
<b>Gráfico N° 02.</b> Cargo que desempeñan los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	57
<b>Gráfico N° 03.</b> Nivel de capacitación del personal de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	59
<b>Gráfico N° 04.</b> Frecuencia de capacitación del personal de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	60
<b>Gráfico N° 05.</b> Práctica de políticas de control interno en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	63
<b>Gráfico N° 06.</b> Políticas de control sobre el recurso humano en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	64
<b>Gráfico N° 07.</b> Políticas de control sobre los recursos económicos y financieros en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	65
<b>Gráfico N° 08.</b> Políticas de acuerdo empresarial en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	66
<b>Gráfico N° 09.</b> Prácticas de procedimiento de control empresarial en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	67
<b>Gráfico N° 10.</b> Uso de recursos económicos y financieros en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	69

<b>Gráfico N° 11.</b>	Uso de recursos humanos en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	70
<b>Gráfico N° 12.</b>	Objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	71
<b>Gráfico N° 13.</b>	Acciones de supervisión en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	72
<b>Gráfico N° 14.</b>	Posicionamiento en el mercado de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	73
<b>Gráfico N° 15.</b>	Incremento de ventas en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota.....	74
<b>Gráfico N° 16.</b>	Mejoramiento de ventas en relación al año anterior en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	75
<b>Gráfico N° 17.</b>	Variación de los gastos operativos en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	76
<b>Gráfico N° 18.</b>	Financiamiento para el desarrollo de actividades empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	77
<b>Gráfico N° 19.</b>	Asignación del financiamiento en actividades empresariales exclusivamente en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	78
<b>Gráfico N° 20.</b>	Disponibilidad para afrontar la obligación financiera en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	80
<b>Gráfico N° 21.</b>	Planeamiento financiero en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015.....	81

<b>Gráfico N° 22 H1:</b>	El control interno en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota es medianamente eficaz.....	87
<b>Gráfico N° 23 H2:</b>	Los objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota han sido logrados medianamente.....	89

## RESUMEN

La investigación tiene por objetivo analizar la importancia del control interno en el logro de objetivos empresariales de las medianas y pequeñas empresa del sector ferretero de la ciudad de Chota en el periodo 2015. La investigación fue descriptiva, y para recoger información se utilizó un cuestionario. El principal resultado es: el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, con lo que se logra en muchos casos alcanzar sus objetivos y metas programados. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades de forma oportuna, y contar con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial. Se ha tomado para ello el estudio del ambiente interno, actividades de control, eficiencia y eficacia, resultados económicos y el apalancamiento de las medianas y pequeñas empresa concluyendo que a mayor control se obtiene información oportuna y confiable, también se obtiene mayor, eficiencia de las operaciones, rentabilidad, y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. El entorno o el ambiente forma al personal para que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa.

**Palabras claves:** Control interno, objetivos, control, procedimientos de control, riesgos.

## ABSTRACT

The investigation had the goal to analyze the internal control importance to reach business goals from the middle and short companies of the ironmongery sector in Chota province in 2015. The investigation way was descriptive and to get data we used questionnaire technique. The main result is: internal control enables us testing the efficiency degree, economical efficacy and productivity from trading companies sector, with these elements in most of cases they can reach their programmed goals. Also, it admits to play down risk and mistakes or erratic facts on time; besides we have a suitable and efficient control that enables us to take decisions on business. We take the study of the internal surrounding, control tasks, efficiency and efficacy, economical results and the leverage of the middle and short companies, concluding that: If we make a permanent control we will get conveniently and reliable information, likewise we get most efficiency in transactions, profitability and reliability of the management, accountant and financially information. The environment helps the employees to improve their performance working. The control activities are applied to support that all rules must be accomplished in order to reduce risks. All this path is monitoring by an expert to give assurance in the process and fulfil with the goals of the company.

**Key Words:** Internal Control, Goals, Control, Control Procedures, Risks.

# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa. En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos, y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

Una característica importante en las pequeñas y medianas empresas es la falta de formalidad y organización, carencia de manuales de procedimientos, de políticas que sean conocidas y aplicadas por todos los miembros de la empresa. El control interno es una parte importante que debe quedar clara en la empresa y que todos deben tener presente para una adecuada operación sin riesgos. Como se observa, el control interno en las pequeñas y medianas empresas es de vital importancia para la optimización de los recursos y el desempeño de la empresa, tanto en lo administrativo como en la operación; beneficiando así desde los dueños hasta el propio cliente, debido a que éste tendrá un grado de confianza sobre la empresa y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno en la empresa. Las pequeñas y medianas empresas, tienen particular importancia para la economía de nuestro país, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos.

## **1.1. Planteamiento del Problema.**

### **1.1.1. Contextualización.**

En un contexto empresarial actual, en un mundo cada día más globalizado, en un entorno en cambio continuo, marcado por una fuerte competencia empresarial y una mayor cantidad de normativas, impuestos y leyes que influyen de manera directa en las finanzas de las empresas debido a que la mayor parte de las pequeñas y medianas empresas no tienen el control adecuado de sus recursos económicos y financieros por no contar con una información adecuada y oportuna proporcionada por las actividades de control que estas mantienen; las pequeñas y medianas empresas son el grupo empresarial de organizaciones que se encuentran dentro de este contexto afectadas por estos factores, debido a que estas son las más vulnerables o las que están menos preparadas para enfrentar todo dinamismo y cambios que se suscitan en el entorno.

No hay duda que la evolución a nivel nacional del sector ferretero y de construcción está liderada por el sector privado, en la que sobresale la construcción de viviendas y el incremento en la construcción de locales comerciales en los diversos rubros.

La gestión financiera consiste en administrar los recursos de una empresa con el propósito de que estos sean suficientes para cubrir gastos y proporcionar servicios financieros para el cumplimiento de la gestión institucional, proveer información financiera para la toma de decisiones, realizar el seguimiento y control de la recaudación de los ingresos de autogestión.

La gestión financiera tiene que ver con la obtención de los recursos,

pero también con su buen manejo. Se debe crear los medios para monitorear las fortalezas y debilidades de las estructuras, procesos de venta, administrativos y contables en las organizaciones, según sea su naturaleza de estas.

Para lograr cumplir con los objetivos les será necesario garantizar la estabilidad financiera, de la misma forma la toma de decisiones concernientes meramente a la gestión financiera de una u otra forma, directa o indirectamente, a corto o largo plazo, influye en las situaciones generales de las empresas ferreteras de la ciudad de Chota.

### **1.1.2. Descripción del Problema**

El sector empresarial de la ciudad de Chota se enfrentan a múltiples problemas entre los cuales tenemos: la baja rentabilidad y el endeudamiento debido al mal uso que se le da a los fondos, siendo estos obtenidos por el incremento de capital o mediante préstamos de entidades financieras; estos fondos son destinados muchas veces a necesidades propias del empresario y ajenas a las actividades desarrolladas por este sector empresarial. Se ha determinado también que el control interno no es efectivo dando como resultado una deficiente planeación, organización, dirección, ejecución y control de los recursos, actividades, procesos bajo los cuales se llevan a cabo las actividades.

Las empresas no deben tener pérdidas ocasionadas por errores o fraudes o a través de decisiones erróneas basadas en información no confiable e inoportuna siendo el control interno una herramienta mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de las empresas, que a su vez

determinaran el logro de la misión y visión planteadas por estas organizaciones.

Por otro lado, se ha determinado que las empresas no llevan a cabo el análisis e interpretación de la información financiera y económica contenida en los estados financieros no permitiendo tomar decisiones debido a que ha sido preparada solo con fines tributarios sin tomar en cuenta la importancia en la gestión financiera dentro de estas entidades. Todo esto se configura como deficiencias en la gestión financiera.

Por todo lo antes mencionado se propone dar a conocer la importancia del control interno dentro del sector empresarial y especialmente en el sector ferretero que permita disponer de documentos, acciones, ajustes y retroalimentación para que las empresas puedan planificar, usar y controlar los recursos financieros; y, de ese modo entre en un proceso de economía, eficiencia, mejora continua, efectividad y competitividad que permita el logro de los objetivos mediante la toma de decisiones adecuadas y oportunas basadas en información confiable.

### **1.1.3. Formulación del Problema**

#### Problema Principal

¿De qué manera el control interno contribuye en el logro de objetivos empresariales de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015?

#### Problemas Auxiliares

¿Cómo es el control interno en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota?

¿Qué medidas de control interno han implementado las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota para el logro de sus objetivos empresariales?

¿De qué manera promueve la eficiencia de sus operaciones las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota para el logro de sus objetivos empresariales?

## **1.2. Justificación e Importancia.**

### **1.2.1. Justificación Científica**

En lo referente al desarrollo de este trabajo, se lleva a cabo tomando en consideración la importancia del control interno proponiendo a éste como la herramienta que facilitará el mejoramiento de la eficiencia y eficacia en las operaciones, rentabilidad y el adecuado destino de estos recursos. La necesidad que poseen las empresas del sector ferretero en la actualidad del uso de una herramienta financiera que se adapte a las necesidades de manejo y control de recursos financieros; conlleva a realizar un aporte sólido al proceso de diagnóstico y a la solución de los problemas financieros en este sector empresarial, lo que se logrará a través de la identificación de los elementos de la eficiencia financiera.

La investigación proporciona la oportunidad de compartir los conocimientos adquiridos, y siendo un compromiso moral el retribuir de alguna manera con las empresas, desarrollando herramientas que permitan ejercer un control adecuado de los recursos tanto humanos como económicos.

### **1.2.2. Justificación Técnica – Practica**

El presente trabajo tiene gran relevancia y es de suma importancia porque contiene no solo una visión de los diversos problemas o necesidades que presentan las empresas en este sector sino también nos ayudará a proporcionar información oportuna a las áreas competentes para adoptar acciones correctivas pertinentes a fin de asegurar la continuidad comercial de las mismas, teniendo la ventaja competitiva frente a otras empresas, obteniendo rentabilidad y diferentes beneficios y lo que es primordial el eficiente servicio al cliente por tratarse de empresas del sector comercial.

Sin duda alguna el adoptar un sistema de control interno y demás lineamientos, permitirán planificar de manera acertada los procesos administrativos en donde se contará con la participación desde la alta dirección hasta la participación de toda la organización en su conjunto.

El funcionamiento del control interno ayudará a minimizar costos, incrementar las utilidades y a aprovechar mejor los recursos; humanos, materiales y financieros orientados todos ellos en la consecución del objetivo empresarial.

### **1.2.3. Justificación Institucional y Personal**

El principal interés se manifiesta en los directivos, administrativos y personal de las empresas del sector ferretero; quienes muestran interés en el tema planteado ya que estas serán las principales beneficiarias de la presente investigación, ya que con ello se podrá determinar en forma clara y precisa la importancia del control interno en la gestión financiera

de las empresas optimizando tiempos y recursos hasta poder llegar hacia los objetivos trazados por las pequeñas y medianas empresas; mediante el funcionamiento del sistema de control interno se podrá establecer directrices para la evaluación del desempeño empresarial, la misma que establecerá si la gestión empresarial es adecuada y conduzca a mejorar la rentabilidad de la misma. Es importante también ya que se cuenta con información apropiada para demostrar la importancia del control interno dentro de las empresas y así poder ampliar los conocimientos sobre el tema propuesto ya que se estará ayudando a maximizar los resultados económicos de estas organizaciones.

A nivel personal permitirá al investigador ampliar los conocimientos y a impulsar el logro del grado de maestro en ciencias.

### **1.3. Delimitación de la Investigación**

El trabajo de investigación se ha desarrollado en el ámbito de las empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota siendo este un estudio de actualidad; aun cuando se ha tomado en cuenta información de ejercicios económicos anteriores. En este trabajo ha participado personal de las empresas ferreteras localizadas en la ciudad de Chota.

### **1.4. Objetivos.**

#### **1.5.1. Objetivo General.**

Analizar la importancia del Control Interno en el logro de los objetivos empresariales de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota (2015).

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Describir el control interno que realizan las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota.
- ✓ Determinar qué medidas de control interno han implementado las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota para el logro de sus objetivos empresariales.
- ✓ Analizar de qué manera promueve la eficiencia de sus operaciones las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota para el logro de sus objetivos empresariales.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación o Marco Referencial.

A Lo largo de las dos últimas décadas se han desarrollado un buen número de investigaciones que de alguna u otra manera toca los tópicos de herramientas de gestión, de indicadores de gestión empresarial y financiera así como el diseño de herramientas de diagnósticos empresariales, y diseños de indicadores de gestión. Para la presente investigación, se tomarán específicamente aquellas que estén relacionadas directamente el tema financiero y de control interno del sector empresarial en general.

SAMANIEGO (2013) en su tesis sobre las “Incidencias del control interno en la optimización de gestión de las Micro empresas en el distrito de chaclacayo” de la Universidad San Martín de Porres, concluye en que cada uno de los componentes del control interno tiene influencia significativa en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa ya que muchas de estas no lo tienen definidos por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo.

CARRASCO (2006) en su tesis sobre la “Incidencia del funcionamiento del Control Interno en la Políticas Crediticias y de Cobranza en el comportamiento de las actividades de una empresa comercializadora de maquinaria”, de la Universidad de San Martín de Porres, señala que el papel que desempeña el crédito dentro de la economía de una empresa es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica teniendo un adecuado control interno la gestión de cuentas por cobrar

seria administrada razonablemente con la reducción de cuentas; ya que es mediante el financiamiento una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo económico del sector empresarial.

Nieto (2007). Efectos del control interno en la gestión financiera en la empresa de servicios Prontowash del Perú S.A. El trabajo de investigación realizado tuvo como objetivo determinar la influencia del control interno en la gestión financiera en las empresas de este rubro con el fin de dar algunas recomendaciones que permitan mejorar la situación financiera y por ende la gestión de las empresas.

Noya (2007). El control interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo. La investigación realizada por el autor tuvo como objetivo conocer los problemas de este tipo de empresas, derivados de la falta de control interno y poder crear procedimientos y mecanismos de control interno con el fin de mejorar la gestión financiera de las empresas de este rubro.

## **2.2. Marco Legal**

Al consultar informaciones sobre la base legal para el desarrollo del tema materia de investigación, se hace mención a lo siguiente:

### **Ley N° 26887 - Ley General de Sociedades**

En su Libro II, sección IV, Título II, Capítulo III.

### **Artículo N° 190.- Responsabilidad**

El gerente responde ante la sociedad, los accionistas y terceros, por los daños y perjuicios que ocasione por el incumplimiento de sus obligaciones, dolo, abuso de facultades y negligencia grave.

El gerente es particularmente responsable por:

## **Párrafo 2.**

El establecimiento y mantenimiento de una estructura de control interno diseñada para proveer una seguridad razonable de que los activos de la sociedad estén protegidos contra uso no autorizado y de todas las operaciones son efectuadas de acuerdo con autorizaciones establecidas y son registradas apropiadamente.

## **Ley N° 28015 Ley De Promoción Y Formalización De La Micro Y Pequeña Empresa**

Promulgada el 3 de Julio del 2003, en su Título I menciona lo siguiente:

### **Art. 1° Objeto de la Ley**

La presente ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

**A través de la Ley N° 30056**, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, publicada el 2 de julio de 2013, se han introducido importantes modificaciones en el régimen laboral especial de las micro y pequeñas empresas.

### **Artículo 5° Características de las micro, pequeñas y medianas empresas**

Se ha eliminado el número máximo de trabajadores como elemento para categorizar a las empresas, quedando solo el volumen de ventas como criterio de categorización; además, se ha creado un nuevo nivel de empresas:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.

- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

**Artículo 14°**, promoción de la actividad privada No solo se ha incorporado a las medianas empresas como las receptoras de la promoción de las acciones de capacitación y asistencia técnica, sino, también se ha ampliado la regulación de la capacitación que se brindarán a estas empresas, mediante la actuación conjunta del Ministerio de Trabajo, de la Producción y de Educación.

### **2.3. Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de objeto de estudio (Bases Teóricas)**

#### **Teoría de las Organizaciones**

Daft, R. (2005) define a las organizaciones "Las organizaciones son entidades sociales, dirigidas a metas, diseñadas con una estructura deliberada y con sistemas de actividad coordinados y vinculadas con el ambiente externo".

Gonzalez, I. (2002) manifiesta que la organización tiene que encontrar y obtener los recursos necesarios, interpretar y actuar sobre los cambios ambientales, deshacerse de la producción, y controlar y coordinar las actividades internas a la luz de las turbulencias e incertidumbres ambientales.

Dentro del marco histórico descrito en el párrafo anterior, surgen enfoques que intentan adaptar la organización a esta nueva realidad mundial la cual sugiere cambios que van desde aspectos en el orden económico, social y hasta humanístico, situación esta que impulsa la necesidad de readaptar las teorías las ya existentes añadiendo nuevos elementos filosóficos, funcionales u

operacionales lo que en muchos casos deriva en la formulación de nuevas teorías y cambios de paradigmas.

B. Uzzi, M. Granovetter) al igual que otras teorías basadas en la retroalimentación de la teoría de la organización desde propuestas biológicas o cognitivas se ha mantenido, con sus inestabilidades, en los conceptos organicistas y funcionalistas de las organizaciones humanas formulados en las últimas décadas.

La Teoría de la Organización ha ido evolucionando con el tiempo, a continuación se muestra las corrientes y los autores más relevantes de esta transformación organizados en teorías clásicas y neoclásicas.

### **Teorías Clásicas**

Dentro de las teorías clásicas de la organización se encuentran:

#### **F. Taylor (1856-1915)**

La originalidad absoluta de la administración de empresas no fue patrimonio del taylorismo. Dentro de las recomendaciones técnicas, de eliminar la ineficiencia en la industria (objetivo), Taylor propone: a) la división del trabajo, b) selección del personal, c) métodos de trabajo, d) política de personal, e) la innovación de los capataces funcionales.

Sobre esta teoría, existe un consenso unánime en admitir algunos hechos básicos respecto al taylorismo. Asimismo, respecto a esta teoría se plantearon críticas a nivel científico y técnico al sistema de “dirección científica”. Sin embargo, el taylorismo tuvo éxito (era el tipo de tecnología que se correspondía a las necesidades de la fuerza predominante en el marco económico, la gran empresa monopolista).

## **H. Fayol (1841-1925)**

A H. Fayol se enfoca en una corriente de análisis de los problemas de administración, que encaró los aspectos de la empresa no estudiados por el taylorismo, permitiendo al tradicionalismo constituir con ambas corrientes una concepción integral del trabajo en la empresa. Mientras que Taylor y sus discípulos tuvieron como centro de sus preocupaciones la situación del taller, Fayol y sus continuadores se concentraron en el estudio de los problemas administrativos y de la dirección, complementando de hecho al taylorismo.

Las proposiciones o recomendaciones técnicas del fayolismo tienden a fijar el modo de construir una organización formal óptima, y a señalar ciertos criterios de acción que pueden asegurar mayor eficiencia al desempeño de las funciones de dicha organización. Las propuestas se concentran en tres áreas: a) el área de los principios de administración: 1) división del trabajo, 2) autoridad-responsabilidad, 3) disciplina, 4) unidad de mando, 5) unidad de dirección, 6) subordinación del interés particular al interés general, 7) remuneración del personal, 8) centralización, 9) jerarquía, 10) orden, 11) equidad, 12) estabilidad del personal, 13) iniciativa, 14) unión del personal); b) el área de los procedimientos administrativos; c) el área de las capacidades.

Sobre esta teoría, el análisis crítico de la misma, fue con respecto al descubrimiento de desviaciones de importancia en lo referente al sistema de valores con que se guió el fayolismo.

## **Teorías Neoclásicas**

### **Max WEBER (1864-1920)**

Max Weber define que la burocracia es un “tipo ideal” de organización delimitada por una estructura de dominación legal que se ejerce por medio de

un cuadro administrativo aplicable a grandes organizaciones tanto del estado como del sector privado. Asimismo, distingue tres tipos de sociedad: 1) sociedad tradicional (en la que predomina características patriarcales y hereditarias, como la familia, entre otras); 2) la sociedad carismática en la que predominan características místicas, arbitrarias y personalistas, como grupos revolucionarios, y partidos políticos, entre otras); 3) sociedad legal, racional o burocrática en la que predominan normas impersonales y una racionalidad en las exigencias de los medios y de los fines, como las grandes empresas y en los ejércitos, entre otras.

Por otra parte, distingue tres tipos de autoridad: 1) autoridad tradicional: cuando los subordinados consideran que las ordenes de los superiores son justificadas porque esa fue siempre la manera como se hicieron las cosas. Puede transmitirse por herencia (heredero o sucesor); 2) autoridad carismática: cuando los subordinados consideran que las órdenes de los superiores son justificadas, a causa de la influencia de la personalidad y del liderazgo del superior con el cual se identifica. El poder carismático no puede ser delegado; 3) autoridad legal, racional o burocrática: cuando los subordinados consideran que las órdenes de los superiores son justificadas, porque están de acuerdo con el conjunto de preceptos o normas que consideran legítimos y de los cuales se derivan el poder de mando.

### **E. Mayo (1880-1949)**

La teoría de E. Mayo se basó en: 1) el nivel de producción es resultante de la integración social (si el trabajador no está integrado socialmente, su desadaptación se refleja en su eficiencia); 2) el comportamiento social de los trabajadores (en general los trabajadores no actúan o reaccionan aisladamente

como individuos, sino, como miembros de grupos); 3) las recompensas y sanciones sociales (aquellos que producen muy por encima o muy por debajo de la norma socialmente determinada, pierden el afecto y el respeto de sus compañeros. Aquellos que se ajustan a las normas que el grupo define son aceptados); 4) los grupos informales (estos grupos definen sus propias reglas de comportamiento, y constituyen la organización humana de la empresa y muchas veces están en contraposición de la organización formal establecida por la dirección); 5) las relaciones humanas (cada individuo busca compenetrarse con otros individuos queriendo ser comprendido, bien aceptado con el fin de atender sus intereses y aspiraciones más inmediatas); 6) la importancia del contenido del cargo (los trabajos simples y repetitivos, tienden a volverse monótonos y mortificantes, afectando de manera negativa las actitudes del trabajador y reduciendo su eficiencia); 7). Énfasis en los aspectos emocionales

### **Teorías organizativas y los sistemas de control interno**

En este sentido, Monllau (1997) concluye que a lo largo de la literatura organizativa se ha producido “una evolución del concepto de control: en la teoría clásica el control era considerado como sinónimo de autoridad; la escuela de Harvard ve el control como un conjunto de mecanismos que permiten conseguir la congruencia de los objetivos. La teoría de la agencia se limita a aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control. La teoría de los sistemas abiertos considera el control como un sistema que tiene por finalidad establecer un feed-back entre el entorno en el que se mueve la empresa, y la propia empresa. La teoría contingente, partiendo de la teoría de los sistemas abiertos, considera que el diseño del control de la empresa depende

de factores que caracterizan tanto el entorno de la empresa, como de los que caracterizan a la propia empresa”.

Para esta autora, en la literatura organizativa existe una abundante investigación normativa y empírica que toma el control como objeto de estudio, analizando su finalidad e importancia para un adecuado funcionamiento de las organizaciones. Sin embargo, en la literatura auditora-contable, la investigación se ha preocupado principalmente por los problemas vinculados con la aplicación de los documentos normativos que regulan el control interno.

**Según Monllau (1997, pp. 325-326)**, es apreciable que existe un mayor avance científico en la literatura organizativa respecto a la auditora, tanto en los fundamentos teóricos que se aportan como en las contrastaciones empíricas que se realizan.

Es notorio que las corrientes más próximas entre la literatura organizativa y auditora-contable se encuentran en las líneas de investigación que observan los sistemas de control desde una perspectiva administrativa, ya que ambas corrientes orientan sus trabajos en el diseño de mecanismos formales. En menor medida se aprecian los postulados de la perspectiva psicológica y cultural en la doctrina auditora, si bien cada vez son más los autores procedentes del campo de la auditoría y de la contabilidad que reconocen la necesidad de incorporar aspectos psicosociales y los valores imperantes en la cultura organizativa.

## **2.4. Marco conceptual**

### **2.4.1. El sistema de control interno**

#### **Control interno – Marco integrado.**

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (2009). Control interno – Marco integrado define al control interno: como un proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado para facilitar una seguridad razonable respecto de la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y normas aplicables

### **2.4.2. Control Interno**

Significa todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables y la oportuna información financiera contable.

(Viscarra, 2013, p.312)

### **2.4.3. Objetivos del control interno**

Ramón (2003) menciona:

Los objetivos del Control Interno deben lograr:

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
- Idoneidad y eficiencia del recurso humano.

#### **2.4.4. Elementos**

Ramón, J.G (2004). Considera que los elementos del control interno son:

##### **1. Plan de organización**

Aun cuando no existe un solo concepto para definir organización, se entiende que ella se refiere a una estructura formalizada mediante la cual se identifican y grafican actividades y funciones, se determinan los cargos y las correspondientes líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación. La organización proporciona el armazón que define las actividades que serán planeadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas.

Un plan de organización adecuado se sustenta principalmente en lo siguiente:

Independencia entre unidades operativas, sin que esto signifique ruptura de los canales de comunicación.

Reconocimiento de la necesidad de una efectiva segregación de funciones (operación, registro y custodia).

Algunos factores a considerar para evaluar el plan de organización institucional se resumen a continuación:

La estructura organizacional debe ser lo más simple posible.

Las responsabilidades funcionales deben segregarse con el fin de que una sola persona no controle todas las etapas relacionadas con una operación.

Cada funcionario debe estar facultado para tomar decisiones y cumplir efectivamente con sus atribuciones con lo cual se evitan atrasos o inercia en la entidad. Ramón, J.G (2004) Pág. 82

Los organigramas o manuales de funciones son muy útiles para la comprensión de la organización de una entidad, sus líneas de autoridad y asignación de funciones y responsabilidades; evitándose la duplicidad de funciones o el conflicto al asignarlas.

## **2. Planeamiento de actividades**

El planeamiento de actividades se orienta a determinar las necesidades de la entidad en cuanto a recursos financieros y humanos.

Al elaborar sus planes y proyectos la entidad debe considerar los aspectos siguientes: Los fondos autorizados y las limitaciones y restricciones.

La necesidad de llevar a cabo todos los programas y proyectos y operaciones, de acuerdo a criterios de eficiencia y economía. La necesidad de cautelar que todos los recursos asignados sean utilizados

en forma correcta y para los fines para los que fueron autorizados.

Ramón, J.G (2004) Pág. 83.

### **3. Política**

Ramón, J.G (2004) define a la política como la declaración general que guía el pensamiento durante la toma de decisiones. La política es una línea de conducta predeterminada que se aplica en una entidad para llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas.

Pág. 82

### **4. Procedimientos operativos**

Son los métodos utilizados para efectuar las actividades de acuerdo con las políticas establecidas. También son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción que detallan la forma exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Existe relación directa entre los procedimientos y las políticas. Los mismos criterios a considerar para el establecimiento de la política de la entidad son aplicables a los procedimientos.

Para promover la eficiencia y economía en las operaciones, los procedimientos aprobados deben ser simples y del menor costo posible.

Para las operaciones que no son mecánicas en su ejecución, los procedimientos deben permitir el uso del criterio en situaciones fuera de lo común. (Ramón, 2004, p. 84)

Debe existir un programa adecuado de revisión periódica y mejora continua de los procedimientos aprobados.

## 5. Personal

La operatividad del sistema de control interno no depende exclusivamente del diseño apropiado del plan de organización, políticas y procedimientos, sino también de la selección de funcionarios con habilidad y experiencia y de empleados capaces de poder ejecutar sin dificultad los procedimientos establecidos por la administración.

Ramón, J.G (2004), hace mención sobre los elementos a considerar en el control del personal son:

### ✓ **Entrenamiento continuo**

Cuanto mejores sean los programas de capacitación, más apto será el personal. Esto permitirá la identificación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado y reducirá la ineficiencia y el desperdicio.

### ✓ **Eficiencia**

Después de la capacitación, la eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad. El interés de la administración por medir y alentar la eficiencia constituye una forma de contribuir al logro de los objetivos del control interno.

### ✓ **Integridad y ética**

Constituye una de las columnas principales en que descansa la estructura del control interno.

### ✓ **Retribución**

Es un factor importante a considerar, dado que el personal que es compensado adecuadamente está dispuesto a lograr los objetivos de

la entidad con entusiasmo y concentrar su atención en prestar con más eficiencia sus funciones y responsabilidades.

## **6. Sistema de control interno**

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

## **7. Procedimientos del control interno**

El procedimiento del control interno, se define como procedimiento de control «a aquellas políticas y procedimientos adicionales al ambiente de control que la gerencia ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad». (Vizcarra, 2013, p. 499).

Los procedimientos para mantener un buen control interno son:

- ✓ Delimitación de responsabilidades. Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
- ✓ Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
- ✓ Evaluación de sistemas computarizados. Documentos prenumerados.
- ✓ Evitar uso de efectivo.
- ✓ Uso mínimo de cuentas bancarias. Depósito inmediato e intacto de fondos.
- ✓ Identificación de puntos clave de control en cada actividad, proceso o ciclo.
- ✓ Inspecciones e inventarios físicos frecuentes.

- ✓ Actualización de medidas de seguridad. Registro adecuado de toda la información. Conservación de documentos.
- ✓ Uso de indicadores.
- ✓ Prácticas de autocontrol.
- ✓ Definición de metas y objetivos claros. Hacer que el personal sepa por qué hace las cosas.
- ✓ Control de asistencia de los trabajadores. Al adquirir responsabilidad con terceros, éstas se hagan solamente por personas autorizadas, teniendo también un fundamento lógico.
- ✓ Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando los resultados esperados.

#### **2.4.5. Componentes de control interno**

Con un enfoque mejorado sobre el riesgo, el marco de gestión de riesgos corporativos expande el componente de evaluación de riesgos del marco del control interno, creando cuatro componentes – establecimiento de objetivos (que es un requisito previo para el control interno), identificación de eventos, evaluación de riesgos y respuesta al riesgo. De acuerdo al informe COSO (2009) tenemos los siguientes componentes del control interno:

##### **2.4.5.1. Ambiente Interno**

La dirección fija una filosofía respecto al riesgo y determina el riesgo aceptado. El ambiente interno establece la base de cómo el personal de la empresa debe percibir y afrontar el control y el riesgo. El núcleo de cualquier negocio está constituido por sus

personas – con sus atributos individuales, incluyendo integridad, valores éticos y competencia y el entorno en el que actúan.

Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005) mencionan:

El ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad. Es ilógico pensar que si los directivos de la organización no tienen en primer nivel de importancia el Control Interno los trabajadores lo asuman.

Para la creación y evaluación de este componente existen normas establecidas cuyo contenido explicaremos a continuación.

Es de todos los componentes, la base para el desarrollo del resto y se basa en elementos claves, tales como:

- ✓ La filosofía y estilo de dirección.
- ✓ La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- ✓ La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- ✓ Las formas de asignación de responsabilidades, de administración y desarrollo del personal.
- ✓ El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

- ✓ En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

### **Primera norma: Integridad y valores éticos**

El máximo dirigente de la organización debe lograr que todos sus trabajadores y directivos conozcan y practiquen, en todo momento, los valores éticos asumidos por la organización.

Es necesario tener presente que los valores éticos van más allá del cumplimiento de las leyes, resoluciones, decretos, etc. Se puede tener muchos manuales, pero si no existe una cultura de organización sustentada en el comportamiento y la integridad moral de sus trabajadores el sistema de Control Interno no será efectivo (Toro et al., 2005).

### **Segunda norma: Competencia profesional**

La dirección de la organización debe establecer los mecanismos para lograr la competencia profesional deseada de sus trabajadores. Este deseo de la dirección debe traducirse en cuáles son los niveles de conocimiento y habilidades necesarios para el buen desarrollo de cada puesto de trabajo y cómo lograrlos.

La competencia profesional comienza a cumplirse desde los métodos de selección del nuevo personal y las actividades de orientación, capacitación y adiestramiento que le diseñará la dirección una vez aceptado el trabajador (Toro et al., 2005).

### **Tercera norma: Atmósfera de confianza mutua**

La dirección debe crear y fomentar, a lo largo y ancho de la organización, un estado de confianza mutua que ayude a materializar el flujo de información que las personas necesitan para tomar decisiones.

La confianza debe basarse en la seguridad que se tenga de la integridad y competencia profesional de la otra persona o departamento. Si no existe una confianza en la organización es probable que la comunicación no sea abierta.

### **Cuarta norma: Estructura organizativa**

La dirección de la entidad es responsable de crear un organigrama funcional donde quede plasmada la estructura organizativa de la entidad y los niveles de autoridad y responsabilidad de cada área.

### **Quinta norma: Asignación de autoridad y responsabilidad**

La forma más eficaz de dejar plasmado explícitamente los niveles de autoridad y responsabilidad graficados en el organigrama es mediante la creación de un manual de organización y funciones. En este manual deben quedar claramente establecidas las responsabilidades, las acciones y los cargos, en la misma medida que se establecen las diferentes relaciones de jerarquía y de funciones para cada uno de ellos (Toro et al., 2005).

#### **2.4.5.2. Identificación de Eventos**

Deben identificarse los eventos potenciales que pueden tener un impacto en la entidad. Esto implica la identificación de posibles acontecimientos internos o externos que afectan a la consecución de objetivos, diferenciándolos según su procedencia, e incluye la distinción entre los que representan riesgos u oportunidades o ambas circunstancias a la vez. Las oportunidades se reenvían hacia la estrategia de la dirección o a los procesos para fijar objetivos. (COSO, 2009, p.55).

Los marcos de la gestión de riesgos corporativos y del control interno reconocen que los riesgos existen en cualquier nivel de la entidad y que resultan de una variedad de factores internos y externos. Ambos marcos consideran la identificación de los riesgos en el contexto del impacto potencial sobre la consecución de objetivos.

(Toro et al., 2005). Afirman:

Una vez creado el ambiente de control se está en condiciones de proceder a una evaluación de los riesgos, pero ¡cuidado!, usted no puede evaluar algo que previamente no haya identificado; por tanto, el proceso de identificación de los riesgos comienza paralelamente con el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de comunicación e información necesarios a lo largo y ancho de la entidad.

Debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas y operacionales se modifican de forma continua, se

hacen necesarios mecanismos para identificar y minimizar los riesgos específicos asociados con el cambio, por lo que cada vez es mayor la necesidad de evaluar los riesgos previo al establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización.

#### **2.4.5.3. Evaluación de Riesgos**

Los riesgos identificados se analizan para formar una base que determine cómo deben gestionarse y se asocian a los objetivos a los que pueden afectar, evaluándose desde la doble perspectiva de riesgo inherente y residual y considerando tanto su probabilidad como su impacto.

Aunque ambos marcos requieren una evaluación de riesgos en términos de probabilidad de que un determinado riesgo ocurra y de su impacto potencial, el marco de gestión de riesgos corporativos sugiere que se ha de mirar la evaluación de riesgos de manera más afinada. Los riesgos se consideran como inherentes o residuales, preferiblemente expresados en la misma unidad de medida de los objetivos a los que se refieran. Los horizontes temporales deben ser coherentes con las estrategias y objetivos de la entidad y, cuando sea posible, con los datos observables. El marco de gestión de riesgos corporativos también reclama atención a los riesgos interrelacionados, describiendo cómo un solo evento puede crear múltiples riesgos. (COSO, 2009, p.63).

#### **2.4.5.4. Respuesta a los Riesgos**

El personal identifica y evalúa las posibles respuestas a los riesgos: evitar, aceptar, reducir o compartir. La dirección selecciona un conjunto de acciones para poner en línea los riesgos con sus tolerancias respectivas y el riesgo aceptado por la entidad. El marco de gestión de riesgos corporativos identifica cuatro categorías de respuesta al riesgo evitar, reducir, compartir y aceptar. Como parte de dicha gestión, la dirección considera las respuestas potenciales en estas categorías y las tiene en cuenta con la intención de conseguir un nivel de riesgo residual en línea con las tolerancias al riesgo de la entidad. Tras considerar las respuestas a los riesgos a escala individual o de grupo, la dirección contempla su efecto agregado en toda la entidad.

#### **2.4.5.5. Actividades de Control**

Las políticas y procedimientos se establecen y ejecutan para asegurar que se llevan a cabo eficazmente las respuestas a los riesgos seleccionadas por la dirección. Ambos marcos presentan las actividades de control como una ayuda para asegurar que las respuestas al riesgo de la dirección se llevan a cabo. El marco de gestión de riesgos corporativos hace ver explícitamente que en algunos casos las mismas actividades de control sirven de respuesta a los riesgos. (COSO, 2009, p.77).

Después de identificados y evaluados los riesgos podrán establecerse las actividades de control con el objetivo de

minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que, para los objetivos de la organización, tendrían si ocurrieran.

Es en este momento cuando se observa con mayor claridad la naturaleza del Control Interno con sus enfoques de prevención y autocontrol, donde la organización será capaz de identificar sus puntos vulnerables y erradicarlos con oportunidad. Por supuesto, la actividad de monitoreo puede ser efectuada por terceros (auditores externos, organismo superior, etc.) pero siempre será menos efectiva para los intereses de la entidad. (Toro et al., 2005, p.29).

En este componente deben incluirse todas las normativas vigentes en el país referidas a Control Interno.

### **Separación de tareas y responsabilidades**

La dirección debe velar porque exista un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad a partir de la estructura organizativa diseñada y para cada ciclo de operaciones. En la medida que se evite que todas las cuestiones de una transacción u operación queden concentradas en una persona o área, se reduce el riesgo de errores, despilfarro o actos ilícitos y aumenta la probabilidad que, de ocurrir, sean detectados.

### **Rotación del personal en las tareas claves**

La dirección, en el proceso de identificación de riesgos, determina aquellas tareas o actividades con una mayor probabilidad de que se cometan irregularidades, errores o fraudes. Los trabajadores a

cargo de estas actividades, periódicamente, deben emplearse en otras funciones.

La rotación de empleados propicia, además, que el trabajador alcance un conocimiento integral de las actividades que se realizan en cada puesto de trabajo del área donde se desenvuelve y conozca cómo el resto de los puestos de trabajo contribuyen al control de su labor y viceversa.

### **Indicadores de desempeño**

La máxima dirección y los directivos a todos los niveles deben diseñar un sistema de indicadores que les permitan evaluar el comportamiento de su gestión. Estos indicadores pueden ser cuantitativos y cualitativos; los indicadores cuantitativos se expresan de manera que permitan su aplicación objetiva y razonable.

#### **2.4.5.6. Información y Comunicación**

La información relevante se identifica, capta y comunica de un modo y en un plazo que permita a las personas desarrollar sus responsabilidades. Hace falta información a todos los niveles de una entidad para identificar, evaluar y responder a los riesgos. También puede darse una comunicación eficaz en sentido amplio, cuando fluye en todas direcciones dentro de la entidad. El personal debe recibir comunicaciones claras sobre su papel y responsabilidades.

#### **2.4.5.7. Supervisión**

Toda la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando en ella las modificaciones que sean necesarias. De este modo, se puede reaccionar dinámicamente y cambiar si varían las circunstancias. Esta supervisión se lleva a cabo a través de actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes de la gestión de riesgos corporativos o una combinación de ambas actuaciones.

#### **2.4.6. Organización**

El término organización, tiene dos significados diferentes. Puede referirse a Unidades sociales o a función administrativa; es decir, al acto de organizar.

Pérez (1996) afirma:

"Para que exista organización no basta con el conjunto de personas, ni siquiera es suficiente que todas aquellas tengan un propósito común: lo verdaderamente decisivo es que esas personas se organicen coordinen su actividad, ordenando la acción conjunta hacia el logro de unos resultados que, aunque sea por razones diferentes, estimen todos que les interesa alcanzar". (p.36). "La palabra organización puede ser usada con dos significados diferentes:

- ✓ Como organización, entidad o unidad social, en la cual las personas se integran entre sí, para alcanzar objetivos específicos. En este sentido la palabra organización denota cualquier emprendimiento humano, planeado intencionalmente para lograr determinados objetivos.

- ✓ Organización como función administrativa, es una parte del proceso administrativo. En este sentido organización significa, acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos, encargados de su administración y de establecer relaciones entre ellos y atribuciones de cada uno de ellos" Fuentes, 1994, p.83).

#### **2.4.7. Empresas Ferreteras**

Una ferretería es un establecimiento comercial dedicado a la venta de útiles para el bricolaje, la construcción y las necesidades del hogar, normalmente es para el público en general aunque también existen dedicadas a profesionales con elementos específicos como: cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos, silicona, persianas, por citar unos pocos.

#### **2.4.8. Objetivos Empresariales**

Establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa, éstos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la empresa.

Otras de las razones para establecer objetivos son:

- ✓ Objetivos basados en la maximización de beneficio, es decir la diferencia entre ingresos y costes, o la maximización de la rentabilidad, siendo esta la relación en el beneficio obtenido y el capital invertido.
- ✓ Objetivos de Crecimiento y poder de mercado, estos objetivos suelen en incrementos de dimensión.

- ✓ Objetivos de estabilidad y adaptabilidad al medio, evitando giros bruscos.
- ✓ Objetivos de naturaleza social o de responsabilidad social.
- ✓ Objetivo de satisfacción de las necesidades de los clientes.
- ✓ Incrementar sus ventas y disminuir sus gastos.

#### **2.4.9. Gestión financiera**

Definimos a la gestión financiera como al proceso consistente en el manejo eficaz y eficiente de los escasos recursos con los que cuentan las empresas, destinados a la consecución de sus objetivos empresariales. "... desde el punto de vista funcional la gestión financiera tiene dos componentes: la tesorería y la contraloría. La tesorería se ocupa de gerenciar el dinero mientras que la contraloría se ocupa de que el dinero sea utilizado eficientemente y para lo que ha sido destinado..." (Apaza, 2013. P.12)

Las finanzas, estudia la obtención y gestión de los recursos que necesita una institución para cumplir con sus objetivos y ayuda a establecer los criterios que utilizará para la asignación y distribución de sus activos y pasivos.

#### **2.4.10. Las finanzas corporativas.**

Apaza (2013) nos dice: Para llevar a cabo el negocio, las empresas necesitan una variedad de activos reales. Muchos de estos son tangibles, como la maquinaria, las plantas, las oficinas, etc. Otros son intangibles, como la experiencia técnica, el liderazgo del equipo directivo, las marcas, patentes, etc.

Estos activos contribuyen directamente a la capacidad productiva de la economía.

La función del gerente financiero es tomar decisiones que afecten el flujo financiero de la empresa. Este se encuentra entre las operaciones de la misma y los mercados financieros. (p.09)

#### **2.4.10.1. Definición de finanzas corporativas:**

APAZA (2013) nos dice: Las decisiones que toman los negocios y empresas que afectan sus finanzas.

- Decisiones de inversión.
- Decisión de financiamiento.
- Decisiones de dividendos.

#### **Decisiones de inversión:**

Son decisiones de inversión no solo las que generan rendimientos y utilidades sino también las que ahorran dinero.

Las finanzas corporativas tratan de medir el rendimiento en una decisión de inversión propuesta y compararla con una tasa de referencia. Esta es la mínima tasa de rendimiento que se le debe de exigir a una inversión.

#### **Decisiones de financiamiento:**

Para financiar las inversiones es necesario conseguir fondos. Estos se consiguen a través de la emisión de títulos de deuda o capital.

Obviamente, el costo de estos fondos deberá ser menor a la tasa de rendimiento de las inversiones, de lo contrario no conviene hacerlas.

#### **Decisiones de dividendos:**

Al momento que la empresa no cuente con proyectos interesantes para invertir, entonces deberá regresar el dinero en efectivo a los accionistas. Esto se hace a través de los dividendos.

Hay diferentes políticas de dividendos de acuerdo con el perfil de la empresa.

Las empresas que reinvierten menos en el largo plazo valdrán menos. (p.10)

#### **2.4.10.2.La función de las finanzas**

El gerente de finanzas es quien intermedia entre las fuentes de los fondos y su destino. Su misión es lograr que el rendimiento de las inversiones sea suficiente para sufragar el costo de los instrumentos financieros emitidos por la empresa, de manera que los dos principales problemas del gerente de finanzas son: a) ¿En qué debe la empresa invertir?, b) ¿Cómo deben ser financiadas dichas inversiones?

Apaza (2013) afirma:

Como veremos, las decisiones de inversión son, en principio, independientes de las decisiones de financiamiento. Primero de toma la decisión de inversión y luego se decide su financiamiento.

Entre los tenedores de instrumentos financieros emitidos por la empresa, los accionistas forman un grupo especial ya que son los últimos en beneficiarse de lo producido por las inversiones de la empresa. Luego de pagar todas las otras obligaciones, los accionistas tienen derecho a obtener un rendimiento por la vía de dividendos o ganancia de capital.

La función de la gerencia es precisamente agregar valor con miras al máximo beneficios de los accionistas (se supone que lo que es bueno para los accionistas lo es también para todas las otras partes interesadas). Como parte de la gerencia, la responsabilidad del gerente de finanzas es clave ya que es este quien debe identificar aquellas inversiones y fuentes de financiamiento que maximizan el valor agregado. (p.11-12)

#### **2.4.10.3. La contabilidad administrativa y la estrategia de negocio**

En la actualidad, una de las grandes paradojas de los negocios es que la única constante es el cambio.

Ramírez (2013) Señala:

Como se ha mencionado, el mercado se modifica y el ambiente de negocios sus niveles de competitividad, complejidad y, sobre todo, de globalización. Este fenómeno se traduce en la necesidad de contar estructuras organizacionales más flexibles, procesos administrativos y de producción más fáciles de adaptar a nuevas circunstancias, y un conocimiento del mercado que permita adelantarse al resto de los competidores para poder satisfacer las demandas cambiantes de los clientes. (p.15)

## **2.5. Definición de términos básicos**

### **Control Interno**

El proceso diseñado, implementado y mantenido por, los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para brindar seguridad razonable sobre los objetivos de una entidad, respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones, y al cumplimiento con leyes y reglamentos aplicables.

### **Gestión Financiera**

Es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Esto busca fundamentalmente la supervivencia y crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidos por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad.

### **Empresa**

La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio.

### **Micro y Pequeña Empresa**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar

actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### **Decisiones de operación**

Son las relacionadas con las actividades corrientes de la empresa; aquellas que permiten el desarrollo de actividades como adquisiciones, almacenamiento y posterior distribución, etc., de los productos comercializados por las empresas del sector comercial.

### **Decisiones de Inversión**

Son decisiones de inversión no solo las que generan rendimientos y utilidades sino también las que ahorran dinero.

Comprende todas aquellas decisiones tendientes a realizar un desembolso en un momento determinado con la expectativa de obtener un mayor reembolso en el futuro.

### **Decisiones de Financiamiento**

Es un proceso que permite la obtención de recursos financieros a las empresas, ya sean estos propios o ajenos. El financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo.

## CAPITULO III

### PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis

##### 3.1.1 Hipótesis general

El control interno facilita el logro de los objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota.

##### 3.1.2 Hipótesis específicas

- ✓ El control interno en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota es medianamente eficaz.
- ✓ Las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota han implementado medidas de control de inventarios y protección de recursos (Caja).
- ✓ Las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota no promueven de manera eficiente sus operaciones dificultando el logro de sus objetivos empresariales.

#### 3.2 Variables

##### ✓ Variable X

Control Interno.

##### ✓ Variable Y

Objetivos empresariales.

### 3.3 Operacionalización de los Componentes de la Hipótesis

El control interno y su importancia en el logro de objetivos empresariales de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota: 2015.						
HIPOTESIS	DEFINICIÓN DE VARIABLES	<b>DEFINICION OPERACIONAL DE LAS VARIABLES</b>				
		VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO/ TECNICA	
El control interno facilita el logro de los objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota.	El proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para brindar seguridad razonable sobre los objetivos de una entidad.	Control Interno	Ambiente Interno	Capacitaciones del personal	Guia de analisis documental: entrevistas / encuestas	
				Valores del personal		
			Actividades de Control	Políticas de Control que se practican	Guia de analisis documental: analisis documental	
				Procedimientos de Control que se practican		
El control interno en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de chota es medianamente eficaz.	Son los resultados, situaciones o estados que una empresa pretende alcanzar, en un periodo de tiempo y a traves del uso de los recursos con los que dispone o planea disponer permitiendo evaluar los resultados, al comparar los resultados obtenidos con los objetivos propuestos y, de ese modo medir la eficiencia y eficacia, los resultados económicos y el grado de apalancamiento de las empresas, de cada área, de cada grupo o de cada trabajador.	Objetivos Empresariales	Eficiencia y Eficacia	Objetivos alcanzados en un periodo	Guia de analisis documental: entrevistas	
Ahorro de recursos en actividades operativas de la empresa.						
Las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de chota han implementado medidas de control de inventarios y protección de recursos (Caja).			Incremento en ventas	Resultados Económicos	Gastos operativos en un ejercicio económico	Guia de analisis documental: análisis documental
Las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de chota no promueven de manera eficiente sus operaciones dificultando el logro de sus objetivos empresariales.	Destino del financiamiento a actividades empresariales	Apalancamiento		Guia de analisis documental: entrevistas		

## CAPITULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Ubicación Geográfica.

El Distrito de Chota es uno de los 19 distritos de la Provincia de Chota, El distrito de Chota se encuentra ubicado en la parte central de la provincia, en la región andina norte del Perú. Su capital se encuentra en la meseta de Acunta a 2,388 msnm y a 150 Km al norte de Cajamarca y a 219 Km al este de Chiclayo, Lambayeque.

#### **Longitud**

Teniendo en cuenta el meridiano base GREENWICH de  $0^{\circ}0'0''$  hacia el hemisferio occidental está ubicado el Perú con su grado referencial, el que pasa por Lima es el de  $75^{\circ}$  de longitud occidental; más al oeste se ubica nuestro departamento de Cajamarca por cuya capital pasa el meridiano  $78^{\circ}30'$  más al occidente se ubica la capital de la provincia de Chota y distrito de Chota; por cuya plaza pasa el meridiano imaginario  $78^{\circ}39'29''$  de longitud occidental.

#### **Latitud**

De acuerdo al círculo máximo imaginario ecuatorial que marca  $0^{\circ}0'0''$  y divide la tierra en hemisferio norte y hemisferio sur. Nuestro país se localiza en el hemisferio sur, en cuanto nos referimos a Cajamarca se encuentra más próximo a esta línea ecuatorial con una latitud de  $7^{\circ}12'05''$  y nuestra ciudad de Chota se ubica más al norte de la capital departamental, por este lugar pasa el paralelo  $6^{\circ}33'48''$ .

### **Altitud**

El distrito de Chota, específicamente la ciudad capital, se encuentra a 2,388 metros sobre el nivel del mar

### **Extensión**

El territorio del distrito de Chota es de 261,75 km<sup>2</sup>; esto representa el 6,9% del total provincial (3,795.10 km<sup>2</sup>).

### **Limites**

Norte: Con los distritos de Chiguirip y Conchán.

Oeste: Con el distrito de Lajas.

Sur: Bambamarca, distrito y capital de Hualgayoc.

Este: Con el distrito de Chalamarca.

El territorio de la provincia de Chota es de 3,795.2 Km<sup>2</sup>

### **Temperatura**

La mayor parte del territorio, es de clima templado; sin embargo en las partes más bajas (Tuctuhuasi - Valle Doñana) el clima templado presenta una ligera variación al templado caluroso; mientras que en las partes más altas como: Sitacucho, Lingán, Silleropata, Negropamapa, Chaupelanche, Progreso Pampa, Condorpullana, Colpatuapampa, Huayrac, Shotorco, La Palma, es un clima templado frío.

Las épocas de lluvias son de noviembre a abril, y su épocas de sequía de mayo a octubre.

La temperatura promedio es de 17.8°C.

## **4.2. Diseño de la Investigación**

El diseño aplicado es el No experimental, transversal, debido a que no se controló la variable independiente, recolectando la información, datos en un solo momento y en un tiempo único, observando los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, y luego ha sido analizado el comportamiento de las empresas ferreteras de la ciudad de Chota asociado con el control interno empresarial en el periodo 2015.

## **4.3. Métodos de Investigación**

El método empleado en el presente trabajo de investigación es el método Deductivo – Inductivo así como también el método analítico - sintético ya que se analizó el control interno implementado en cada una de las empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota y su importancia que cumple éste en el logro de objetivos empresariales a través de la descomposición de las variables y el estudio de cada una de estas.

## **4.4. Población, Muestra, Unidad de Análisis y Unidades de Observación**

### **4.4.1. Población**

- ✓ La población para la presente investigación, estuvo conformada por 85 empresas ferreteras del sector comercial de la ciudad de Chota, proporcionada por la base de datos de la Superintendencia Nacional de Administración tributaria - (SUNAT) Cajamarca.

#### **4.4.2. Muestra**

- ✓ La muestra en el presente estudio consta de la totalidad de 85 empresas ferreteras del sector comercial de la ciudad de Chota, las cuales han sido tomadas en su totalidad de la población para tener mayor representatividad en el estudio.

#### **4.4.3. Unidad de análisis**

- ✓ 85 empresas del rubro ferreterías del sector comercial de la ciudad de Chota.

#### **4.4.4. Unidad de Observación**

Directivos, personal, archivos de las empresas ferreteras de la ciudad de Chota.

### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de Información**

#### **Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas que se aplicaron en la presente investigación para la recolección de datos fueron: el análisis documental del control interno de las empresas ferreteras de la ciudad de Chota y por otro lado la encuesta que se aplicó a cada uno de los gerentes, propietario, administradores y/o responsables de la administración de las empresas ferreteras para conocer el cumplimiento de sus objetivos.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizaron como instrumento de recolección de datos un cuestionario. El cuestionario denominado “Control Interno” el cual consta de 28 preguntas

cerradas de cuatro opciones de respuestas cada una 4, 2, 0 (4 representa el valor máximo deseable en cada caso. El instrumento solo tiene una calificación global, se califica de 0 a 100 puntos, clasificándose como control interno ineficaz, medianamente eficaz y eficaz y por otro lado a los objetivos empresariales como no logrados, medianamente logrados, logrados.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

##### **Técnicas para el procesamiento de datos**

Luego de concluida la aplicación del cuestionario y el recojo de la información documental, se codifico manualmente cada una de las variables del instrumento para facilitar su ingreso en la matriz de datos, luego se elaboró la matriz de datos y se ingresó la información recolectada para su procesamiento, para tales efectos se utilizó el paquete estadístico SPSS Versión 22.0 y la hoja electrónica de cálculo Microsoft Excel 2013.

##### **Análisis de datos**

El análisis estadístico de datos se realizó mediante estadística descriptiva como frecuencia absoluta y relativa, tanto para las variables de control interno en las empresas ferreteras de la ciudad de Chota como para las variables de logro de objetivos empresariales con un intervalo de confianza del 95% el análisis cuantitativo se realizó considerando los porcentajes más altos obtenidos en cada variable de estudio.

Para el análisis relacional entre las variables de investigación se utilizó las pruebas de estadística inferencial Chi Cuadrado ( $X^2$ ) de Pearson y coeficiente de Gamma con un intervalo de confianza del 95%, haciendo uso del valor p, siendo

estadísticamente significativo un valor  $p < 0.05$ . El valor del Coeficiente de Gamma va de -1 a +1, este coeficiente permite evaluar la direccionalidad de la relación entre variables. El 0 indica que no existe relación, si el valor obtenido es positivo entonces existe relación entre el máximo puntaje de ambas variables.

Los resultados obtenidos se presentan del control interno y su importancia en el logro de objetivos empresariales, se presentan en tablas simples y de contingencia, las que incluyen estadísticos como: frecuencias, porcentajes, Chi Cuadrado ( $X^2$ ) de Pearson y coeficiente de Gamma.

#### **4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.**

Se utilizó para la presente investigación los siguientes materiales:

Laptop, impresora, suministros de oficina, libros, revistas, etc.

#### 4.8. Matriz de consistencia metodológica

TITULO DEL PROYECTO: El control interno y su importancia en el logro de objetivos empresariales de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota: 2015.								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	UND. ANALISI	INSTRUMENT O/ TECNICA	FUENTES
<b>Formulación del problema</b>	Analizar la importancia del Control Interno en el logro de los objetivos empresariales de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota (2015).	El control interno facilita el logro de los objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota.	Control Interno	Ambiente Interno	Capacitaciones del personal	Pequeñas y Medianas Empresas del sector ferretero de la ciudad de chota	Guía de analisis documental: entrevistas / encuestas	
Valores del personal								
Actividades de Control				Políticas de Control que se practican	Manuales de Políticas y procedimientos de las medianas y pequeñas empresas	Guía de analisis documental: analisis documental		
				Procedimientos de Control que se practican				
<b>Problemas auxiliares</b>	Describir el control interno en que realizan las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota.	El control interno en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de chota es medianamente eficaz.		Eficiencia y Eficacia	Objetivos alcanzados en un periodo	Estados Financieros Informes	Guía de analisis documental: entrevistas	Archivos
¿Cómo es el control interno en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota?					Ahorro de recursos en actividades operativas de la empresa.			
¿Qué medidas de control interno han implementado las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota para el logro de sus objetivos empresariales?	Determinar qué medidas de control interno han implementado las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota para el logro de sus objetivos empresariales.	Las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de chota han implementado medidas de control de inventarios y protección de recursos (Caja).	Objetivos Empresariales	Resultados Económicos	Incremento en ventas	Estados Financieros	Guía de analisis documental: análisis documental	
					Gastos operativos en un ejercicio económico			
¿De qué manera promueve la eficiencia de sus operaciones las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota para el logro de sus objetivos empresariales?	Analizar de qué manera promueve la eficiencia de sus operaciones las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota para el logro de sus objetivos	Las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de chota no promueven de manera eficiente sus operaciones dificultando el logro de sus objetivos empresariales.		Apalancamiento	Obtencion del financiamiento	Pequeñas y Medianas Empresas del sector ferretero de la ciudad de chota	Guía de analisis documental: entrevistas	Archivos
					Destino del financiamiento a actividades empresariales			

## **CAPITULO V**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **5.1. Presentación de Resultados.**

En este capítulo se presenta y analizan los resultados de la investigación de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados. En este sentido se analizaron los resultados que se obtuvieron aplicando la encuesta (Cuestionario de control interno) a los gerentes, propietarios, administradores, encargados de la administración y/o demás responsables para obtener la percepción en cuanto a la importancia del control interno en las empresas ferreteras en el cumplimiento de los objetivos trazados por estos , cuyos resultados se reflejan en las tablas de este capítulo y para el análisis respectivo se empleó estadística descriptiva e inferencial, conforme a los métodos estipulados en la metodología.

#### **Objetivo general**

Control interno en el logro de los objetivos empresariales de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota.

Tabla 1. Control interno y objetivos empresariales de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Objetivos empresariales	Control interno						Total	
	Ineficaz		Medianamente eficaz		Eficaz			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	<b>No logrados</b>	10	11,8	7	8,2	-	-	17
<b>Medianamente logrados</b>	7	8,2	42	49,4	8	9,4	57	67,1
<b>Logrados</b>	-	-	6	7,1	5	5,9	11	12,9
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>20,0</b>	<b>55</b>	<b>64,7</b>	<b>13</b>	<b>15,3</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

El control interno implementado medianamente es importante para que los objetivos empresariales se logren medianamente (49,4%); por tanto si se promueve un control interno eficaz, se lograrán también los objetivos empresariales de manera óptima.

## Objetivos específicos

1. Caracterizar a los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota.

Tabla 2. Sexo de los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Sexo	Nº	%
Masculino	72	84,7
Femenino	13	15,3
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota, son dirigidas mayormente por personas del sexo masculino (84,7%); por ser quienes se identifican generalmente con la construcción y porque aún persiste en la zona, la ideología de que este trabajo debe ser desarrollado por varones, no obstante, las féminas también están incursionando en este sector.

Tabla 3. Edad de los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

<b>Edad</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Menos de 20 años	1	1,2
Entre 21 y 25 años	4	4,7
Entre 26 y 30 años	17	20,0
Entre 31 y 35 años	19	22,4
Más de 35 años	44	51,8
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Observando la información recopilada en la pregunta “Edad de los encuestados” encontramos que el 51,8% su edad es mayor de 35 años, el 22,4% su edad oscila entre 31 y 35 años, el 20.0% su edad es de se encuentra entre 26 y 30 años, el 4.7% su edad se encuentra entre 21 y 25 años y solo el 1,2% tienen menos de 20 años de edad.

**Edad de los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

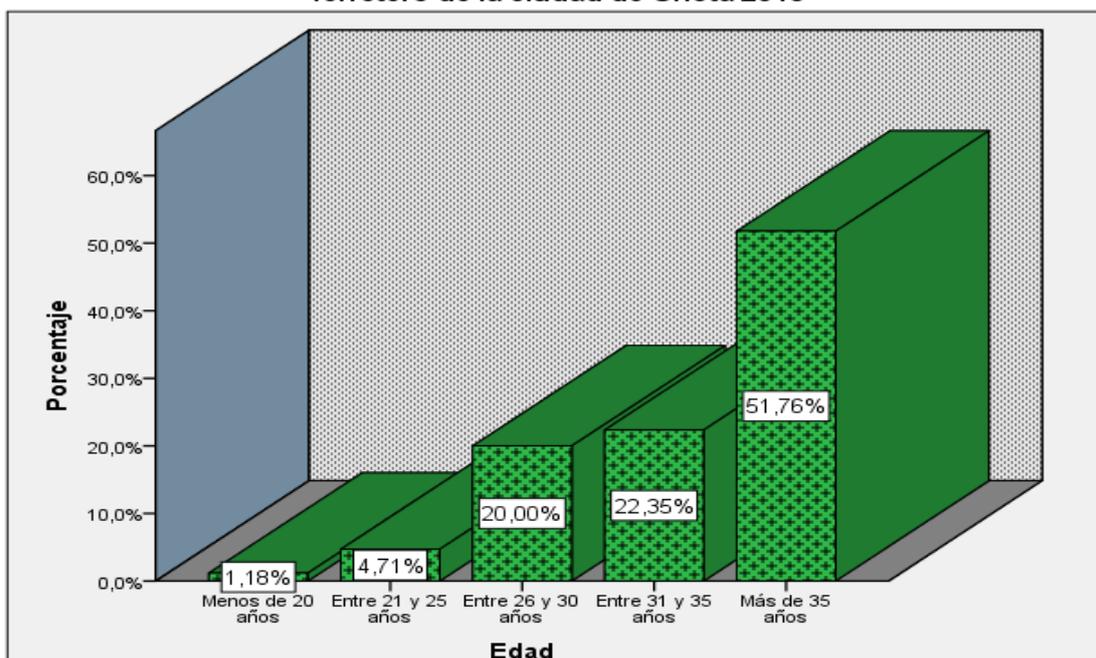


Grafico N° 01. Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 4. Grado de instrucción de los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Grado de instrucción	N°	%
Secundaria incompleta	10	11,8
Secundaria completa	11	12,9
Superior técnica incompleta	5	5,9
Superior técnica completa	18	21,2
Superior pedagógica incompleta	6	7,1
Superior pedagógica completa	15	17,6
Superior universitaria incompleta	5	5,9
Superior universitaria completa	15	17,6
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

La tabla 4, nos muestra que el 17,6% su grado de instrucción es superior universitaria completa, el 5,9% su grado de instrucción es superior universitaria incompleta, el 17,6% su grado de instrucción es superior pedagógica completa, el 7,1% su grado de instrucción es superior pedagógica incompleta, el 21,2% su grado de instrucción es superior técnica completa, el 5,9% su grado de instrucción es superior técnica incompleta, el 12,9% su grado de instrucción es secundaria completa y el 11,8% tiene un grado de instrucción de secundaria incompleta.

Tabla 5. Procedencia de los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

<b>Procedencia</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Área rural	50	58,8
Área urbana	35	41,2
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 5, se puede apreciar que el 41,2% de propietarios, gerentes, administradores y/o responsables de la administración provienen del área urbana y el 58,8% provienes de la zona rural.

Tabla 6. Estado civil de los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

<b>Estado civil</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Casado	51	60,0
Soltero	19	22,4
Conviviente	13	15,2
Divorciado	2	2,4
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 6, podemos apreciar que el 2,4% tienen el estado civil de divorciado, el 15,2% tiene el estado civil de conviviente, el 22,4% son solteros y el 60% son casados.

Tabla 7. Cargo que desempeñan los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

<b>Cargo que desempeña</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Propietario	44	51,8
Gerente	23	27,1
Administrador	13	15,3
Encargado	5	5,9
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 7, podemos apreciar que el 5,9% de los encuestados son encargados, el 15,3% es Administrador, el 27,1% es gerente y 51,8% de los 85 son propietarios.

**Cargo que desempeñan los responsables de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

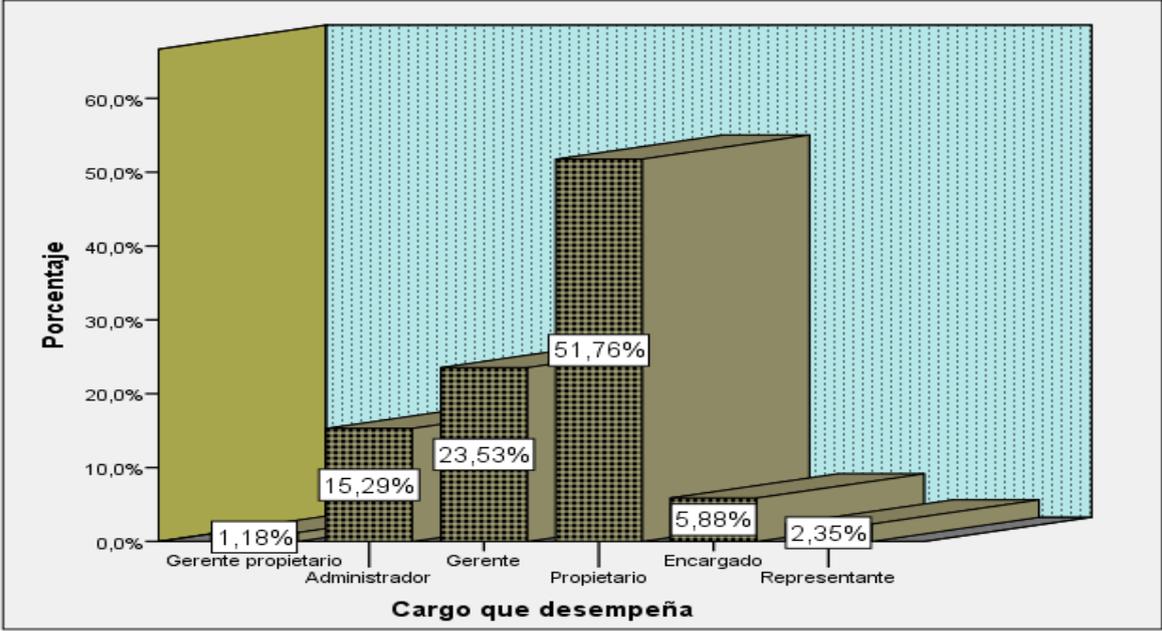


Grafico N° 02 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

2. Describir el control interno en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota.

### Dimensión ambiente interno

Tabla 8. Nivel de capacitación del personal de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

<b>Nivel de capacitación</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
No capacitado	5	5,9
Poco capacitado	19	22,4
Medianamente capacitado	30	35,3
Capacitado	29	34,1
Muy capacitado	2	2,4
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 8, podemos apreciar que con respecto a la “capacitación del personal”, que el 2,4% se encuentra muy capacitado, el 34,1% se encuentra capacitado, el 35,3% se encuentra medianamente capacitado, el 22,4% se encuentra poco capacitado y el 5,9% no se encuentra capacitado.

**Nivel de capacitación del personal de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

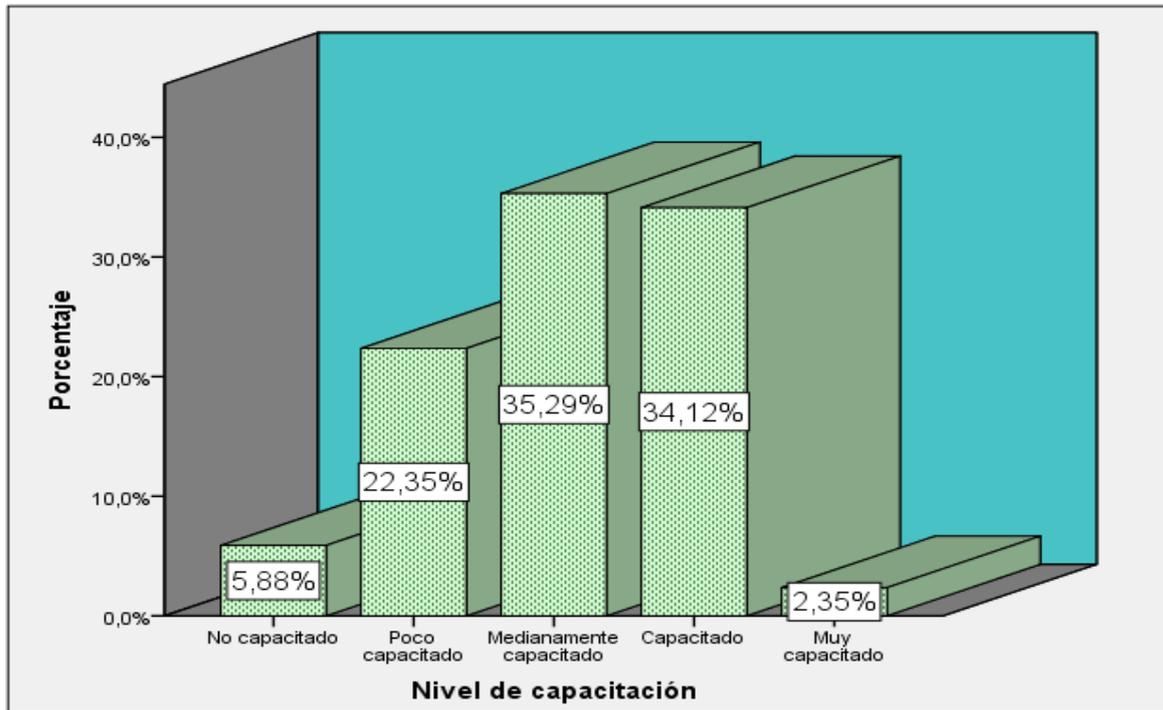


Grafico N° 03 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 9. Frecuencia de capacitación del personal de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

<b>Frecuencia de capacitación</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nunca	6	7,1
Una vez al año	24	28,2
Cada 6 meses	20	23,5
Cada 3 meses	23	27,1
Una vez al mes	12	14,1
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 9, podemos apreciar que el 14,1% capacita a su personal una vez al mes, el 27,1% capacita cada 3 meses, el 23,5% capacita cada 6 meses, el 28,2% capacita una vez al año y el 7,1% nunca capacita a su personal.

**Frecuencia de capacitación del personal de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

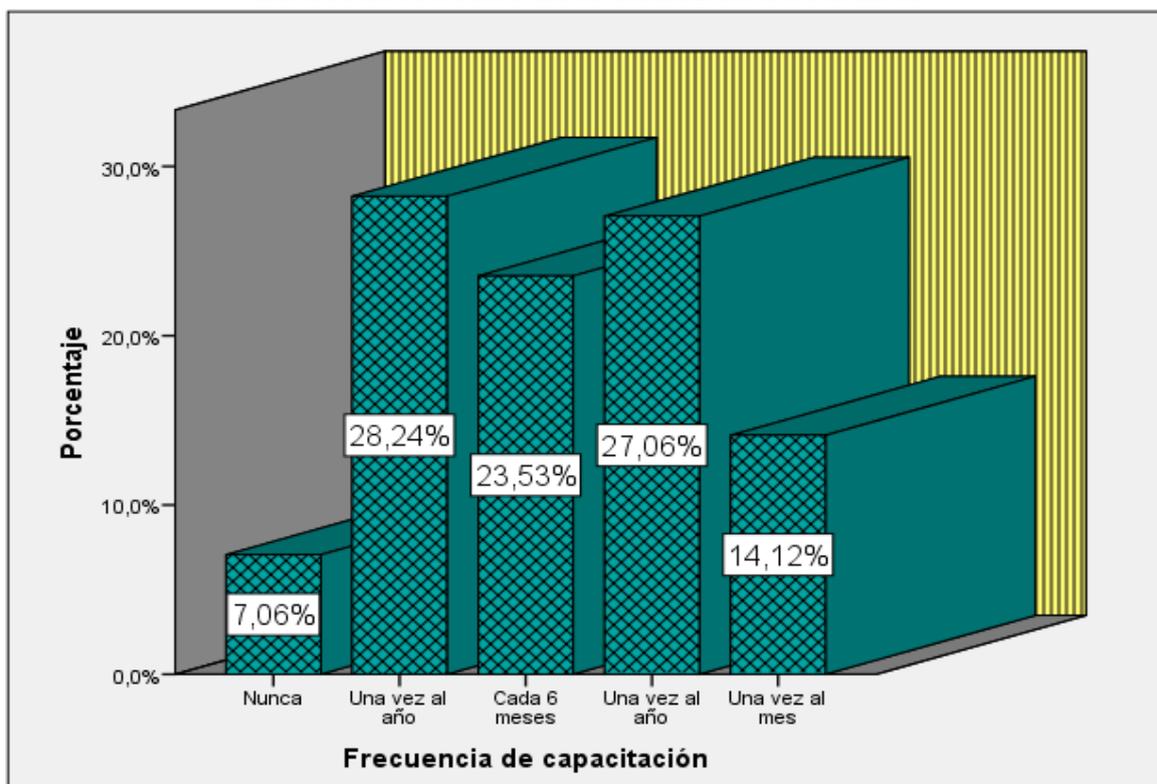


Gráfico N° 04 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 10. Práctica de valores en el personal de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Práctica de valores	N°	%
1. Honradez	35	41,2
2. Respeto	24	28,2
3. Puntualidad	28	32,9
4. Identidad	35	41,2
5. Solidaridad	44	51,8

\*Por tratarse de una variable no excluyente, no existe total.

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 10, podemos apreciar que el 51,8% considera al valor de la solidaridad en el quinto lugar según prioridad, el 41,2% prioriza a la identidad en el cuarto lugar, el 32,9% prioriza a la puntualidad en el tercer lugar, el 28,2% prioriza al valor del respeto en el segundo lugar y el 41,2% prioriza al valor de la honradez en el primer lugar con el que debe de contar su personal.

Tabla 11. Cumplimiento de obligaciones por parte de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

<b>Cumplimiento de obligaciones</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
1. Tributarias	33	38,8
2. Credibilidad de calidad del prod.	23	27,1
3. Capacitación oportuna, adecuada	25	29,4
4. Respeto a los acuerdos comerciales	41	48,2
5. Responsabilidad social	24	28,2

\*Por tratarse de una variable no excluyente, no existe total.

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 11, podemos apreciar que el 28,2% considera a la responsabilidad social en el quinto lugar según prioridad, el 48,2% prioriza al respeto de los acuerdos comerciales en el cuarto lugar, el 29,4% prioriza a la capacitación oportuna y adecuada en el tercer lugar, el 27,1% prioriza a la credibilidad del producto en el segundo lugar y el 38,8% prioriza el cumplimiento de sus obligaciones tributarias es lo primero.

## Dimensión actividades de control

Tabla 12. Práctica de políticas de control interno en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

<b>Práctica de políticas de control interno</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Nunca	6	7,1
Pocas veces	15	17,6
A veces	21	24,7
Casi siempre	29	34,1
Siempre	14	16,5
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 12, podemos apreciar que el 16,5% siempre practican políticas de control interno, el 34,1% lo practica casi siempre, el 24,7% lo practica a veces, el 17,6% lo practica pocas veces y el 7,1% nunca lo practica.

**Práctica de políticas de control interno en el personal de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

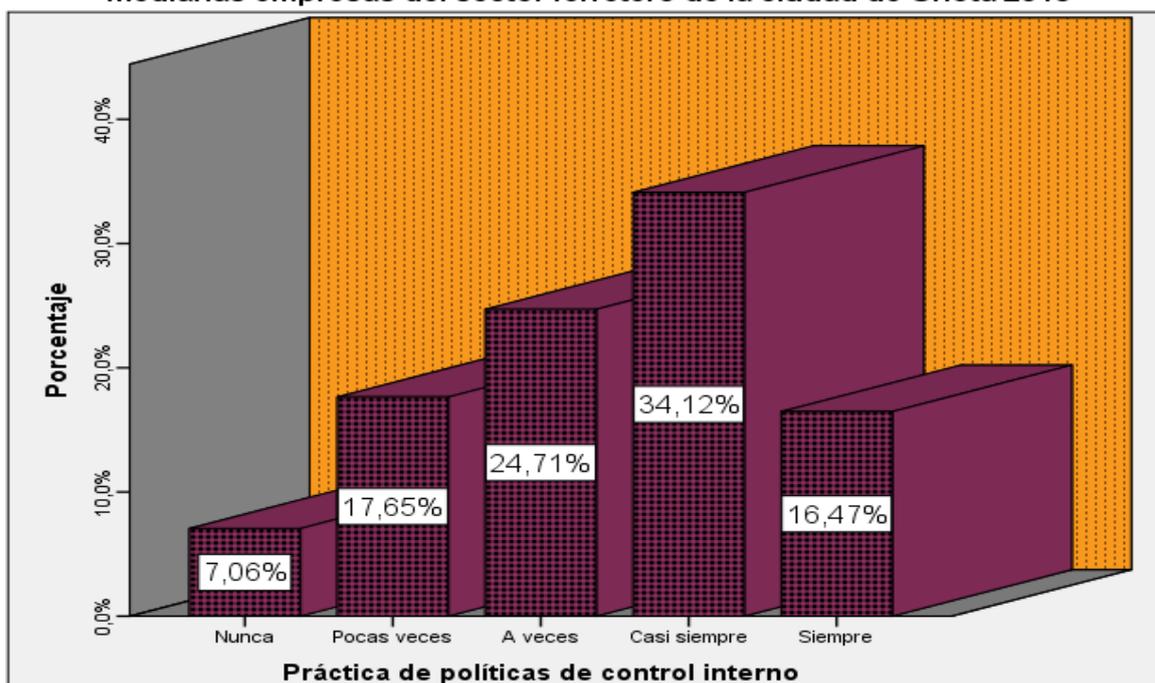


Gráfico N° 05 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 13. Políticas de control sobre el recurso humano en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Políticas de control en el recurso humano	N°	%
Nunca	3	3,5
Pocas veces	10	11,8
A veces	30	35,3
Casi siempre	27	31,8
Siempre	15	17,6
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 13, podemos apreciar que el 17,6% siempre practican políticas de control sobre el recurso humano, el 31,8% lo practica casi siempre, el 35,3% lo practica a veces, el 11,8% lo practica pocas veces y el 3,5% nunca lo practica.

**Políticas de control sobre el recurso humano en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

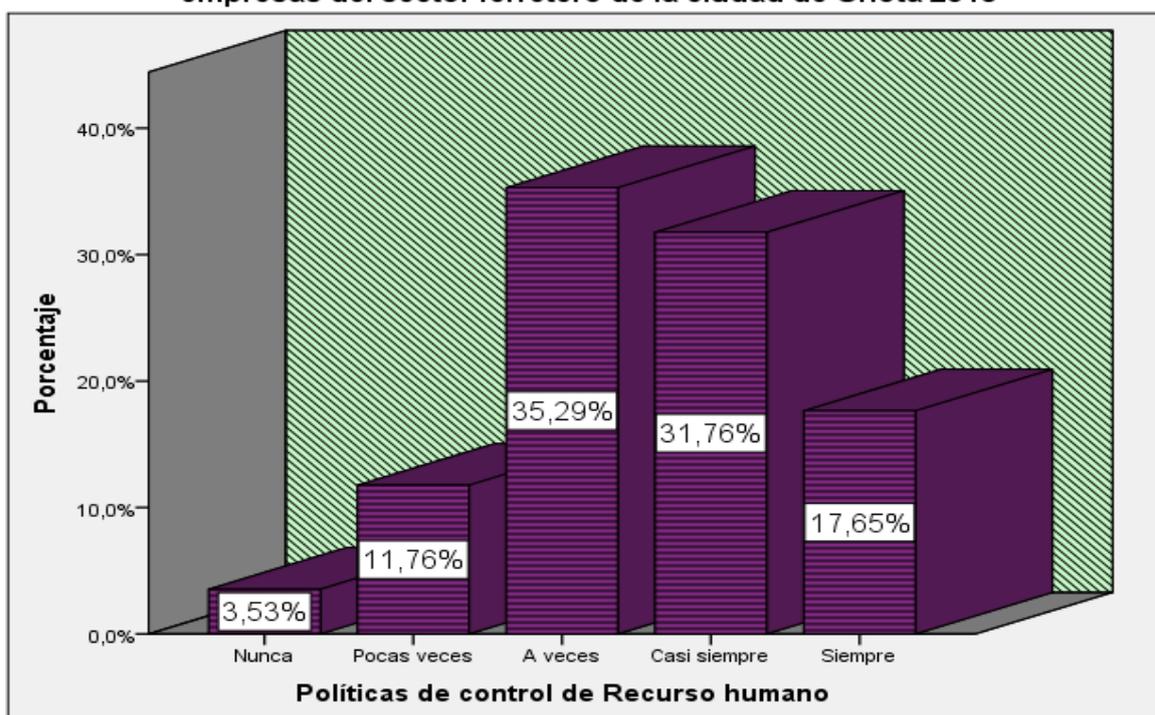


Gráfico N° 06 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 14. Políticas de control sobre los recursos económicos y financieros en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

<b>Políticas de control en recursos económicos y financieros</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nunca	1	1,2
Pocas veces	12	14,1
A veces	19	22,4
Casi siempre	27	31,8
Siempre	26	30,6
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 14, podemos apreciar que el 30,6% siempre practican políticas de control sobre los recursos económicos y financieros, el 31,8% lo practica casi siempre, el 22,4% lo practica a veces, el 14,1% lo practica pocas veces y el 1.2% nunca lo practica.

**Políticas de control sobre los recursos económicos y financieros en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

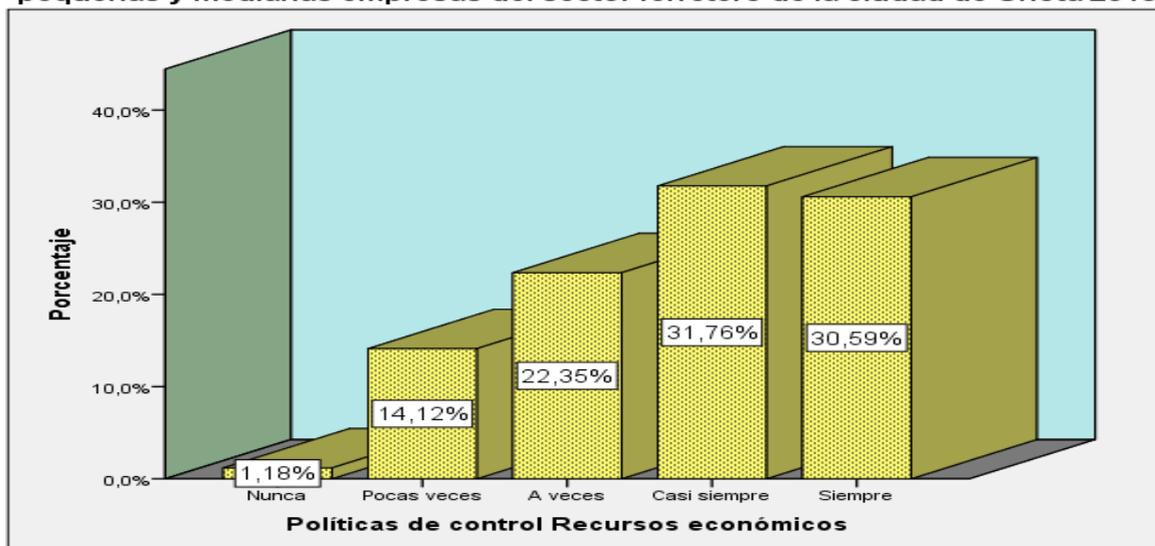


Gráfico N° 07 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 15. Políticas de acuerdo empresarial en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

<b>Políticas de acuerdo empresarial</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nunca	10	11,8
Pocas veces	14	16,5
A veces	28	32,9
Casi siempre	22	25,9
Siempre	11	12,9
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 15, podemos apreciar que el 12,9% siempre practican políticas de acuerdo empresarial, el 25,9% lo practica casi siempre, el 32,9% lo practica a veces, el 16,5% lo practica pocas veces y el 11,8% nunca lo practica.

**Políticas de acuerdo empresarial en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

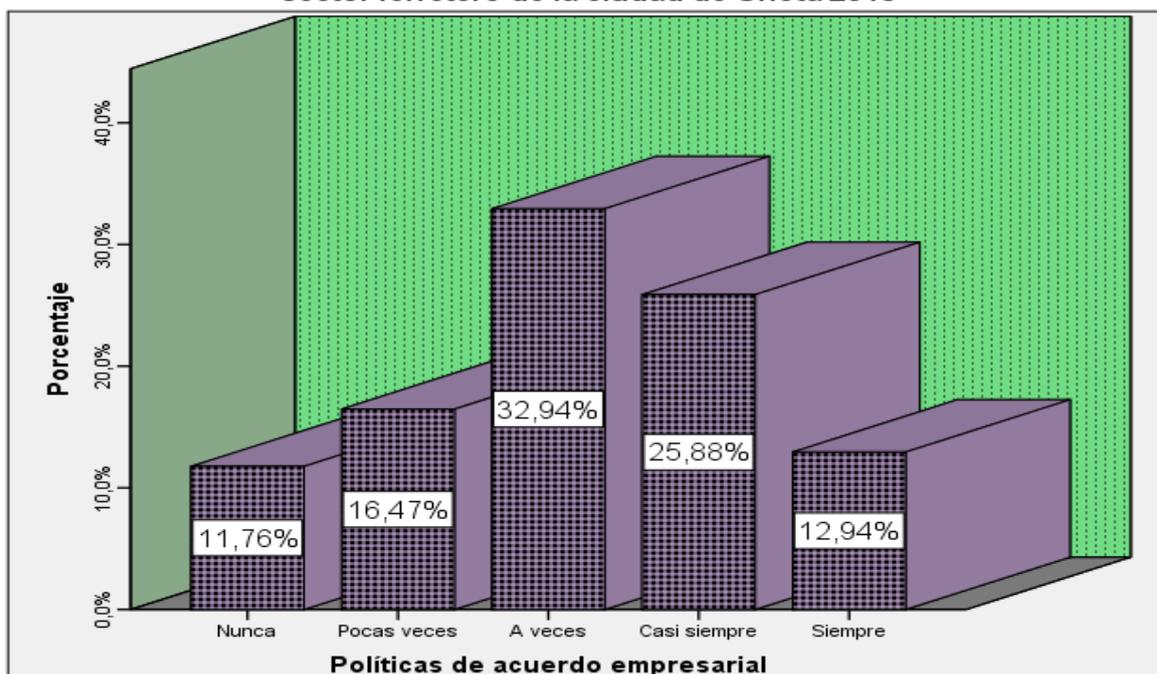


Gráfico N° 08 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 16. Prácticas de procedimiento de control empresarial en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

<b>Práctica de procedimientos de control interno</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Nunca	5	5,9
Pocas veces	14	16,5
A veces	32	37,6
Casi siempre	24	28,2
Siempre	10	11,8
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 16, podemos apreciar que el 11,8% siempre practican procedimientos de control interno, el 28,2% lo practica casi siempre, el 37,6% lo practica a veces, el 16,5% lo practica pocas veces y el 5,9% nunca lo practica.

**Práctica de procedimientos de control interno en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

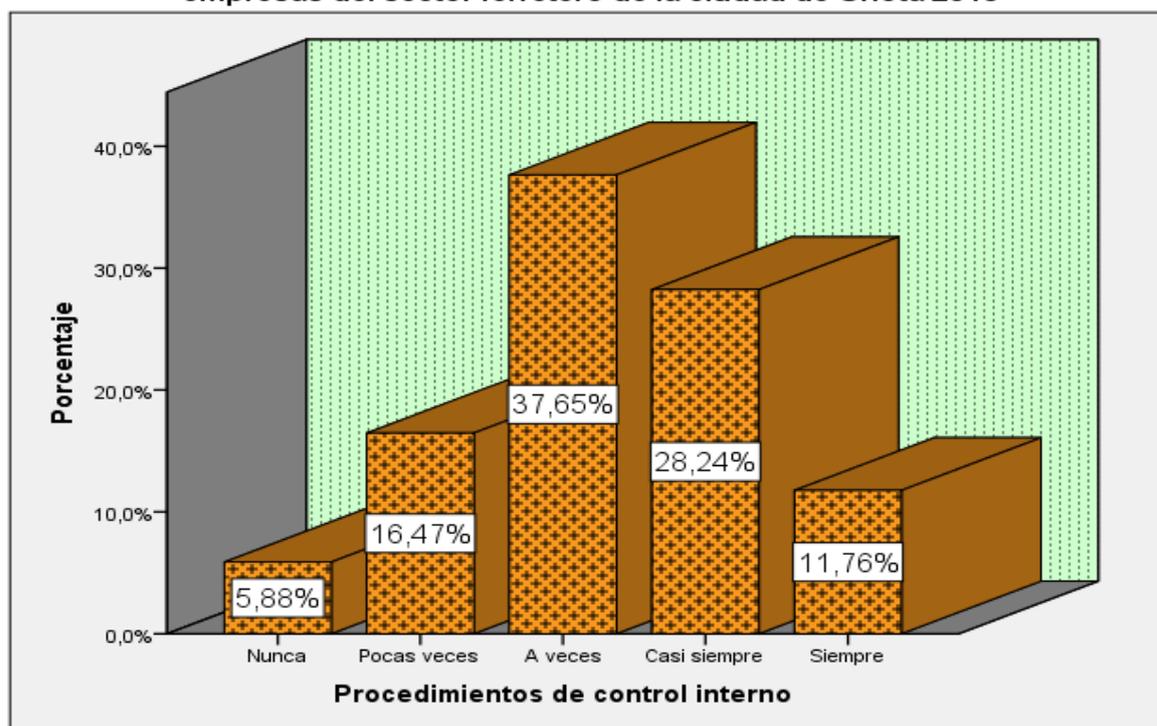


Gráfico N° 09 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 17. Procedimientos de control en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Procedimientos de control	N°	%
1. Arqueo de caja	41	48,2
2. Control de inventarios	27	31,8
3. Confirmación de saldos a clientes	33	38,8
4. Confirmación de saldos a proveedores	40	47,1
5. Otros	74	87,1

\*Por tratarse de una variable no excluyente, no existe total.

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 17, podemos observar que el 48,2% de encuestados considera al arqueo de caja como prioridad, el 31,8% considera en segundo lugar al control de inventarios, el 38,8% considera en tercer lugar a la confirmación de saldos de clientes, el 47,1 considera en cuarto lugar a la confirmación de saldos a proveedores y el 87,1% consideran otros procedimientos de control en el quinto lugar.

3. Determinar los objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota.

### Dimensión eficiencia y eficacia

Tabla 18. Uso de recursos económicos y financieros en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

<b>Uso de recursos económicos y financieros</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
No óptima	1	1,2
Poco óptima	17	20,0
Óptima	60	70,6
Muy óptima	7	8,2
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 18, podemos apreciar con respecto al uso de sus recursos económicos y financieros que el 8,2% considera que se está realizando de manera muy óptima, el 70,6% considera de manera óptima, el 20,0% considera que ha usado su recursos de manera poco óptima y el 1,2% considera que está usando sus recursos de manera no óptima.

**Uso de recursos económicos y financieros en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

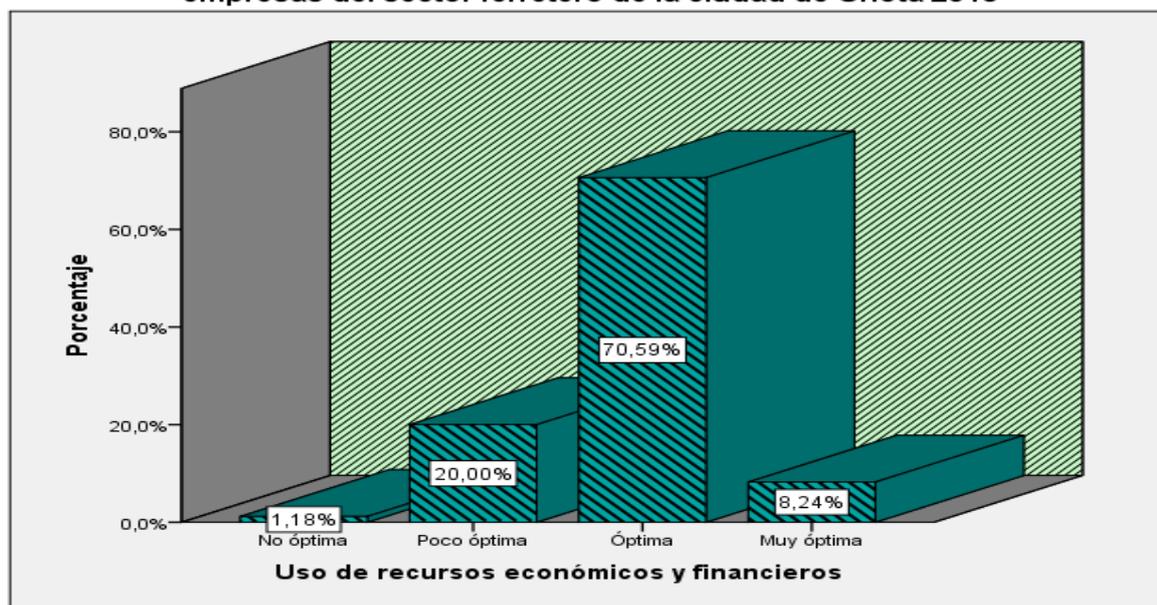


Gráfico N° 10 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 19. Uso de recursos humanos en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Uso de recursos humanos	N°	%
No satisfactoria	5	5,9
Poco satisfactoria	21	24,7
Satisfactoria	55	64,7
Muy satisfactoria	4	4,7
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 19, podemos apreciar con respecto al uso de sus recursos humanos que el 4,7% considera que se está realizando de manera muy satisfactoria, el 64,7% lo considera de manera satisfactoria, el 24,7% considera que ha usado sus recursos de manera poco satisfactoria y el 5,9% considera que está usando sus recursos de manera no satisfactoria.

**Uso de recursos humanos en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

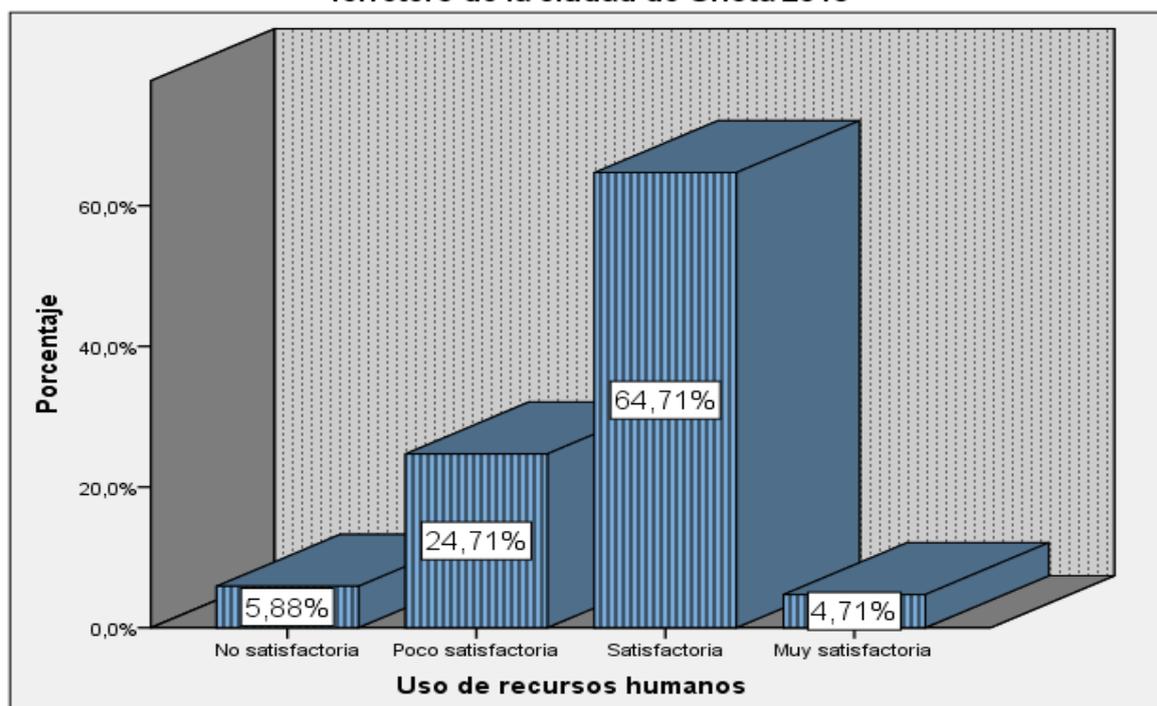


Gráfico N° 11 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 20. Objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Objetivos empresariales	N°	%
A veces	39	45,9
Casi siempre	38	44,7
Siempre	8	9,4
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 20, podemos apreciar con respecto al logro de objetivos que el solo el 9,4% siempre logra sus objetivos propuesto, el 44,7% casi siempre logras sus objetivos, mientras que el 45,9% los logra a veces.

**Objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

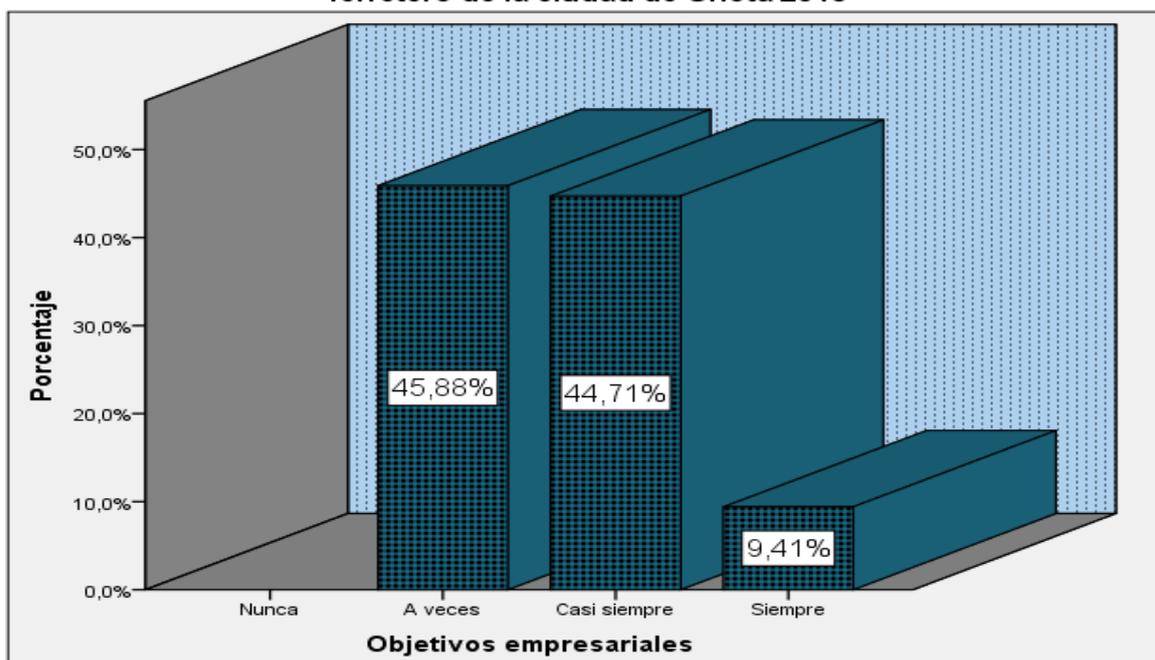


Gráfico N° 12 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 21. Acciones de supervisión en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Acciones de supervisión	N°	%
A veces	1	1,2
Casi siempre	23	27,1
Siempre	61	71,8
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 21, podemos apreciar con respecto a las acciones de supervisión que el 71,8% considera que siempre es de importancia para el logro de sus objetivos propuestos, el 27,1% considera que las acciones de supervisión casi siempre conlleva al cumplimiento de objetivos propuesto, mientras que solo el 1,2% considera que a veces son necesarias las acciones de control.

**Acciones de supervisión en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

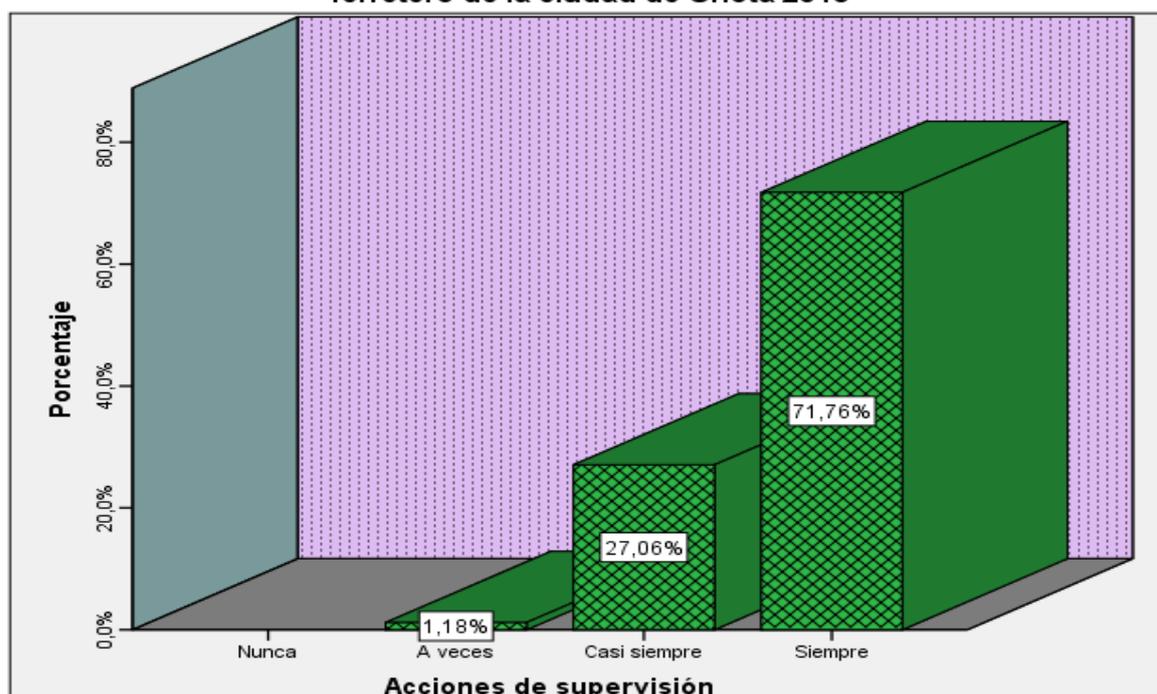


Grafico N° 13 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 22. Posicionamiento en el mercado de las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Posicionamiento en el mercado	N°	%
No satisfactoria	3	3,5
Poco satisfactoria	24	28,2
Satisfactoria	53	62,4
Muy satisfactoria	5	5,9
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 22, podemos apreciar en cuanto al posicionamiento en el mercado, el 5,9% considera que ha logrado un posicionamiento muy satisfactorio, el 62,4% considera satisfactorio su posicionamiento en el mercado, el 28,2% considera su poco satisfactorio su posicionamiento en el mercado, en tanto solo el 3,5% considera no satisfactorio su posicionamiento en el mercado.

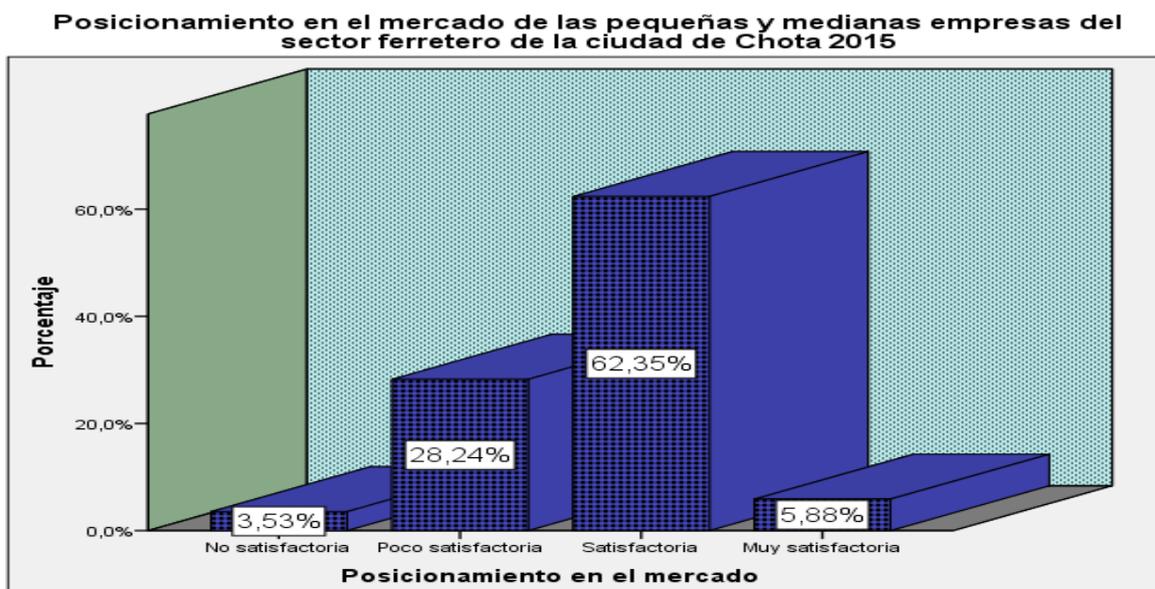


Gráfico N° 14 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

### Dimensión resultados económicos

Tabla 23. Incremento de ventas en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Acciones de supervisión	N°	%
Mala	5	5,9
Regular	36	42,4
Buena	41	48,2
Muy buena	3	3,5
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 23, podemos apreciar en cuanto a sus ventas, el 3,5% considera que el incremento ha sido muy bueno, el 48,2% considera que el incremento ha sido bueno, el 42,4% considera que el incremento en ventas ha sido regular y el 5,9% considera que ha sido mala el incremento de sus ventas.

**Incremento de ventas en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

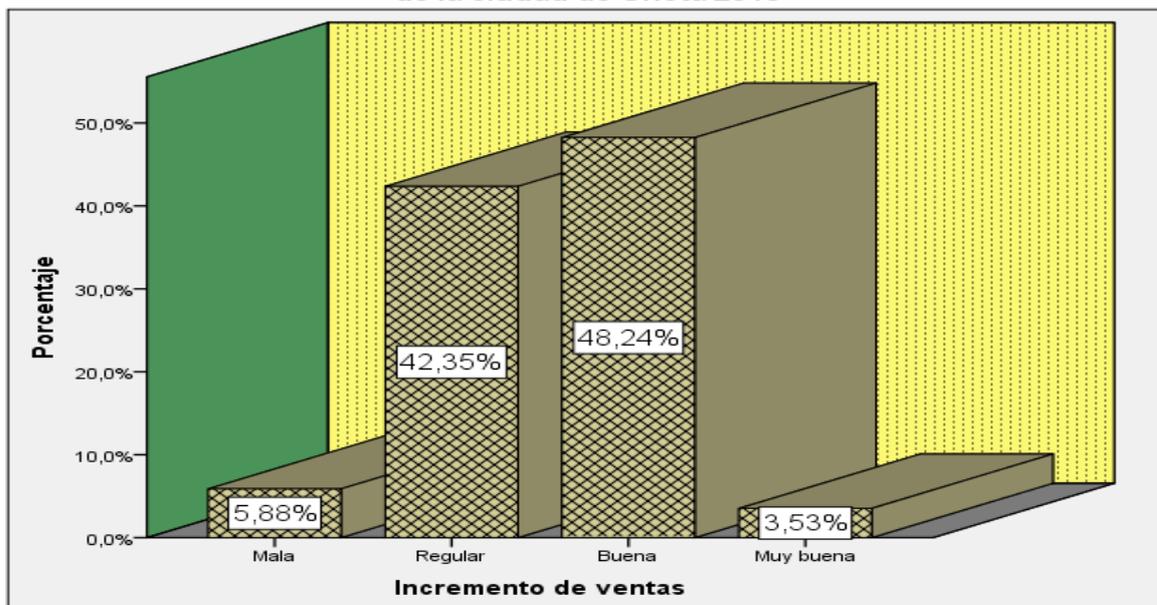


Gráfico N° 15 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 24. Mejoramiento de ventas en relación al año anterior en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Mejoramiento de ventas	N°	%
Nada	4	4,7
Poco	27	31,8
Medianamente	45	52,9
Mucho	9	10,6
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 24, podemos apreciar en cuanto al mejoramiento de ingresos por ventas con respecto al año anterior, el 10,6% considera que el incremento ha sido mucho, el 52,9% considera que el incremento ha sido medianamente, el 31,8% considera que el incremento en ventas ha sido poco y el 4,7% considera que no ha habido incremento de sus ventas.

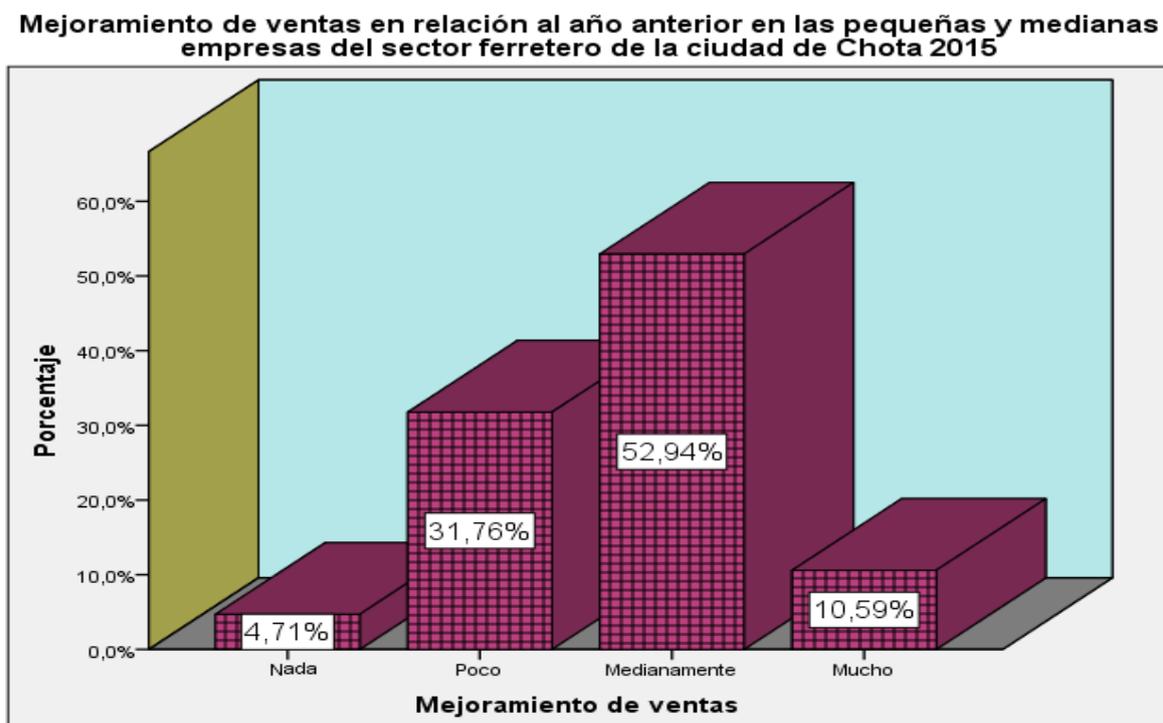


Gráfico N° 16 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 25. Variación de los gastos operativos en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Variación de gastos operativos	N°	%
Se ha mantenido	17	20,0
Poco	31	36,5
Medianamente	36	42,4
Mucho	1	1,2
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 25, muestra que el 1,2% de los encuestados considera que la variación de los gastos operativos ha sido mucho, el 42,4% considera que la variación ha sido medianamente, el 36,5% considera que la variación ha sido poca y el 20% considera que los gastos operativos se han mantenido.

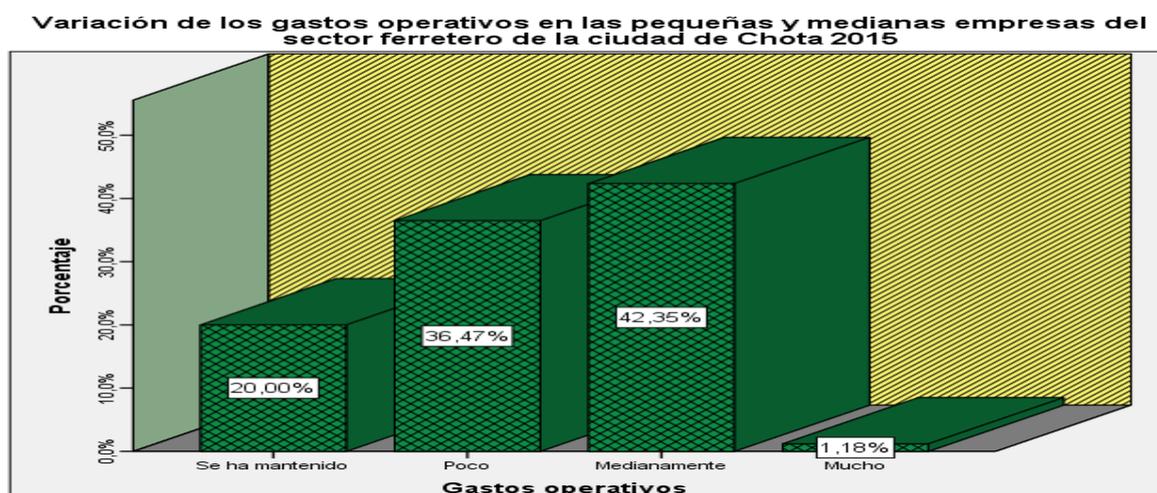


Gráfico N° 17 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

### Dimensión apalancamiento

Tabla 26. Financiamiento para el desarrollo de actividades empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Actividades empresariales	N°	%
Recursos de terceros	27	31,8
Recursos propios	4	4,7
Recursos propios y de terceros	54	63,5
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 26, podemos apreciar que el 63,5% de los encuestados financia sus actividades comerciales con recursos propios y de terceros, el 4,7% financia sus actividades empresariales con recursos propios y el 31,8% financia sus actividades con recursos de terceros.

**Desarrollo de actividades empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

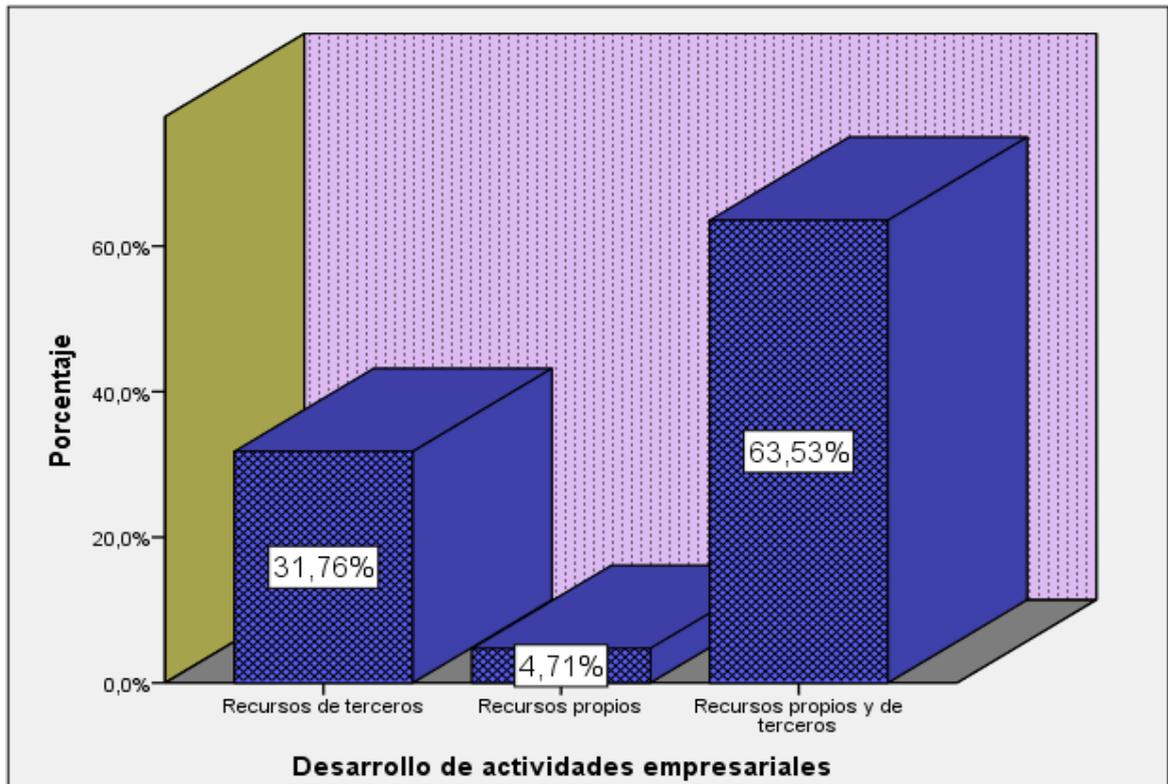


Gráfico N° 18 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 27. Asignación del financiamiento en actividades empresariales exclusivamente en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Asignación de financiamiento	N°	%
Entre 1% - 25%	4	4,7
Entre 26% - 50%	8	9,4
Entre 51% - 75%	27	31,8
Entre 76% - 99%	34	40,0
100%	12	14,1
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 27, podemos apreciar que solo 14,1% de los encuestados destina el 100% de su financiamiento obtenido a actividades exclusivamente empresariales, el 40,0% destina el financiamiento obtenido a actividades empresariales exclusivamente entre un 76% - 99%, el 31,8% destina entre el 51% - 75% a activas empresariales exclusivamente, el 9,4% destina entre el 26% - 50% a actividades empresariales y el 4,7% destina entre 1% - 25% del financiamiento obtenido a actividades exclusivamente empresariales.

**Asignación de financiamiento en actividades empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

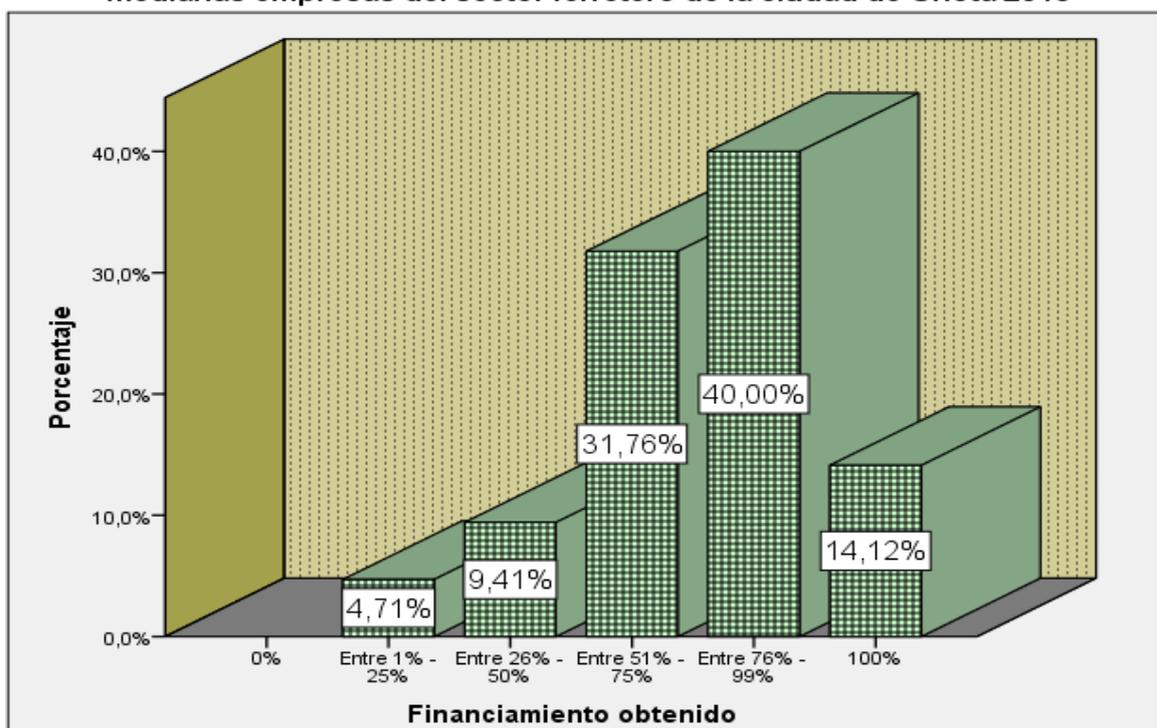


Gráfico N° 19 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 28. Disponibilidad para afrontar la obligación financiera en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

<b>Disponibilidad</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Ninguna	2	2,4
Poca	11	12,9
Medianamente	58	68,2
Mucha	14	16,5
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 28, podemos observar que el 16,5% de los 85 encuestados cuenta con mucha disponibilidad para afrontar sus obligaciones financieras, el 68,2% cuenta con disponibilidad media, el 12,9% cuenta con poca disponibilidad para hacer frente a sus obligaciones financiera y el 2,4% cuenta con ninguna disponibilidad para hacer frente a sus obligaciones financieras.

**Disponibilidad para afrontar la obligación financiera en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015**

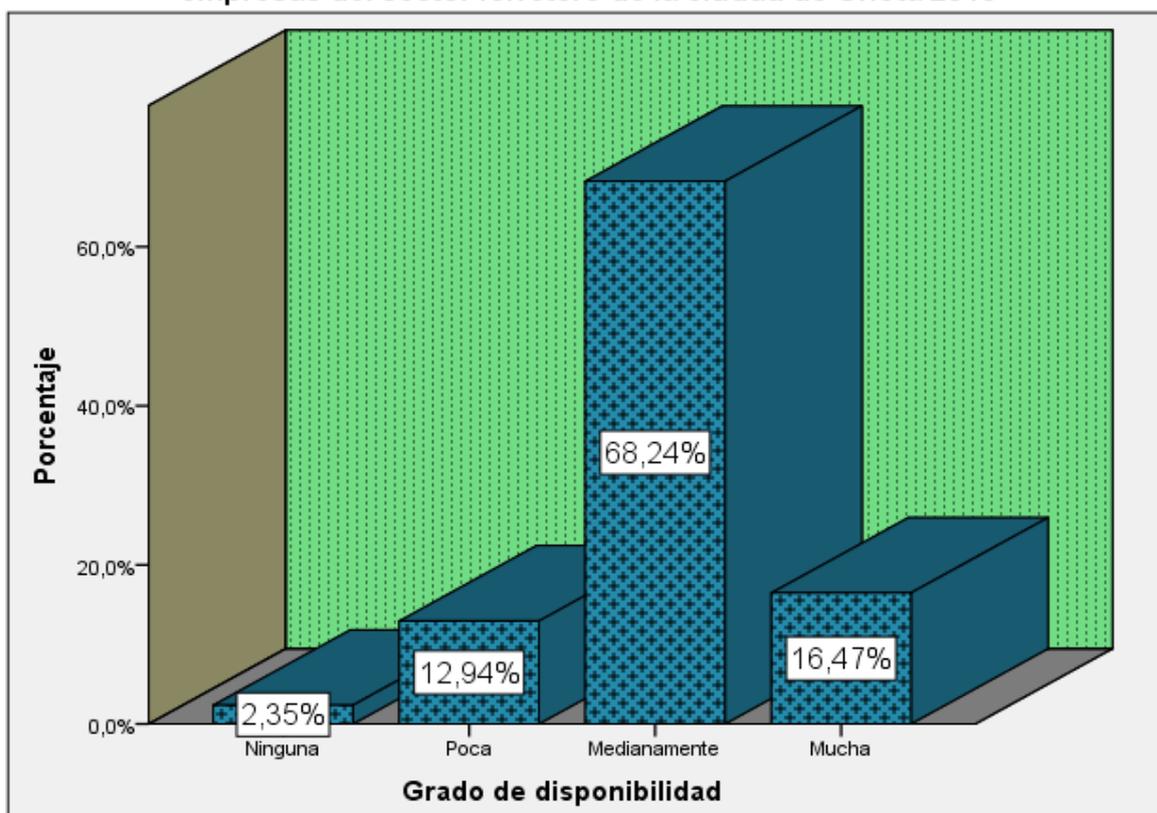


Gráfico N° 20 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

Tabla 29. Planeamiento financiero en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota 2015

Planeamiento financiero	N°	%
Pocas veces	1	1,2
Casi siempre	22	25,9
Siempre	62	72,9
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

En la tabla 29, podemos apreciar de los encuestados, que el 72,9% considera que el planeamiento financiero es de mucha importancia, el 25,9% considera que casi siempre el planeamiento financiero es importante y solo el 1,2% considera que el planeamiento financiero pocas veces ayuda como estrategia e financiamiento.

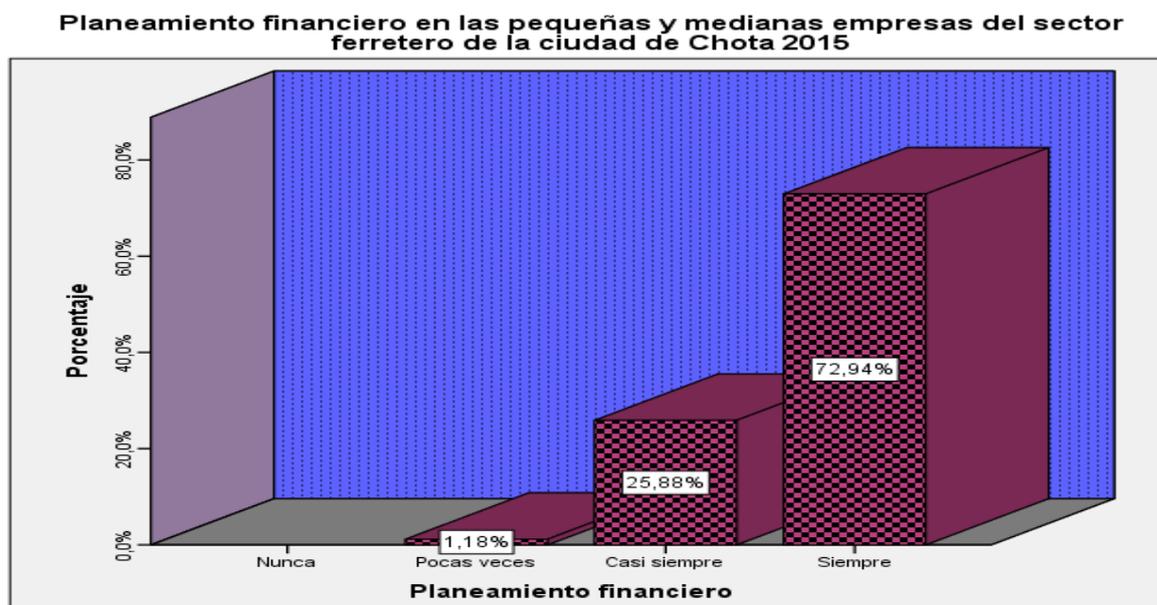


Gráfico N° 21 Fuente: Aplicación de cuestionario de “Control Interno”.

## 5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados.

A continuación se presenta la discusión de resultados en base a las variables, dimensiones e indicadores estudiados.

Luego de analizar los resultados de esta investigación, se determinó lo siguiente.

Variable N° 01.

### **Control Interno.**

El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro de las ferreterías, y lograr en algunos casos alcanzar el 100% de sus objetivos y metas programadas. También permite

minimizar riesgos y errores o irregularidades de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial.

En cuanto al ambiente interno, la capacitación del personal debe estar orientado al conocimiento del negocio y a los valores con los cuales han sido formados los colaboradores de las empresas ferreteras, al respecto en el trabajado de investigación realizado los encuestados manifiestan que con respecto a la “capacitación del personal”, que el 2,4% (2) se encuentra muy capacitado, el 34,1% (29) se encuentra capacitado, el 35,3% (30) se encuentra medianamente capacitado, el 22,4% (19) se encuentra poco capacitado y el 5,9% (5) no se encuentra capacitado; de los datos anteriores podemos decir que la mayor parte del personal se encuentran capacitados lo cual ayuda a muchas de estas empresas brinden una atención adecuada a sus clientes, sin embargo la periodicidad con la cual se da esta capacitaciones es muy prolongada tal como se muestra en la tabla 9, podemos apreciar que el 14,1% capacita a su personal una vez al mes, el 27,1% capacita cada 3 meses, el 23,5% capacita cada 6 meses, el 28,2% capacita una vez al año y el 7,1% nunca capacita a su personal; los encuestados son conscientes que con periodos de capacitación al personal con intervalos más cercanos , estos responderían mejor en desempeño de sus labores.

Según la tabla 12, podemos apreciar que el 16,5% siempre practican políticas de control interno, el 34,1% lo practica casi siempre, el 24,7% lo practica a veces, el 17,6% lo practica pocas veces y el 7,1% nunca lo practica; según los datos mostrados podemos decir que si se practica políticas de control aunque no en gran magnitud considerando a los recursos económicos y financieros a aquellos a los cuales se les da mayor importancia y sobre los cuales se ejerce un mayor control en comparación con otros.

De acuerdo con Domingo (2007) y Bilick (2003), un buen sistema de control interno permite a cualquier organización tener mayores posibilidades de lograr los objetivos que ella misma se fija, y alcanzar hasta un 100 % de lo trazado, con lo que se logra la eficacia de su sistema de control interno.

Este resultado complementa lo concluido por Sánchez (2013): el sector comercio creció un 5,5 % en el 2013 al crecimiento de la economía llegando a determinar que toda empresa que se dedica a la compraventa de bienes es importante que tenga un buen manejo y control de sus inventarios, lo cual le permitirá preservar los activos contra pérdidas por siniestro y deterioro, ya que estos representan inversiones dentro del activo corriente.

Para terminar con este análisis, Ramírez y Ramírez (2012) concluyen que el éxito de cualquier empresa se circunscribe a evaluar las actividades y el desempeño a fin de cumplir con los objetivos propuestos. Las políticas de control interno servirán de base para elaborar manuales de funciones, políticas y procedimientos a fin de mejorar el control interno en la empresa, mitigar los riesgos y cumplir con los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento propuestos. Este resultado complementa lo que dicen Vargas (2004) y Méndez (2005): que el control interno es una herramienta que facilita datos sobre la razonabilidad de la información financiera y económica de las empresas cooperativas de servicios múltiples, lo que facilitará la planeación, la toma de decisiones y el control empresarial.

Variable N° 02.

### **Objetivos empresariales.**

Los objetivos empresariales son resultados o fines que se desean alcanzar hacia los cuales se encaminan esfuerzos. En la tabla 20, podemos apreciar con respecto al logro de objetivos que el solo el 9,4% siempre logra sus objetivos propuesto, el 44,7% casi siempre logras sus objetivos, mientras que el 45,9% los logra a veces; de lo antes expuesto podemos decir que la pequeña y mediana empresa dela ciudad de Chota requiere implementar sistemas de control interno con el fin de propiciar una seguridad razonable en la efectividad de sus planes y programas, proteger sus bienes y derechos, cumplir con el entorno legal y lograr un mejor resultado en sus operaciones, es decir, el control es la medicina preventiva de la empresa; no le asegura el cumplimiento de los objetivos pero contribuye altamente a su logro, esto debido a que no se le da la debida importancia a las acciones de supervisión tal como se muestra en la tabla 21, podemos apreciar con respecto a las acciones de control que el 71,8% considera que siempre es de importancia para el logro de sus objetivos propuestos, el 27,1% considera que las acciones de supervisión casi siempre conlleva al cumplimiento de objetivos propuesto , mientras que solo el 1,2% considera que a veces son necesarias las acciones de control.

Por otro lado tenemos al destino del financiamiento que obtienen las pequeñas y mediana empresa En la tabla 27, podemos apreciar que solo 14,1% de los encuestados destina el 100% de su financiamiento obtenido a actividades exclusivamente empresariales, el 40,0% destina el financiamiento obtenido a actividades empresariales exclusivamente entre un 76% - 99% del financiamiento obtenido, el 31,8% destina en financiamiento obtenido entre el 51% - 75% a activas empresariales exclusivamente, el 9,4% destina entre el 26% - 50% a

actividades empresariales y el 4,7% de los encuestados destina entre 1% - 25% del financiamiento obtenido a actividades exclusivamente empresariales; datos que son preocupantes y ¿Quién debe responder por las diferentes funciones inherentes al control interno? Indefectiblemente, el control interno es responsabilidad de la dirección de la empresa, si la empresa es de una persona natural su dueño será el directo responsable de implementar y mantener un adecuado sistema de control interno, el más uso del financiamiento obtenido con lleva a que las metas propuestas por los directivos y propietarios de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Chota no se alcancen en su plenitud.

Asimismo, por los resultados obtenidos en el presente trabajo encontramos que existen limitaciones del control interno, eventos que dificultan la efectividad de los diferentes procesos o mecanismos que hacen parte del sistema mismo, entre ellas se han podido destacar: el abuso de autoridad, la ausencia de código de valores en la cultura corporativa, la competencia profesional del colaborador para aplicarlo, el error humano y sobre todo la desactualización frente al cambio dificultando el logro de los objetivos.

Asimismo, es importante tomar en consideración lo prescrito por el autor KARATSU, Jaime que en su obra consigna lo siguiente: “El proceso de gestión en las instituciones involucra tres aspectos fundamentales como son: el logro de los objetivos, los procesos para alcanzar esos logros, y los recursos utilizados para obtener los productos”.

### 5.3. Contrastación de hipótesis.

#### Hipótesis general

Hi: El control interno facilita el logro de los objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota.

	Valor	Gl	p-valor
<b>Chi cuadrado de Pearson</b>	28,252	4	0,000*
<b>Tau-b de Kendall</b>	0,488		0,000*

\*p < 0,05

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de datos - cuestionario de “Control Interno”.

**Conclusión:** Se aporta evidencia a favor de la hipótesis planteada; es decir que, el control interno si facilita el logro de los objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota.

#### Hipótesis específicas

H1: El control interno en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota es medianamente eficaz.

Control interno	Nº	%
Ineficaz	17	20,0
Medianamente eficaz	55	64,7
Eficaz	13	15,3
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de datos - cuestionario de “Control Interno”.

**Conclusión:** Se aporta evidencia a favor de la hipótesis planteada, puesto que, el control interno en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota es medianamente eficaz.

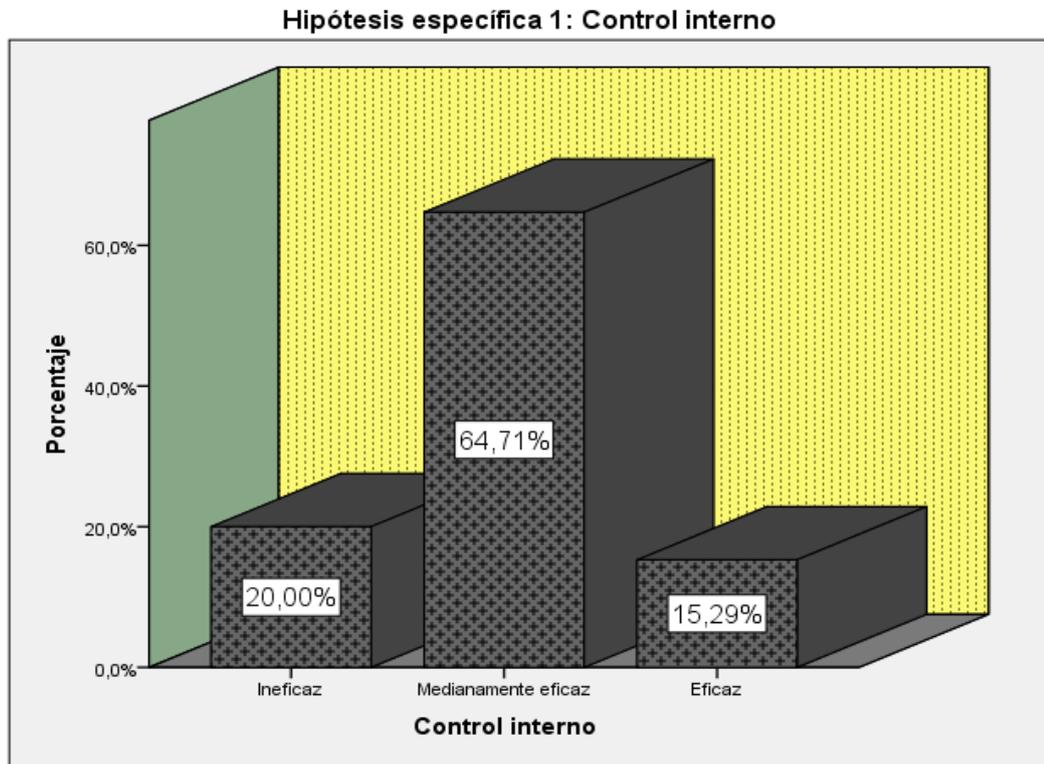


Gráfico N° 22 Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de datos - cuestionario de “Control Interno”.

H2: Los objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota han sido logrados medianamente.

<b>Objetivos empresariales</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
No logrados	17	20,0
Medianamente logrados	57	67,1
Logrados	11	12,9
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de datos - cuestionario de “Control Interno”.

**Conclusión:** Se aporta evidencia a favor de la hipótesis planteada, puesto que, los objetivos empresariales en las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota han sido logrados medianamente.

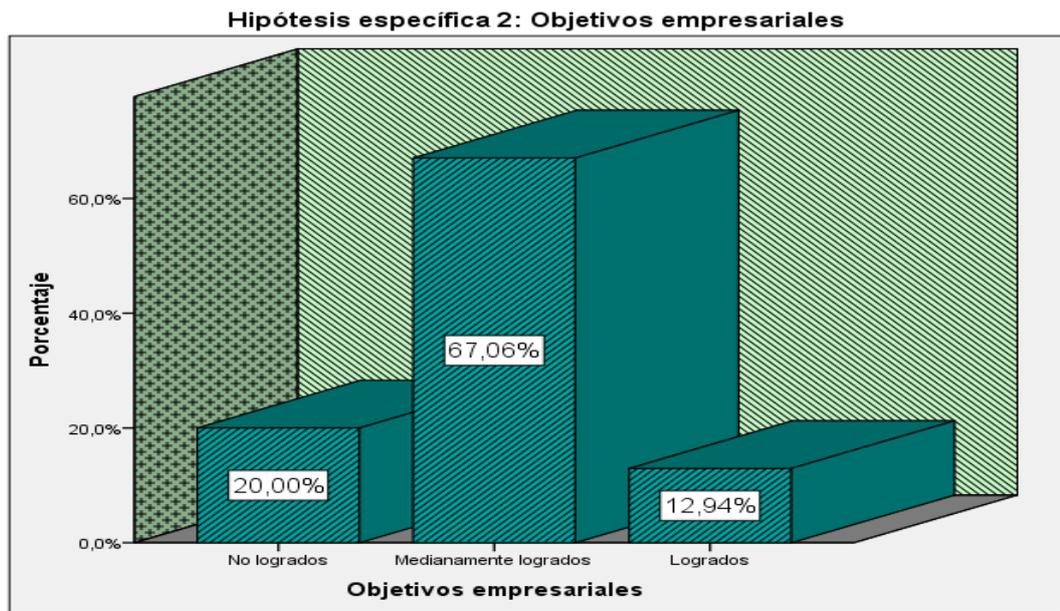


Gráfico N° 23 Fuente: Elaboración propia. Procesamiento de datos - cuestionario de “Control Interno”.

## CONCLUSIONES

Luego de la revisión bibliográfica y su análisis del presente estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Las pequeñas y medianas empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota aplican procedimiento de control interno a un nivel intermedio dificultando a los responsables de la administración a tomar decisiones efectivas, ya que existe un alto porcentaje que casi nunca realizan algún procedimiento de control, esto debido a que no se cuenta con algún reglamento interno donde se identifique las funciones de cada colaborador; dificultando alcanzar sus objetivos propuestos por estas organizaciones.
- ✓ Las medianas y pequeñas empresas ferreteras de la ciudad de Chota solo aplican acciones de control relacionadas con el control de inventarios y control de caja y en muchas de ellas se practican de manera deficiente, conllevando muchas veces a tomar decisiones equívocas al no contar con un reglamento, falta de un manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las labores que desarrollan, falta de capacitación y motivación al personal. Para luego proponer mejoras en el sistema de control interno y gestión comercial, y aplicar medidas correctivas, de manera que las operaciones comerciales se desarrollen de acuerdo a normas, procedimientos y políticas.
- ✓ La rentabilidad de las mypes en la Ciudad de Chota se ha visto deteriorada por diferentes causas entre ellas la falta de políticas hacia la satisfacción de los requerimientos de los clientes. De otro lado, el control interno se caracteriza por

ayudar a la gestión a corregir todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos.

- ✓ Las medianas y pequeñas empresas de la ciudad de Chota tienen dificultad para promover de manera eficiente sus operaciones, debido a que no se le da la verdadera importancia al planeamiento financiero. Dicho planeamiento ayudara a destinar correctamente los fondos obtenidos para los fines para los cuales se planificaron mejorando así el logro de objetivos propuestos y la gestión de la entidad.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar medidas de control interno en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Chota, con todos los lineamientos suficientes y el seguimiento correspondiente que ayuden a lograr el objetivo que persigue el control interno, que es proteger los recursos de las organizaciones y reconocer los riesgos potenciales que la puedan afectar.
- ✓ Realizar una segregación de funciones del personal, capacitación permanente y motivación constante, mediante la implementación de manuales de procedimientos, reglamentos internos, estructuras organizativas, políticas internas, etc. que servirán para delimitar funciones y responsabilidades, de tal forma que exista una supervisión muy estrecha de la administración sobre la persona que realiza dicha labor, a fin de que se logre obtener un grado de seguridad en la información financiera, para el logro de las metas trazadas por la empresa.
- ✓ Implementar políticas y procedimientos de control que permitan mejorar las actividades que se desarrollan en las mypes, realizándose estas de manera integral y periódica, junto con la capacitación de los colaboradores de las organizaciones ayudando a minimizar riesgos y a generar mayor seguridad con respecto a la realización de sus labores del personal.
- ✓ Realizar un plan de inversiones o planeamiento financiero de tal manera que ayude a promover de una manera más eficiente el desarrollo de sus operaciones y a destinar correctamente los fondos obtenidos para los fines para los cuales se planificaron mejorando así la gestión de la entidad maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Apaza, M.M. (2013). *Guía práctica de finanzas corporativas*. Breña. Perú. Pacifico Editores S.A.C.
2. CARRASCO, B. L. (2006). en su tesis sobre la “*Incidencia del funcionamiento del Control Interno en la Políticas Crediticias y de Cobranza en el comportamiento de las actividades de una empresa comercializadora de maquinaria*”, de la Universidad de San Martín de Porres.
3. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2009). *Gestión de riesgos corporativos marco integrado*. Jersey. USA.
4. Fuentes, M. (1994). *Tecnologías sociales, Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional*. Arequipa. Universidad Católica Santa María, 1994.
5. Ley N° 28015 – *Ley De Promoción Y Formalización De La Micro Y Pequeña Empresa*; Promulgada el 3 de Julio del 2003. Recuperado de: [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)
6. Ley N° 30056 - *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, publicada el 2 de julio de 2013. [http://www.caballerobustamante.com.pe/plantilla/2013/julio13\\_novedades\\_090713\\_mype.pdf](http://www.caballerobustamante.com.pe/plantilla/2013/julio13_novedades_090713_mype.pdf)
7. Nieto, E. (2007). *Efectos del control interno en la gestión financiera en la empresa de servicios Prontowash del Perú S.A.* Tesis (Contador Público) - Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.

8. Noya, F. (2007). *El control interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de gas licuado de petróleo*. Tesis (Contador Público) - Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.
9. Pérez, J. A. (1996) *Introducción a la dirección de empresa: organización humana*. 2. ed. Piura. Universidad de Piura.
10. Ramírez, D.N. (2013). *Contabilidad Administrativa un enfoque estratégico para competir*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A.
11. RAMON, J.G. (2003). *Auditoria. Normas Técnicas. Control Interno. Planificación del Trabajo, Objeto y Procedimientos*. Tomo I. Lima: Didáctica Multimedia S. A.
12. Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG; *Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado*. Publicada el 30 de octubre del 2008.
13. Rueda, G. (2013). *Ley General de Sociedades Ley N° 26887*. Lima: Editora Grafica Bernilla.
14. SAMANIEGO (2013) “*Incidencias del control interno en la optimización de gestión de las Micro empresas en el distrito de chaclacayo*”. Tesis para optar el grado académico de maestro en auditoria - Universidad San Martín de Porres. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Sección de posgrado
15. Toro, J., Fonteboa, A., Armada, E., Santos, C. (2005). *Control Interno – II Programa de Preparación Económica para Cuadros*. La Habana Cuba. CECOFIS.

16. Vizcarra, M.J. (2013). *Manual de Normas internacionales de Auditoría y control de calidad*. Breña, Perú: Instituto Pacifico S.A.C.
17. Bilick G. (2013). Boletín de la Comisión de Normas y Asuntos Profesionales del Instituto de Auditores Internos de Argentina. [recuperado el 30 de enero del 2013]. Disponible en: <https://www.iaia.org.ar/revistas/normaria/Normaria05.pdf>
18. Domingo C. (2007). La efectividad del control interno en el buen gobierno de las empresas de transporte urbano. Recuperado de <http://www.bibliomaster.com/pdf/731.pdf>.
19. Sánchez E. (2013). La optimización del sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén de las empresas comerciales del Perú., Chimbote, Del Santa, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
20. Ramírez A. y Ramírez J. (2012). Planificación estratégica y propuesta de políticas de control interno para la empresa general Logistic and Services S.A. basadas en el objetivo estratégico y operativo de administración de riesgo empresarial. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
21. KARATSU, Jaime. (2003). La sabiduría japonesa – gestión 2000 – 1992. México: Editorial Fondo de Cultura Económica.
22. Ramón, J. G (2004). El Control Interno en las Empresas Privadas. Recuperado de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>

# **ANEXOS**

## CUESTIONARIO

**FINALIDAD.-** El presente cuestionario está dirigido a los propietarios, gerentes, responsables de administración de las empresas del sector ferretero de la ciudad de Chota; tiene por finalidad recopilar información sobre el funcionamiento del control interno dentro de su empresa orientado a alcanzar sus objetivos empresariales propuestos. Por este motivo solicitamos que las respuestas sean lo más objetivas posible.

**INSTRUCCIONES.-** Estimado colaborador, sírvase responder marcando con cruz (+) o una equis (X) dentro del paréntesis, en la alternativa que crea conveniente, recuerde **NO** se debe marcar dos opciones.

### ÍTEMS.

**Variable: Control Interno.**

#### I. INFORMACION GENERAL.

1. Sexo:  
Masculino                       Femenino
  
2. Edad:
  - a) Menos de 20 años ( )
  - b) Entre 21 y 25 años ( )
  - c) Entre 26 y 30 años ( )
  - d) Entre 31 y 35 años ( )
  - e) Más de 35 años ( )
  
3. ¿Qué grado de estudios tiene Usted?
  - a) Secundaria incompleta ( )
  - b) Secundaria completa ( )
  - c) Superior técnica incompleta ( )
  - d) Superior técnica completa ( )
  - e) Superior pedagógica incompleta ( )
  - f) Superior pedagógica completa ( )
  - g) Superior universitaria incompleta ( )
  - h) Superior universitaria completa ( )
  
4. Lugar de Procedencia.
  - a) Área Urbana ( )                      b) Área Rural ( )
  
5. Estado Civil:
  - a) soltero ( )
  - b) Casado ( )
  - c) Viudo ( )
  - d) Divorciado ( )
  - e) Conviviente ( )
  
6. ¿Cuál es el cargo que desempeña actualmente?  
.....

## II. VARIABLES Y DIMENSIONES:

### 2.1.VARIABLE X: CONTROL INTERNO.

#### DX1: AMBIENTE INTERNO:

7. ¿Cuál es el nivel de capacitación de su personal?
- a) Muy capacitado ( )
  - b) Capacitado ( )
  - c) Medianamente capacitado ( )
  - d) Poco capacitado ( )
  - e) No capacitado ( )
8. La capacitación de su personal lo realiza:
- a) Una vez al mes ( )
  - b) Cada 3 meses ( )
  - c) Cada 6 meses ( )
  - d) Una vez al año ( )
  - e) Nunca ( )
9. ¿Cuál de los siguientes valores practica su personal (escriba de 1 a 5 en orden de prioridad)?
- a) Puntualidad ( )
  - b) Honradez ( )
  - c) Respeto ( )
  - d) Identidad ( )
  - e) Solidaridad ( )
10. ¿Marque solamente si cumple con las siguientes obligaciones: (escriba de 1 a 5 en orden de importancia)?
- a) Responsabilidad social ( )
  - b) Cumplimiento de obligaciones tributarias ( )
  - c) Capacitación oportuna y adecuada a sus trabajadores ( )
  - d) Respeto a los acuerdos comerciales en la competencia ( )
  - e) Credibilidad de la calidad del producto ( )

#### DX2: ACTIVIDADES DE CONTROL:

11. ¿Las políticas de control interno se practican?
- a) Siempre ( )
  - b) Casi siempre ( )
  - c) A veces ( )
  - d) Pocas veces ( )
  - e) Nunca ( )
- Por qué:.....  
.....

12. ¿Las Políticas de Control sobre el Recurso Humano, se realizan?

- a) Siempre ( )
- b) Casi siempre ( )
- c) A veces ( )
- d) Pocas veces ( )
- e) Nunca ( )

Por

qué:.....

.....

13. Las Políticas de Control sobre los Recursos Económicos y Financieros, se realizan:

- a) Siempre ( )
- b) Casi siempre ( )
- c) A veces ( )
- d) Pocas veces ( )
- e) Nunca ( )

Por

qué:.....

.....

14. ¿Las Políticas de Acuerdo Empresarial, se realizan?

- a) Siempre ( )
- b) Casi siempre ( )
- c) A veces ( )
- d) Pocas veces ( )
- e) Nunca ( )

Por

qué:.....

.....

15. Los Procedimientos de Control Interno se practican:

- a) Siempre ( )
- b) Casi siempre ( )
- c) A veces ( )
- d) Pocas veces ( )
- e) Nunca ( )

Por

qué:.....

.....

...

16. Señale enumerando de 1 a 5 y en orden de importancia: cuál de los siguientes procedimientos de control realiza:

- a) Control de inventarios ( )
- b) Arqueo de caja ( )
- c) Confirmación de saldos a clientes ( )
- d) Confirmación de saldos a proveedores ( )
- e) Otro ( )

Cual:.....

.....

## 2.2.VARIABLE Y: OBJETIVOS EMPRESARIALES

### DY1. EFICIENCIA Y EFICACIA

17. El uso de recursos económicos y financieros con que dispone la empresa lo realiza de manera:

- a) Muy óptima ( )
- b) Óptima ( )
- c) Poco óptima ( )
- d) No óptima ( )

18. El uso de Recursos Humanos de la empresa se realiza de manera:

- a) Muy satisfactoria ( )
- b) Satisfactoria ( )
- c) Poco satisfactoria ( )
- d) No satisfactoria ( )

19. ¿Los Objetivos Empresariales son alcanzados?

- a) Siempre ( )
- b) Casi siempre ( )
- c) A veces ( )
- d) Nunca ( )

Por

qué:.....

20. ¿Considera usted que las oportunas acciones de supervisión contribuyen al logro de objetivos que persigue la empresa?

- a) Siempre ( )
- b) Casi siempre ( )
- c) Pocas veces ( )
- d) Nunca ( )

Por

qué:.....

21. El Posicionamiento en el mercado se ha realizado de manera:

- a) Muy satisfactoria ( )
- b) Satisfactoria ( )
- c) Poco satisfactoria ( )
- d) No satisfactoria ( )

### DY2. RESULTADOS ECONÓMICOS

22. ¿El incremento de sus ventas se ha realizado de manera?:

- a) Muy buena ( )
- b) Buena ( )
- c) Regular ( )
- d) Mala ( )

23. ¿Cree que sus ventas ha mejorado en relación al año anterior?
- a) Mucho
  - b) Medianamente
  - c) Poco
  - d) Nada
- Por qué:.....  
.....
24. ¿Los gastos operativos de la empresa en el ejercicio económico 2015 han variado?
- a) Mucho
  - b) Medianamente
  - c) Poco
  - d) Se ha mantenido
- Por qué:.....  
.....

### DY3. APALANCAMIENTO

25. Para el desarrollo de sus actividades empresariales usted se financia con:
- a) Recursos Propios
  - b) Recursos de Terceros
  - c) Recursos propios y de terceros
26. El financiamiento obtenido, fue destinado exclusivamente para el desarrollo de sus actividades empresariales en:
- a) 0%
  - b) Entre 1% - 25%
  - c) Entre 26% - 50%
  - d) Entre 51% - 75%
  - e) Entre 76% - 99%
  - f) 100%
27. ¿Cuál es su grado de disponibilidad para afrontar su obligación financiera?:
- a) Mucha
  - b) Medianamente
  - c) Poca
  - d) Ninguna
28. ¿Considera usted que el Planeamiento Financiero ayude como estrategia de financiamiento a su empresa ferretera?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Pocas veces
  - d) Nunca

Gracias por su colaboración.

### Campana de Gauss para Control interno

$$a = X - 0.75 \text{ (DS)}$$

$$b = X + 0.75 \text{ (DS)}$$

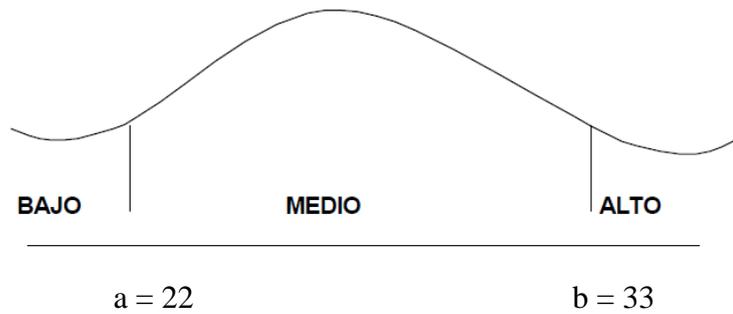
$$a = 27,36 - 0.75 \text{ (7,181)}$$

$$b = 27,36 + 5,38575$$

$$a = 27,36 - 5,38575$$

$$b = 33$$

$$a = 22$$



Ineficaz : 8 – 22

Medianamente eficaz : 23 – 33

Eficaz : 34 – 41

### Campana de Gauss para Objetivos empresariales

$$a = X - 0.75 \text{ (DS)}$$

$$b = X + 0.75 \text{ (DS)}$$

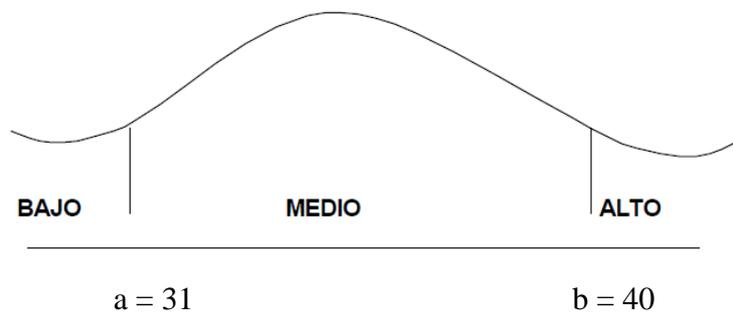
$$a = 35,54 - 0.75 \text{ (5,344)}$$

$$b = 35,54 + 4,008$$

$$a = 35,54 - 4,008$$

$$b = 40$$

$$a = 31$$



No logrado : 12 – 31

Medianamente logrados : 32 – 40

Logrados : 41 – 50

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POST GRADO

PLAN DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORME SOBRE EL JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

Dr. Econ. Abel Abelino Lozano Cabrera

1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3. TÍTULO DE LA TESIS:

"El Control Interno y su importancia en el logro de objetivos empresariales de las Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Ferretero de la Ciudad de Chota: 2015"

