



**Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso ferretería y multiservicios San Rafael S.A.C.– Casma, 2023.**

**Characterization of the internal control of micro and small companies in the trade sector of Peru: Case Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C. – Casma, 2023.**

**Yessenia Pricila Yaipen Ayasta**, egresada en Ciencias Contables y Financieras,  
[yesseniyaipen382@gmail.com](mailto:yesseniyaipen382@gmail.com)  
ORCID: 0009-0006-6389-5624

**Yuri Gagarín Gonzales Rentería**, Doctor en Contabilidad y Finanzas, Docente en Universidad Tecnológica del Perú, [c22490@utp.edu.pe](mailto:c22490@utp.edu.pe)  
ORCID: 0000-0002-6859-7996

**Resumen**

El control interno es un factor clave en las empresas que buscan controlar sus operaciones financieras y operativas para obtener el máximo rendimiento de sus inversiones; a pesar de la importancia de dicha herramienta las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, careciendo de conocimientos sobre gestión empresarial; situación que no es ajena a la empresa en estudio puesto que el gerente desconoce de la importancia y la implementación de un sistema de control interno que permita obtener los resultados de manera veraz y confiable; por ende se planteó el siguiente objetivo: Determinar las características del control interno y financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C.– Casma, 2023. El diseño investigación fue, no experimental, descriptivo, bibliográfica, documental y de caso, se presenta un cuestionario con preguntas cerradas, aplicado al Gerente; los resultados fueron: Se ha identificado que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno, que le permita conseguir una mejor gestión y corregir las debilidades, deficiencias, que se encuentren expuestas a riesgos e interfieran con el desarrollo de la gestión. Finalmente se concluye que todas las empresas deben tener implementado un sistema de control interno, debido que la mayoría de las empresas son empresas familiares que no cuenta con gente profesional, que no tienen mucha idea en el manejo de la empresa.

**Palabras clave:** Propuesta de mejora, Control Interno, micro y pequeña empresa

**Abstract**

Internal control is a key factor in companies that seek to control their financial and operational operations to obtain the maximum return on their investments; Despite the importance of this tool, small and medium-sized companies do not have adequate internal control, because a large part of them are family businesses, lacking knowledge about business management; situation that is not foreign to the company under study since the manager is unaware of the importance and implementation of an internal control system that allows obtaining results in a truthful and



reliable manner; Therefore, the following objective was proposed: Determine the characteristics of internal control and financing of micro and small businesses in the commerce sector of Peru: Case of Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C. – Casma, 2023. The research design was, non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case, a questionnaire with closed questions is presented, applied to the Manager; The results were: It has been identified that the company does not have an internal control system implemented, which allows it to achieve better management and correct weaknesses, deficiencies, that are exposed to risks and interfere with the development of management. Finally, it is concluded that all companies must have an internal control system implemented, because the majority of Mypes are family businesses that do not have professional people, who do not have much idea in the management of the company.

**Keywords:** Improvement proposal, Internal Control, micro and small business

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) representan más del 99.5% de las empresas en la región de América Latina y el Caribe, los cuales generan el 60% del empleo productivo formal, son motores críticos para el crecimiento y la inclusión social a nivel regional, así como una prioridad clave para los responsables de políticas de la región; sin embargo, el problema se centra en la falta de una visión y gestión integradora en el diseño e implementación del sistema de control interno de una organización, por ende no considerar el diseño y la implementación del control interno de una organización mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuya a prevenir y limitar los riesgos internos y externos, limita el alcance del propio sistema al no proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos, entre otras causas por no abarcar todas las actividades inherentes a la gestión con un enfoque de mejoramiento continuo (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE, 2022).

El control interno es un factor clave en las empresas que buscan controlar sus operaciones financieras y operativas para obtener el máximo rendimiento de sus inversiones, en ese sentido diseñar un sistema o manual donde se estipule o se plasme requisitos de cumplimiento obligatorio para todos los procesos del movimiento financiero económico operacional de la institución de acuerdo a su estructura y envergadura, no es una tarea sencilla, implica decisión e inversión de los directores, accionistas e inversionistas que hacen empresa. La importancia de la implementación de un modelo de control interno, en el sector privado, va mucho más allá de establecer una partida presupuestal, de un control de ingresos y gastos, protección de los activos o el cumplimiento de un requisito o compromiso legal; por tanto, y de acuerdo a este planteamiento, el cumplimiento de los objetivos de una organización requiere una eficiente gestión administrativa y financiera, acompañada de manera ineludible de mecanismos de control que permitan no solo la detección e identificación de riesgos, manejo inadecuado de recursos, sino, establecer actividades de seguimiento a cada uno de los procesos implementados dentro de la organización, que permitan satisfacer necesidades tanto de los clientes internos como externos (Espinoza et al., 2021).

La historia nos muestra que el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forma parte, por lo que de alguna manera se tenían tipos de control para evitar desfalcos; por tal situación, es necesario que la empresa establezca un control interno, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal. El control interno



en las empresas es una necesidad ineludible para el logro de los objetivos propuestos, su implementación no es una tarea fácil. las dificultades para la implementación del control interno en su nueva concepción se han convertido en un reto internacional del cual se han derivado disímiles trabajos, tesis doctorales y demás resultados de investigación los cuales han demostrado que es más fácil explicar y declarar qué es el control interno, que implementarlo como el sistema de relaciones y procesos que se constituye en un mecanismo fluido para el perfeccionamiento de la gestión y no una obligación documental para mostrar ante externos (Espinoza et al., 2021).

En todas las empresas sin importar el tamaño 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 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 (Pacheco, 2022).

Como se mencionó anteriormente, el control interno en las Pequeñas y Medianas Empresas-PYMES 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 PYMES, tienen particular importancia para la economía de México, 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 (Díaz et al., 2021).

En España, el error del control interno se centra en la inexistencia de barreras organizativas las cuales impiden una comunicación efectiva de toda la información, es frecuente observar la falta de comunicación que existe entre una misma dependencia o entre varias dependencias de una organización, dejándose a la espontaneidad el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos, estas prácticas nocivas se traducen casi siempre en una afectación considerable en el registro oportuno y sistemático de los hechos económicos, que terminan afectando la razonabilidad de los estados financieros (Cortés, 2019).

Se puede decir que, al carecer de controles internos en la empresa, ocasiona un déficit en el inventario, pues para llegar un adecuado control se debe tener la información exacta de cada producto desde su llegada al almacén, la que debe estar actualizada en tiempo real. Los movimientos de la mercancía también deberán ser reportados para permitir la correcta trazabilidad de estos, ya que cualquier falla en el reporte provocará errores acumulables, los que afectarán la comercialización de nuestros productos. Por otro lado, una buena organización nos permitirá también conocer el estado de los productos para asegurarnos de que siempre estén en condiciones adecuadas para su venta al público; por lo tanto el primer paso para lograr automatizar los procesos y obtener datos fidedignos para una correcta toma de decisiones, es lograr crear un sistema de control interno que permita actualizar la información en tiempo real, realizar pequeñas revisiones durante todo el mes y mantener a diferentes áreas de la empresa al tanto de los movimientos para mejorar las estrategias de venta (Choquecota, 2023).

Por otro lado, las pequeñas empresas mexicanas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de



políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa. El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables (Haro, Rodríguez y Urbina, 2022).

En Argentina el problema surge porque los líderes piensan que el control interno solo para el área de contabilidad y finanzas, es decir a menudo se cree que todos los auditores son contadores de profesión, por lo tanto, hablan el mismo idioma de contabilidad, impuestos y estados financieros. Bajo esta premisa, es lógico pensar que el área de control interno debe quedar bajo el mando del gestor de finanzas. Sin embargo, el control interno abarca a toda la organización a nivel estratégico, directivo y operacional. Por ello es importante que los auditores internos tengan acceso a cualquier área, proceso e información de la empresa. Para mantener su independencia y objetividad, el área de auditoría interna reporta funcionalmente al consejo de administración, y operativamente al líder de la empresa. De manera similar, el área encargada de impulsar e implementar un sistema de control interno efectivo a lo largo y ancho de la organización, debe tener la suficiente autoridad y nivel jerárquico para tener acceso a cualquier área, proceso e información de la empresa (Milici, 2019).

De igual forma en el Perú el problema radica en la carencia de adecuados sistemas de control de inventarios, por lo tanto, es necesario mencionar que el almacén de alguna área de la empresa requiere de un monitoreo y control constante, ya que los errores que se generan en éste, reeditúan en un gasto o pérdida para la empresa, para esto es fundamental que se cuente con un control eficiente tanto de los procesos como de los indicadores clave, por lo tanto el control del inventario es un aspecto esencial para el buen funcionamiento de tu empresa, dado que su manejo se puede prestar a robos, mermas y desperdicios lo que puede tener un fuerte impacto sobre la productividad y por tanto las ganancias la empresa (Saurino, 2023). A nivel local en el caso de la Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C.– Casma, con RUC: 20531902352, dedicada a la venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados; con domicilio fiscal, Av. Huaraz Mza. A Lote. 16 (Testamentaria Seperak.), distrito de Casma, provincia de Casma, departamento de Ancash, presentó los siguientes problemas: No tiene implementado un sistema de control interno, no se ha definido la misión y visión de la empresa; de igual forma no se elaboró su plan estratégico y operativo para lograr los fines organizativos, no se está utilizando el Manual de Organizaciones y funciones; y no se tiene elaborado un plan de capacitación anual, lo que trae como consecuencia bajo nivel de productividad puesto que los colaboradores no se sienten comprometidos en sus actividades; por ende es necesario que se implemente un sistema de control interno y se capacite a todos los miembros de la empresa para la implementación de dicho sistema.

Por todo por todo expresado se planteó el siguiente enunciado de investigación: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C.– Casma, 2023? A fin de realizar esta investigación se presentó las siguientes justificaciones: **Teórica:** Existe justificación teórica, porque se toma en cuenta los planteamientos teóricos clásicos y universales que fueron sustentados por diversos autores en la definición y conceptos del control interno en la empresa, así como las dimensiones y de los indicadores, de esta manera al llevar el vacío teórico el gerente de la empresa en estudio, podrán tomar en cuenta la implementación de acciones de control interno,



para mejorar sustancialmente la calidad de los productos que ofrece y por ende con ello elevar el nivel de servicio prestado a los clientes, la obtención de información mediante los medios de control interno permitirá lograr la estabilidad organizacional y reducir en gran medida las causales de contingencias económicas para la empresa. **Práctica:** Al aplicar un adecuado sistema de control de inventarios, se pudo mejorar la eficiente gestión de los inventarios, lo cual permitió a la Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C.– Casma, instaurar y mantener un control recurrente, a fin de corregir oportunamente las diferentes dificultades que pudiesen aparecer durante los procesos que desarrolla la empresa. Asimismo, el conocer de manera integral el ingreso y salidas de productos de la empresa se logró tener al final del ejercicio contable un diagnóstico más certero del estado situacional de la empresa que contribuya al mejoramiento continuo de la misma y a partir de ello generar una ventaja competitiva sobre los competidores. **Metodológica:** Para desarrollar los objetivos se aplicó una investigación de tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, bibliográficos, documental y de caso lo cual permitió la recopilación y clasificación de la información de interés, para luego de su análisis obtener resultados que ayuden a conocer la aplicabilidad del análisis de la implementación del control interno, esta metodología y los resultados obtenidos sirvieron como guía en investigaciones similares.

A fin de dar respuesta al problema enunciado se planteó el objetivo general: Objetivo general: Determinar las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C.– Casma, 2023. y para el cumplimiento de dicho objetivo, se propusieron los siguientes objetivos específicos: 1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2023. 2. Describir las características del control interno de la Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C.– Casma, 2023. 3. Describir comparativamente las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C.– Casma, 2023.

**Materiales y métodos:** El estudio fue de nivel descriptivo, porque se describió las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C.– Casma. Al respecto Gómez (2019) explica que la investigación descriptiva analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas. La investigación descriptiva, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir. Fue de tipo cualitativa, porque se recoge los discursos existentes en torno al tema y realiza luego una interpretación rigurosa. No requiere de procedimientos numéricos, estadísticos o matemáticos, sino que obtiene datos descriptivos. Al respecto Gómez (2019) indicó que la investigación cualitativa se utiliza principalmente cuando lo que interesa a los investigadores no son los números y hechos concretos, sino cuando se trata de investigar opiniones, actitudes, motivos, comportamientos o expectativas. Para la elaboración de este trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; fue no experimental porque no se manipuló la variable se limitó a analizar la variable en su contexto natural fue descriptivo porque la investigación se limitó a describir los aspectos más importantes de la variable investigada fue bibliográfico porque fue parte de la investigación Incluyó la revisión bibliográfica del contexto relevante para dicha investigación, fue documental porque en caso de ser necesario se utilizaron algunos documentos para utilizarlo como fuente de información para la investigación y finalmente lo fue porque el levantamiento de campo se limitó a estudiar o investigar la situación de un lugar



DCIE |  
ISSN: 3028-9157 (En línea)

Divulgación Científica de  
Investigación y Emprendimiento

ISSN: 3028-9157

<http://www.dcie.org.pe/index.php/dcie/index>

en particular. *La población:* La población de esta investigación estuvo conformada por todas las micro y pequeñas empresas que pertenecen al sector comercio del Perú, 2023. *La muestra:* Estuvo conformada por el caso utilizado para el estudio, la Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C.– Casma, 2023.



**Variables. Definición y Operacionalización**

TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO FERRETERÍA Y MULTISERVICIOS SAN RAFAEL S.A.C.– CASMA, 2023.

Variables	Definición operativa	Definición operativa			Escala de medición
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Control interno	Para evaluar el control interno se tuvo en cuenta las dimensiones: Ambiente de control; evaluación de riesgos; actividades de control; información y comunicación; y supervisión y monitoreo, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario en escala nominal.	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de control interno</li> <li>• Misión y visión de la empresa</li> <li>• Plan estratégico y operativo</li> <li>• Manual de organización y funciones</li> <li>• Plan de capacitación anual</li> </ul>	1. ¿La organización tiene implementado un sistema de control interno? 2. ¿La alta dirección ha definido la misión y visión de la empresa? 3. ¿La alta jerarquía elaboró su plan estratégico y operativo para lograr los fines organizativos? 4. ¿La empresa, actualmente, utiliza el manual del MOF? 5. ¿La empresa tiene elaborado un plan de capacitación anual?	
		Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión del concepto de riesgo</li> <li>• Responsables de la identificación y el análisis de los riesgos</li> <li>• Técnicas para la identificación de riesgos presentes</li> <li>• Mapas de Riesgos</li> </ul>	6. ¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo? 7. ¿Se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos? 8. ¿La empresa ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes? 9. ¿La Dirección ha establecido las características de los Mapas de Riesgos?	



	Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autorización para los procesos</li><li>• Políticas y procedimientos del cuidado de los recursos</li><li>• Verificación del inventario físico</li><li>• Personal capacitado</li></ul>	<p>10. ¿Los procedimientos de autorización para los procesos o actividades han sido adecuadamente comunicados a los responsables?</p> <p>11. ¿Las políticas y procedimientos que la empresa establece para el cuidado de los recursos y archivos funcionan correctamente?</p> <p>12. ¿En la empresa existe una determinada persona para controlar los ingresos y salidas de mercadería?</p> <p>13. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?</p>	Nominal
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte técnico para las tecnologías de información y comunicación</li><li>• Unidad orgánica para gestionar la documentación e información</li><li>• Elaboración y difusión de documentos que encaminen a la comunicación interna</li></ul>	<p>14. ¿La empresa cuenta con un buen servicio de soporte técnico para las tecnologías de información y comunicación?</p> <p>15. ¿La organización tiene una unidad orgánica encargada de gestionar la documentación e información generada?</p> <p>16. ¿La organización ha elaborado y difundido documentos que encaminen a la comunicación interna?</p>	
	Supervisión y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisión de las actividades de cada área</li><li>• Sistema de vigilancia para el control de mercadería</li><li>• Supervisión del área de almacén</li><li>• Monitoreo para tomar acciones correctivas</li></ul>	<p>17. ¿El encargado del área controla y supervisa las actividades asignadas al personal?</p> <p>18. ¿Tienen un sistema de vigilancia que les permita controlar la entrada y salida de mercadería en el área de almacén?</p> <p>19. ¿Se supervisa continuamente y responsablemente las actividades en el área de almacén?</p>	



**DCIE**  
ISSN: 3028-9157 (En línea)

Divulgación Científica de  
Investigación y Emprendimiento

ISSN: 3028-9157

<http://www.dcie.org.pe/index.php/dcie/index>

				20. ¿Se registran y comunican prontamente los problemas detectados en el monitoreo a los responsables, con el fin de tomar acciones correctivas?	
--	--	--	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia de la autora y coautor



**Técnicas e instrumentos de recolección de información:** Para la recolección de la información se utilizaron las siguientes técnicas: Para lograr el objetivo específico 1 se utilizó la técnica de revisión bibliográfico-documental, para lograr el objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad; y para lograr el objetivo específico 3 se utilizó la técnica de la comparación. Para la recolección de información de la parte bibliográfica (objetivo específico 1), se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas; Para la recolección de información de la institución del estudio de caso (objetivo específico 2), se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; y para la obtención de la información del objetivo específico 3 se utilizó como instrumento las tablas de resultados de los objetivos específicos 1 y 2 (Tabla 1 y 2 de esta investigación).

**Método de análisis de datos:** Para lograr los resultados del objetivo específico 1, se utilizó como instrumento la técnica de revisión de literatura y registros bibliográficos; estos resultados han sido especificados en la Tabla 1. Para analizar los resultados, el investigador consultó la Tabla 1 con el objetivo de agrupar resultados similares de contextos nacionales, regionales y locales; luego. Finalmente, estos resultados contextuales fueron comparados y explicados con los fundamentos teóricos y el marco conceptual pertinentes. Para alcanzar los resultados del objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista en profundidad y se utilizó como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas pertinentes; estos resultados han sido especificados en la tabla 2. Para analizar los resultados, el investigador observó la tabla 2 y comparó estos resultados con los resultados del contexto local, regional, nacional e internacional; Finalmente, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes. Para lograr los resultados del objetivo específico 3 se utilizó la técnica de análisis comparativo y se utilizó como instrumento las tablas 1 y 2 de la encuesta. Estos resultados se han especificado en la tabla 3. Para analizar los resultados, el investigador explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 1 y 2, a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

**Respecto a los aspectos éticos:** La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del reglamento de integridad científica de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2023):

**Protección de personas.** Se protegió a las personas que participaron en la investigación respetando su privacidad y, según lo solicitado, los datos personales, como números de teléfono y domicilios particulares, no se incluyeron en el consentimiento informado ni en el cuestionario. Asimismo, no se tomó ninguna fotografía de su imagen ya que no otorgaron el permiso correspondiente. Se informó a cada representante que los datos proporcionados serían únicamente para fines de investigación; Finalmente, si ya no desea proporcionar la información requerida, puede hacerlo sin ningún inconveniente. **Respeto por el medio ambiente y la biodiversidad.** Con el fin de contribuir con el medio ambiente, preservar la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles, se aplicó el cuestionario en papel reciclado, el cual contenía las preguntas a realizar. Además, la energía eléctrica se ha utilizado de forma moderada, evitará que la computadora portátil utilizada para el trabajo de investigación se cargue durante largas horas. **Libre participación y derecho a ser informado.** El cuestionario se aplicó después de anunciar el propósito de la investigación, previsto en el consentimiento informado. Además de la solicitud de participación al representante, lectura del documento, su aceptación y firma de dicho consentimiento. También se aclararán las dudas de los gerentes de las micro y pequeñas empresas relacionadas con la información brindada a fin de otorgarles mayor seguridad en su intervención.



**Beneficencia y no maleficencia.** Se informó al gerente de la empresa que su participación a través de la información brindada no les causaría ningún perjuicio y se respetaron sus solicitudes, como el anonimato de sus respuestas al cuestionario. Además, no se interrumpía en horario laboral, esperábamos a que estuvieran libres y no atendíamos a los clientes, evitando así causarles ningún tipo de molestia. También se subrayó la importancia de su participación en trabajos de investigación, destacando los beneficios que obtendrán en cuanto al conocimiento de aspectos relacionados con la atención al cliente y su relevancia para la gestión de la calidad. **Justicia.** Se extendió un trato cordial al gerente, indicando la causa e importancia de la investigación y su colaboración; además, se ha entregado un modelo de consentimiento igualitario; también se indicó que, si deseaban conocer los resultados de la investigación, se les haría llegar una copia de la información. **Integridad científica.** Se trabajó con integridad y rectitud en todas las actividades y procesos de la investigación, recabando información real y veraz mediante la técnica de la encuesta y a través de la búsqueda de libros, tesis, artículos, revistas, diarios y paginas confiables que fueron empleados con mucha transparencia, honestidad y responsabilidad en la elaboración de este estudio.

## RESULTADOS

Respecto al objetivo específico 1:

Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2023.

Tabla 1 Cuadro N° 1. *Resultados del Objetivo específico 1*

AUTORES)	RESULTADOS
Benites (2022), Barbaran (2020), Rosales (2022), Vargas (2022)	Las MYPES tienen establecido un código de ética formal, hay una estructura organizacional en relación a la visión, misión y objetivos, las organizaciones cuentan con un personal con experiencia y continua capacitación para la labor encomendada, y se realizan actividades de integración que fomenten y favorezcan un clima laboral.
Velarde (2020), Ramírez (2021), León (2020), Pérez (2019), Ramírez (2020), Córdova (2020)	Las MYPES buscan detectar los peligros que perjudiquen el desempeño de las actividades con la ayuda de sistemas de identificación y análisis de riesgo, además todas las áreas conocen sobre los riesgos en las actividades; y se ha evaluado identificar los riesgos internos y externos.
Velarde (2020), Ramírez (2021), León (2020), Pérez (2019), Ramírez (2020), Córdova (2020)	Las MYPES emplean herramientas de evaluación y gestión, a su vez llevan apropiadamente las entradas y salidas de las mercaderías, se realiza frecuentemente conciliaciones (arqueos, inventarios y otros); y se han diseñado procedimientos para el cumplimiento de los objetivos; y las empresas establecen parámetros de trabajo para los procedimientos, actividades y/o tareas.
Velarde (2020), Ramírez (2021), León (2020), Pérez (2019), Ramírez (2020), Córdova (2020)	Las MYPES consideraron que la implementación de los sistemas de información facilitarían la toma de decisión, se obtiene información útil de la gerencia para una buena toma de decisión, en las organizaciones son correctas las decisiones tomadas para las mejoras; además se comunican oportunamente los errores para un tratamiento oportuno, se establecen mecanismos que permite la



	información sobre la satisfacción de los cliente, y se han elaborado y difundido los instrumentos orientando a una comunicación interna.
Velarde (2020), Ramírez (2021), León (2020), Pérez (2019), Ramírez (2020), Córdova (2020)	Las MYPES cuentan con supervisores que evalúen las labores encomendadas de los trabajadores, por ende, se logra realizar una comunicación oportuna de los errores, ello también ayuda a la toma de decisiones para las soluciones antes los posibles errores; además en las empresas se advierten métodos de mejora y a la vez establece medidas para ejecutarlas, se realizan valoraciones que permitan estrategias de mejoras; y se mantiene una supervisión constante para garantizar el rendimiento de los trabajadores.

**Fuente:** Elaboración propia, en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

Respecto al objetivo específico 2:  
Describir las características del control interno de la Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C.– Casma, 2023.

Cuadro N° 2. *Resultados del Objetivo específico 2*

Resultados de la encuesta

Ítems	RESULTADOS		Respuesta
	SI	NO	
1. ¿L organización tiene implementado un sistema de control interno?		X	El gerente no tiene implementado un Sistema de control interno debido a que desconoce cuál es la herramienta que más se adapta a las necesidades de la empresa a su vez consideran que no tendría los conocimientos necesarios para implementarla en sus procesos.
2. ¿La alta dirección ha definido la misión y visión de la empresa?		X	El gerente no cuenta con una misión y visión empresarial puesto que desconoce el propósito a largo plazo por lo tanto no cuenta con objetivos alineados a dicho propósito o meta.
3. ¿La alta jerarquía elaboró su plan estratégico y operativo para lograr los fines organizativos?		X	El gerente indicó que no cuenta con un plan estratégico que le dé una dirección clara a largo plazo a su vez no tiene establecido un plan operativo que le permita controlar las funciones de los operarios.
4. ¿La empresa, actualmente, utiliza el manual del MOF		X	Es gerente indicó que no se ha establecido un manual de organización y funciones porque considera que la empresa hacer de un limitado tamaño no necesita tener especificados en un documento cada una de las funciones del puesto.
5. ¿La empresa tiene elaborado un plan de capacitación anual?		X	El gerente no tiene implementado un plan de capacitación debido a que considera que dicho plan es un gasto, es decir no lo consideran una



			inversión a largo plazo.
6. ¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo?	X		Es gerente indicó que todos los empleados conocen qué significa el riesgo y lo relacionan con la prevención de riesgos con posibles accidentes que puedan ocurrir dentro de las áreas operativas de la empresa.
7. ¿Se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos?	X		Es gerente indicó que él es el principal encargado de identificar los posibles riesgos o amenazas que puedan suceder en entorno ya sea por entrada de nuevos competidores, tendencias en las nuevas tecnológicas.
8. ¿La empresa ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes?		X	El gerente desconoce de las técnicas para identificar los posibles riesgos por ende no se ha establecido un plan de contingencia que permita prevenir lo mencionado.
9. ¿La Dirección ha establecido las características de los Mapas de Riesgos?		X	El gerente indicó que no tiene establecido un mapa de riesgos porque carece de conocimientos para suplementación por ende en la empresa sólo se trabaja de manera empírica pues no se aplican herramientas administrativas de control.
10. ¿Los procedimientos de autorización para los procesos o actividades han sido adecuadamente comunicados a los responsables?	X		El gerente indicó que se comunica con todo el personal de manera diaria, es decir se brinda información detallada sobre las actividades o tareas que se deben realizar debido a que diariamente existen clientes que exigen diversas formas de entrega o diversas formas de pago para la adquisición de las mercaderías.
11. ¿Las políticas y procedimientos que la empresa establece para el cuidado de los recursos y archivos funcionan correctamente?	X		El gerente tiene establecido por políticas para el cuidado de los archivos o documentos más importantes de la empresa, en este sentido es el quien se encarga de esta función.
12. ¿En la empresa existe una determinada persona para controlar los ingresos y salidas de mercadería?	X		Es gerente designó a un responsable que tiene la función de cuidar y preservar la entrada y egreso de la mercadería de esta de esta manera se evitan perdidas robos o mermas.
13. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?		X	El gerente considera que el personal que contrata ya tiene la suficiente experiencia y no es necesario un proceso de inducción es decir capacitación en el puesto para que se adapte a los requerimientos de la empresa.
14. ¿La empresa cuenta con un buen servicio de soporte técnico para las tecnologías de información y comunicación?		X	Es gerente indicó que no cuenta con un especialista en informática para dar mantenimiento a todos los equipos tecnológicos; por ende, en ocasiones se tienen equipos obsoletos lo cual genera pérdidas para la empresa.
15. ¿La organización tiene una unidad orgánica encargada de gestionar la		X	El gerente indicó que no se tiene una unidad o departamento encargado de gestionar la documentación información por lo tanto la toma



documentación e información generada?			de decisiones sólo se basa en la experiencia del encargado.
16. ¿La organización ha elaborado y difundido documentos que encaminen a la comunicación interna?	X		Es gerente indicó que hace llegar por escrito las actividades que se realizarán en el día de esta manera considera que se está mejorando la comunicación interna; sin embargo, para que esto mejore es necesario aplicar más herramientas tecnológicas que permitan generar una comunicación en tiempo real para un mejor crecimiento en el desempeño del trabajador.
17. ¿El encargado del área controla y supervisa las actividades asignadas al personal?	X		Es gerente indicó que cuenta con 2 personas a cargo para la supervisión de todos los miembros de la empresa.
18. ¿Tienen un sistema de vigilancia que les permita controlar la entrada y salida de mercadería en el área de almacén?		X	El gerente indicó que no tiene sistemas u equipos tecnológicos que permitan controlar de manera eficaz y en tiempo real las entradas y salidas de mercadería del almacén.
19. ¿Se supervisa continua y responsablemente las actividades en el área de almacén?		X	El gerente indicó que a pesar que existe supervisión en el área almacén esta no es suficiente porque aún se ha detectado pérdidas en las mercaderías por ende y gerente ha optado como última opción buscar equipos tecnológicos que mejoren dicha supervisión.
20. ¿Se registran y comunican prontamente los problemas detectados en el monitoreo a los responsables, con el fin de tomar acciones correctivas?	X		Es gerente indicó que se registra y se comunica de manera oportuna los errores que tienen las distintas áreas de esta manera se plantean acciones correctivas ya sean sanciones o propuestas de mejora para no volver a cometer el mismo error.

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado al gerente de la Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C.

Respecto al objetivo específico 3:

Describir comparativamente las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú:

Caso Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C.– Casma, 2023.

Cuadro N° 3. *Resultados del Objetivo específico 3*

Resultados del objetivo específicos 1	Resultados del objetivo específicos 2	Explicación
Las MYPES tienen establecido un código de ética formal, hay una estructura organizacional en relación a la visión, misión y objetivos, las organizaciones cuentan con un personal con experiencia y continua capacitación para la labor encomendada, y se realizan actividades de integración que fomenten y favorezcan un clima laboral.	La Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C, no tiene implementado un sistema de control interno, no se ha definido la misión y visión de la empresa; de igual forma no se elaboró su plan estratégico y operativo para lograr los fines organizativos, no se está utilizando el Manual de Organizaciones y funciones; y no se tiene elaborado un plan de capacitación anual.	Los resultados nacionales no coinciden con lo encontrado en la empresa, debido a que la Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C, no tiene implementado un sistema de control interno, no se ha definido la misión y visión de la empresa; de igual forma no se elaboró su plan estratégico y operativo para lograr los fines organizativos, no se está utilizando el Manual de Organizaciones y funciones; y no se tiene elaborado un plan de capacitación anual.
Las MYPES buscan detectar los peligros que perjudiquen el desempeño de las actividades con la ayuda de sistemas de identificación y análisis de riesgo, además todas las áreas conocen sobre los riesgos en las actividades; y se ha evaluado identificar los riesgos internos y externos.	La empresa si ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos, se ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes; pero no se ha establecido las características de los Mapas de Riesgos.	Coinciden en que, si se toma importancia a la discusión del concepto de riesgo en todos los niveles organizacionales, se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos, se ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes
Las MYPES emplean herramientas de evaluación y gestión, a su vez llevan apropiadamente las entradas y salidas de las mercaderías, se realiza frecuentemente conciliaciones (arqueos, inventarios y otros); y se han diseñado procedimientos para el cumplimiento de los objetivos; y las	En la empresa los procedimientos de autorización para los procesos o actividades han sido adecuadamente comunicados a los responsables, las políticas y procedimientos que se establece para el cuidado de los recursos y archivos funcionan correctamente, existe una determinada persona para controlar los ingresos y salidas de mercadería; sin embargo, el personal	Si coinciden pues a nivel nacional y la empresa; se tienen procedimientos de autorización para la ejecución correcta de los procesos o actividades, las políticas y procedimientos que se establecen para el cuidado de los recursos y archivos funcionan correctamente, existe una determinada



**DCIE**  
ISSN: 3028-9157 (En línea)

Divulgación Científica de  
Investigación y Emprendimiento

ISSN: 3028-9157

<http://www.dcie.org.pe/index.php/dcie/index>

<p>empresas establecen parámetros de trabajo para los procedimientos, actividades y/o tareas.</p>	<p>contratado no fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña.</p>	<p>persona para controlar los ingresos y salidas de mercadería</p>
<p>Las MYPES consideraron que la implementación de los sistemas de información facilitarían la toma de decisión, se obtiene información útil de la gerencia para una buena toma de decisión, en las organizaciones son correctas las decisiones tomadas para las mejoras; además se comunican oportunamente los errores para un tratamiento oportuno, se establecen mecanismos que permiten la información sobre la satisfacción de los clientes, y se han elaborado y difundido los instrumentos orientando a una comunicación interna.</p>	<p>La empresa cuenta con un buen servicio de soporte técnico para las tecnologías de información y comunicación, se ha elaborado y difundido documentos que encaminen a la comunicación interna; sin embargo, no se tiene una unidad orgánica encargada de gestionar la documentación e información generada.</p>	<p>Si coinciden pues a nivel nacional y la empresa se cuenta con un buen servicio de soporte técnico para las tecnologías de información y comunicación, se ha elaborado y difundido documentos que encaminen a la comunicación interna.</p>
<p>Las MYPES cuentan con supervisores que evalúan las labores encomendadas de los trabajadores, por ende, se logra realizar una comunicación oportuna de los errores, ello también ayuda a la toma de decisiones para las soluciones antes los posibles errores; además en las empresas se advierten métodos de mejora y a la vez establece medidas para ejecutarlas, se realizan valoraciones que permitan estrategias de mejoras; y se mantiene una supervisión constante para garantizar el rendimiento de los trabajadores.</p>	<p>El encargado del área controla y supervisa las actividades asignadas al personal, se registran y comunican prontamente los problemas detectados en el monitoreo a los responsables, con el fin de tomar acciones correctivas. Pero no se tienen un sistema de vigilancia que les permita controlar la entrada y salida de mercadería en el área de almacén, y no se supervisa de manera continua y responsablemente las actividades en el área de almacén.</p>	<p>Coinciden en que a nivel nacional y la empresa se tienen supervisores que evalúan las labores encomendadas de los trabajadores, por ende, se logra realizar una comunicación oportuna de los errores, ello también ayuda a la toma de decisiones para las soluciones antes los posibles errores.</p>

**Fuente:** Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2



## DISCUSIÓN

### **Respecto al objetivo 1:**

*Describir los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú.*

Los autores Benites (2022), Barbaran (2020), Rosales (2022), Vargas (2022), Velarde (2020), Ramírez (2021), León (2020), Pérez (2019), Ramírez (2020), Córdova (2020) encontraron que: Las MYPES tienen establecido un código de ética formal, hay una estructura organizacional en relación a la visión, misión y objetivos, las organizaciones cuentan con un personal con experiencia y continua capacitación para la labor encomendada, y se realizan actividades de integración que fomenten y favorezcan un clima laboral; del mismo modo buscan detectar los peligros que perjudiquen el desempeño de las actividades con la ayuda de sistemas de identificación y análisis de riesgo, además todas las áreas conocen sobre los riesgos en las actividades; y se ha evaluado identificar los riesgos internos y externos; de igual forma emplean herramientas de evaluación y gestión, a su vez llevan apropiadamente las entradas y salidas de las mercaderías, se realiza frecuentemente conciliaciones (arqueos, inventarios y otros); y se han diseñado procedimientos para el cumplimiento de los objetivos; y las empresas establecen parámetros de trabajo para los procedimientos, actividades y/o tareas; del mismo modo consideraron que la implementación de los sistemas de información facilitaría la toma de decisión, se obtiene información útil de la gerencia para una buena toma de decisión, en las organizaciones son correctas las decisiones tomadas para las mejoras; además se comunican oportunamente los errores para un tratamiento oportuno, se establecen mecanismos que permite la información sobre la satisfacción de los cliente, y se han elaborado y difundido los instrumentos orientando a una comunicación interna; y las MYPES cuentan con supervisores que evalúen las labores encomendadas de los trabajadores, por ende, se logra realizar una comunicación oportuna de los errores, ello también ayuda a la toma de decisiones para las soluciones antes los posibles errores; además en las empresas se advierten métodos de mejora y a la vez establece medidas para ejecutarlas, se realizan valoraciones que permitan estrategias de mejoras; y se mantiene una supervisión constante para garantizar el rendimiento de los trabajadores. Se puede decir que los autores concuerdan en que el control interno permite garantizar registros exactos de transacciones, y reportes financieros confiables. La falta de estos controles puede afectar a la capacidad de la dirección para tomar decisiones y a su credibilidad ante los auditores externos; así pues, un buen control interno se demuestra cuando todos los empleados están implicados, ya sea directa o indirectamente. Esto coincide con lo expresado por León y Maguiña (2023) quien establecido que 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.

### **Respecto al objetivo 2:**

*Describir los factores del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C. – Casma, 2023.*

Respecto al componente ambiente de control

La Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C, no tiene implementado un sistema de control interno, no se ha definido la misión y visión de la empresa; de igual forma no se elaboró su plan



estratégico y operativo para lograr los fines organizativos, no se está utilizando el Manual de Organizaciones y funciones; y no se tiene elaborado un plan de capacitación anual.

Se explica que el directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo sobre la importancia del control interno y las normas de conducta esperadas. Esto ayuda a establecer el tono de la organización e influye en la conciencia del riesgo del personal. El ambiente de control es la base para los demás componentes del control interno, ya que proporciona disciplina y estructura. Concordando con Andrade (2019) quien explica que el hecho de que una entidad tenga un ambiente de control satisfactorio, depende más bien de la actitud y las medidas de acción que tome la gerencia que cualquier otra cosa. Si el compromiso para ejercer un buen control interno es deficiente también lo será el ambiente de control. En este punto se remarca que, el personal que se encuentra en la dirección técnica o bien en la dirección de cada obra, es decir, de los jefes y Gerentes de obra, deben ser capacitados.

Respecto al componente evaluación de riesgo.

La empresa si ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos, se ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes; pero no se ha establecido las características de los Mapas de Riesgos. Se puede decir que la evaluación de los riesgos contribuye en la descripción con el que los directivos podrán identificar, analizar y administrar, los riesgos a los que se pueden enfrentar las organizaciones y el resultado proveniente de esta acción. De esta manera la evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de diversas situaciones que impidan la consecución de los objetivos de la empresa. Concordando con Andrade (2019) quien explica que una evaluación de riesgos de una empresa en los reportes financieros, es la identificación, análisis y administración de riesgos relevantes en la preparación de estados financieros. Pudiendo evitar que éstos no estén razonablemente presentados, de acuerdo a los principios de contabilidad, generalmente aceptados o cualquier otra base aceptada. Por ejemplo, la evaluación de riesgos puede contemplar, cómo la empresa considera, la posibilidad de transacciones no registradas. O cómo identifica y analiza, estimaciones o provisiones importantes en los estados financieros.

Respecto al componente actividad de control

En la empresa los procedimientos de autorización para los procesos o actividades han sido adecuadamente comunicados a los responsables, las políticas y procedimientos que se establece para el cuidado de los recursos y archivos funcionan correctamente, existe una determinada persona para controlar los ingresos y salidas de mercadería; sin embargo, el personal contratado no fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña. Las actividades de control aplicada en la empresa en estudio se refieren a las normas y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos. Las actividades de control se realizan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones. Concordando con Andrade (2019) quien explica que las actividades de control son todas aquellas medidas, que sirven para asegurar que el negocio de la empresa, en todos sus aspectos, está bajo control. Son los típicos controles que se revisan en el marco de una auditoría: aprobación y autorización de las transacciones, controles de acceso, etc. Los procedimientos y políticas que establece la administración, y que proporcionan una seguridad razonable de que se van a lograr los objetivos específicos de la entidad, constituyen



los procedimientos de control.

Respecto a la información y comunicación

La empresa cuenta con un buen servicio de soporte técnico para las tecnologías de información y comunicación, se ha elaborado y difundido documentos que encaminen a la comunicación interna; sin embargo, no se tiene una unidad orgánica encargada de gestionar la documentación e información generada. La información relevante en las MYPES deben ser captadas, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control; de esta manera este componente tiene el propósito de facilitar la información en el menor tiempo que le permita al personal cumplir con sus responsabilidades y a su vez mostrando veracidad y fiabilidad en dicha información. Para ello, la entidad cuenta con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control. Concordando con Andrade (2019) quien explica que los sistemas de información, consisten en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa a las operaciones que realiza una empresa. La calidad de los sistemas generadores de información, afecta la habilidad de la gerencia para tomar decisiones pertinentes. Para que un sistema contable sea útil y confiable, debe de contar con métodos y registros que: Identifiquen y registren únicamente las transacciones reales que reúnan los criterios establecidos por la administración.

Respecto a la supervisión

El encargado del área controla y supervisa las actividades asignadas al personal, se registran y comunican prontamente los problemas detectados en el monitoreo a los responsables, con el fin de tomar acciones correctivas. Pero no se tienen un sistema de vigilancia que les permita controlar la entrada y salida de mercadería en el área de almacén, y no se supervisa de manera continua y responsablemente las actividades en el área de almacén. La supervisión y el monitoreo son herramientas de política que hacen parte del ambiente de las organizaciones; ambos presentan un enfoque de mejora continua que a través de la evaluación, monitoreo y supervisión se encargan de la eficacia y eficiencia del Control Interno a partir del seguimiento; la supervisión identifica si las acciones realizadas en cada nivel del proceso llevan hacia otros niveles; mientras que el monitoreo incluye actividades de supervisión realizadas directamente por diferentes estructuras de dirección dentro de la organización previniendo hechos que generen pérdidas o actividades costosas. Concordando con Andrade (2019) quien explica que el monitoreo se realiza mediante la supervisión permanente, y es llevada a cabo por los auditores o un comité que la organización haya formado, con el objetivo de prevenir fracasos, riesgos o pérdidas financieras o de recursos; su función es examinar la eficiencia y eficacia del control interno que se ejecuta en la organización en un periodo determinado y si se encuentra alguna dificultad, ver las mejoras y cambios.

**Respecto al objetivo 3:**

*Describir comparativamente los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y la Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C.–Casma, 2023.*

Respecto al componente ambiente de control



Los resultados nacionales no coinciden con lo encontrado en la empresa, debido a que la Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C, no tiene implementado un sistema de control interno, no se ha definido la misión y visión de la empresa; de igual forma no se elaboró su plan estratégico y operativo para lograr los fines organizativos, no se está utilizando el Manual de Organizaciones y funciones; y no se tiene elaborado un plan de capacitación anual.

Respecto al componente evaluación de riesgo.

Coinciden en que, si se toma importancia a la discusión del concepto de riesgo en todos los niveles organizacionales, se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos, se ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes.

Respecto al componente actividad de control

Si coinciden pues a nivel nacional y la empresa; se tienen procedimientos de autorización para la ejecución correcta de los procesos o actividades, las políticas y procedimientos que se establecen para el cuidado de los recursos y archivos funcionan correctamente, existe una determinada persona para controlar los ingresos y salidas de mercadería.

Respecto a la información y comunicación

Si coinciden pues a nivel nacional y la empresa se cuenta con un buen servicio de soporte técnico para las tecnologías de información y comunicación, se ha elaborado y difundido documentos que encaminen a la comunicación interna.

Respecto a la supervisión

Coinciden en que a nivel nacional y la empresa se tienen supervisores que evalúen las labores encomendadas de los trabajadores, por ende, se logra realizar una comunicación oportuna de los errores, ello también ayuda a la toma de decisiones para las soluciones antes los posibles errores.

## **CONCLUSIONES**

### **Respecto al objetivo específico 1:**

Los autores nacionales y locales concluyen que las empresas tienen establecido un código de ética formal, hay una estructura organizacional en relación a la visión, misión y objetivos, cuentan con un personal con experiencia y continua capacitación para la labor encomendada, se realizan actividades de integración que fomenten y favorezcan un clima laboral; del mismo modo buscan detectar los peligros que perjudiquen el desempeño de las actividades con la ayuda de sistemas de identificación y análisis de riesgo, además todas las áreas conocen sobre los riesgos en las actividades; y se ha evaluado identificar los riesgos internos y externos; de igual forma emplean herramientas de evaluación y gestión, a su vez llevan apropiadamente las entradas y salidas de las mercaderías, se realiza frecuentemente conciliaciones (arqueos, inventarios y otros); y se han diseñado procedimientos para el cumplimiento de los objetivos; y las empresas establecen parámetros de trabajo para los procedimientos, actividades y/o tareas; consideraron que la implementación de los sistemas de información facilitaría la toma de decisión, se obtiene información útil de la gerencia para una buena toma de decisión; además se comunican oportunamente los errores para un tratamiento oportuno, se establecen mecanismos que permite la información sobre la satisfacción de los clientes, y se han elaborado y difundido los instrumentos orientando a una comunicación interna; se cuentan con supervisores que evalúen las labores encomendadas de los trabajadores, por ende, se logra realizar una comunicación oportuna de los errores.



**DCIE**  
ISSN: 3028-9157 (En línea)

Divulgación Científica de  
Investigación y Emprendimiento

ISSN: 3028-9157

<http://www.dcie.org.pe/index.php/dcie/index>

### **Respecto al objetivo específico 2:**

La Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C, respecto al ambiente de control no tiene implementado un sistema de control interno, no se ha definido la misión y visión de la empresa; de igual forma no se elaboró su plan estratégico y operativo para lograr los fines organizativos, no se está utilizando el Manual de Organizaciones y funciones; y no se tiene elaborado un plan de capacitación anual; referente a la evaluación de riesgos, si se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos, se ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes; pero no se ha establecido las características de los mapas de riesgos; respecto al ambiente de control la empresa los procedimientos de autorización para los procesos o actividades han sido adecuadamente comunicados a los responsables, las políticas y procedimientos que se establece para el cuidado de los recursos y archivos funcionan correctamente, existe una determinada persona para controlar los ingresos y salidas de mercadería; sin embargo, el personal contratado no fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña; en relación a la información y comunicación, la empresa cuenta con un buen servicio de soporte técnico para las tecnologías de información y comunicación, se ha elaborado y difundido documentos que encaminen a la comunicación interna; sin embargo, no se tiene una unidad orgánica encargada de gestionar la documentación e información generada; con respecto a la supervisión, el encargado del área controla y supervisa las actividades asignadas al personal, se registran y comunican prontamente los problemas detectados en el monitoreo a los responsables, con el fin de tomar acciones correctivas. Pero no se tienen un sistema de vigilancia que les permita controlar la entrada y salida de mercadería en el área de almacén, y no se supervisa de manera continua y responsablemente las actividades en el área de almacén.

### **Respecto al objetivo específico 3**

Revisando los antecedentes pertinentes y la aplicación del cuestionario que se realizó al gerente general de la empresa en estudio, se logró realizar el análisis comparativo donde se determinó que sí coinciden en cuanto a la importancia a la discusión del concepto de riesgo en todos los niveles organizacionales, se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos, se ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes; a su vez se tienen procedimientos de autorización para la ejecución correcta de los procesos o actividades, las políticas y procedimientos que se establecen para el cuidado de los recursos y archivos funcionan correctamente, existe una determinada persona para controlar los ingresos y salidas de mercadería, se cuenta con un buen servicio de soporte técnico para las tecnologías de información y comunicación, se ha elaborado y difundido documentos que encaminen a la comunicación interna; y se tienen supervisores que evalúen las labores encomendadas de los trabajadores, por ende, se logra realizar una comunicación oportuna de los errores, ello también ayuda a la toma de decisiones para las soluciones antes los posibles errores. Sin embargo, los resultados nacionales no coinciden con lo encontrado en la empresa, debido a que la Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C, no tiene implementado un sistema de control interno, no se ha definido la misión y visión de la empresa; de igual forma no se elaboró su plan estratégico y operativo para lograr los fines organizativos, no se está utilizando el Manual de Organizaciones y funciones; y no se tiene elaborado un plan de capacitación anual.



### **Conclusión general**

Se concluye, que se logró identificar las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C.– Casma, 2023. De acuerdo a los antecedentes pertinentes, se halló que la mayoría de las MYPES del sector comercio han implementan un correcto sistema de control interior en su negocio, lo cual favorece a que tengan la seguridad de llevar a cabo procesos que se encuentren exentos de fallas significativas, que permiten el adecuado uso y evitan el uso no autorizado de los recursos, de la realización y registro eficiente de las operaciones y en consecuencia se obtendrán también estados financieros razonables que son una real representación de la situación económica y financiera de las organizaciones. A diferencia de la empresa estudiada, pues se pudo evidenciar que el gerente no cuenta con una estructura formal de control, por tanto, no identifica sus riesgos externos e internos de manera eficiente, asimismo carece de un organigrama estructural, tampoco cuenta MOF, como también no cuenta con personal adecuado para dar seguimiento a las operaciones realizadas o por realizar, por ende, están propensas a posibles eventos desafortunados que afectarían a la productividad de la organización.

### **RECOMENDACIONES**

Implementar un sistema de control interno con la ayuda de profesionales expertos; que les permita contar con una eficiente gestión financiera y no tener problemas de liquidez, solvencia y les permita conocer el grado de apalancamiento de sus empresas, mejoren sus políticas de pagos, y de cobranzas, acordes con los objetivos que persiguen. Crear un manual de Organización y Funciones (MOF) es una herramienta de apoyo que permite asegurar el cumplimiento de los procedimientos, ya que en el manual se describe las funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de cada puesto de trabajo que hay en una organización; esto ayudara a facilitar el proceso de inducción del personal y permite la orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados, así como aplicar programas de capacitación. Implantar un plan estratégico con el objetivo de mejorar el desempeño de la organización, ya que orienta de manera efectiva el rumbo de la organización facilitando la acción innovadora de dirección y liderazgo; permite enfrentar los principales problemas de la organización, es decir enfrentar el cambio en el entorno y develar las oportunidades y las amenazas; a su vez la planificación estratégica produce beneficios relacionados con la capacidad de realizar una gestión más eficiente, liberando recursos humanos y materiales, lo que redundará en la eficiencia productiva y en una mejor calidad de vida y trabajo para todos los miembros; y ayuda a mejorar los niveles de productividad, conducentes al logro de la rentabilidad. Crear un programa de capacitación para potenciar el crecimiento de los profesionales, y por ende de la empresa misma; de esta forma todos ganan, ya que el colaborador adquiere nuevas herramientas, conocimientos y habilidades que le serán de mucha ayuda en su trabajo diario, y por otro lado la organización aumenta significativamente su productividad y calidad. Capacitar al personal para que conozcan la importancia de tener un adecuado control interno ya que el solo hecho de contar con un control interno establecido, no significa que la empresa lo esté llevando a cabo, es por eso la importancia de vigilar, evaluar y dar seguimiento al mismo ya que no existe una fórmula para establecer un control interno exitoso, eso dependerá mayormente de las personas que lo ejecutan y evalúan. Realizar reuniones cada 15 días o semanal con los colaboradores de sus respectivas áreas con el propósito de recabar información y comunicación sobre los aspectos en el cual están fallado y



DCIE

ISSN: 3028-9157 (En línea)

Divulgación Científica de  
Investigación y Emprendimiento

ISSN: 3028-9157

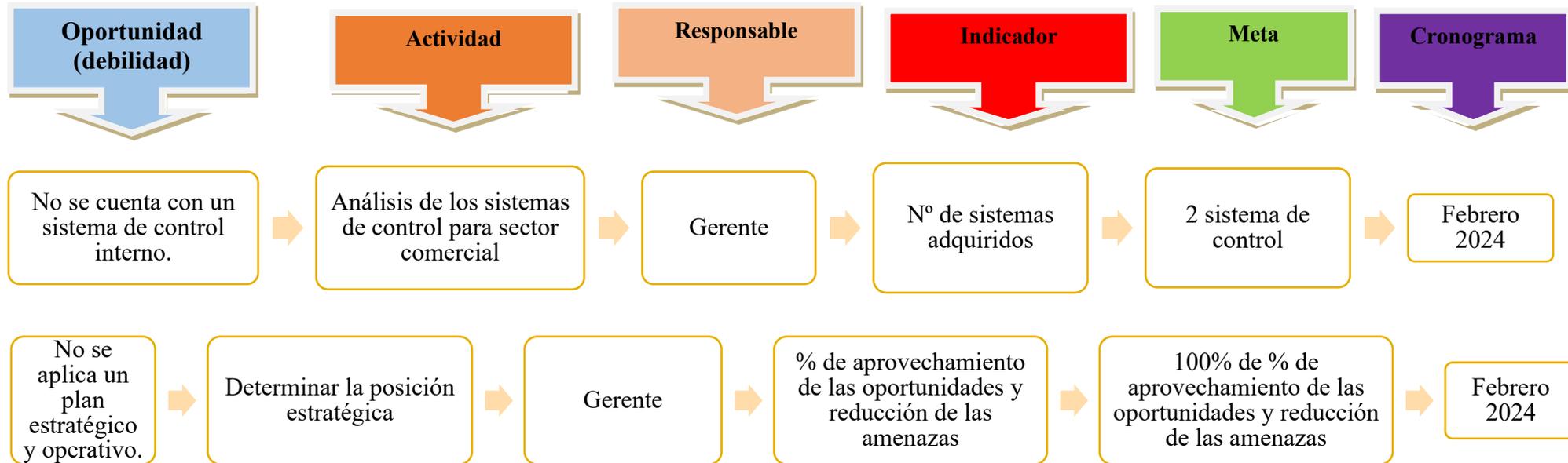
<http://www.dcie.org.pe/index.php/dcie/index>

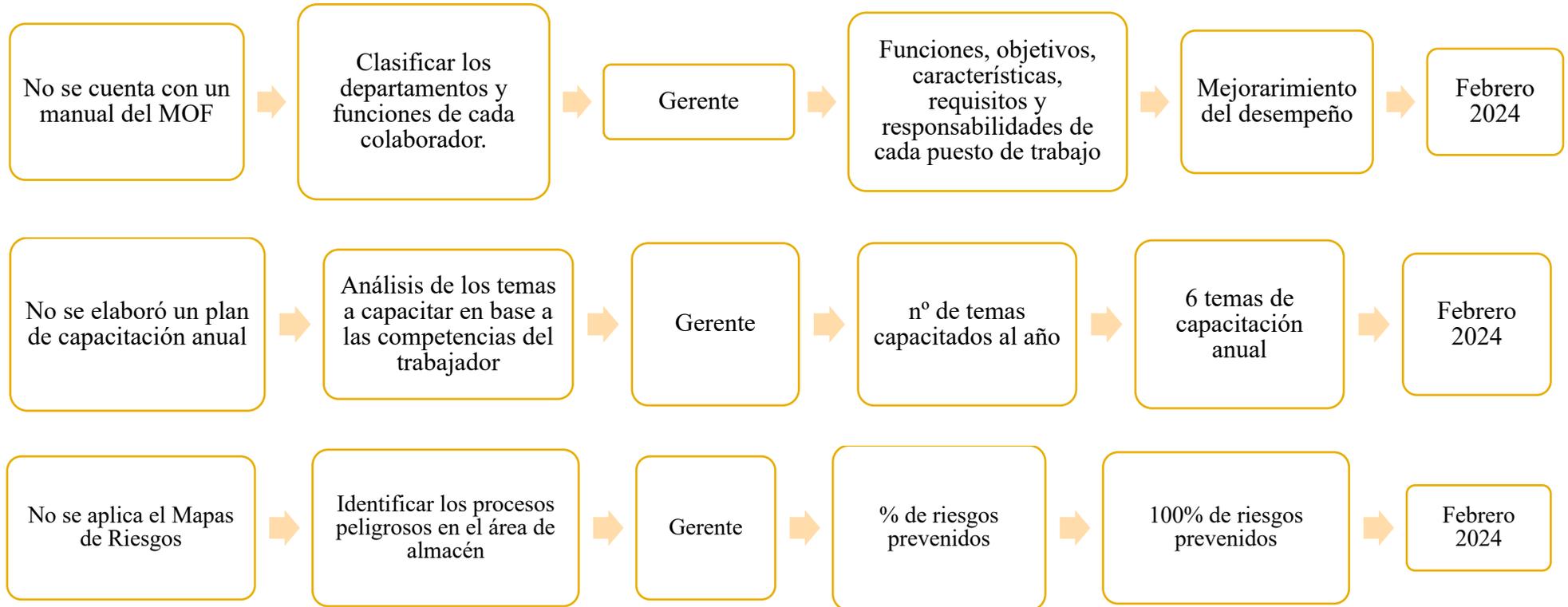
además el gerente deberá aceptar las quejas o reclamos que quizás tengan los trabajadores con respecto a los problemas que puedan tener para ejecutar sus funciones. Contratar a un responsable permanente para la supervisión y monitoreo de las actividades que realizan los colaboradores de esa forma se emitirá un informe de rendimiento de cada colaborador así se podrá lograr tener más orden y seguridad en la empresa.



**PROPUESTA DE MEJORA**

Para que la Ferrería y Multiservicios San Rafael S.A.C.– Casma, mejore su rendimiento debe implementar las siguientes actividades en función al mejoramiento de del control interno:







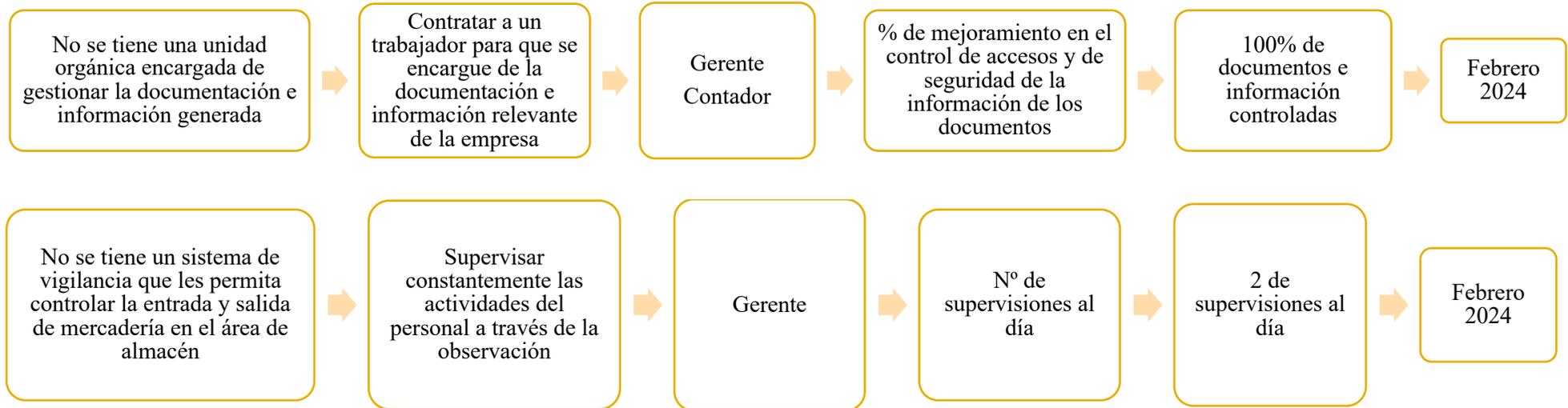
**DCIE**

ISSN: 3028-9157 (En línea)

Divulgación Científica de  
Investigación y Emprendimiento

ISSN: 3028-9157

<http://www.dcie.org.pe/index.php/dcie/index>



### Referencias Bibliográficas

- Andrade, J. (2019). *Estructura del control interno, según COSO*. <https://es.linkedin.com/pulse/estructura-del-control-interno-seg%C3%BAAn-coso-jes%C3%BAs-rodolfo>
- Benites, M. (2022). *Caracterización del control interno de las micro y pequeña empresa del sector comercio rubro ferretería del Perú. Caso centro ferretero Salvador S.R.L.-Paita, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28426>
- Barbaran, U. (2020). *Control interno, financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de muebles, Ayacucho, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/17937>
- Choquecota, J. (2023). El control interno para una adecuada gestión de inventarios en un municipio provincial. *Rev. Dilemas Contemp.* (1) (5). <https://dilemascontemporaneoseduacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3660>
- Cortés, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. *Revista FAECO Sapiens*, 2(2), 13–26. [https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens/article/view/700](https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/700)
- Córdova, D. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa inversiones y servicios generales Ormar E.I.R.L. – Casma, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34348>
- Díaz Córdova, P. E., Moreno Tapia, L. M., Olvera Anchundia, A. G., & Osorio Muñoz, K. L. (2021). El control interno en las PYMES: Caso Empresa Noble L.G.A. *Visionario Digital*, 5(2), 89-105. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i2.1641>
- Espinoza Cruz, M. A., Espinoza Gamboa, E. N., & Chumpitaz Caycho, H. E. (2021). Control interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de la actual pandemia. *Contabilidad Y Negocios*, 16(31), 57-70. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202101.004>
- Ferraro, G. (2020). *Análisis del sistema de control interno basado en el modelo COSO*. <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/17936/Ferraro%20Pederzini%2C%20G.%20C.%20%282020%29.%20An%C3%A1lisis%20del%20sistema%20de%20control%20inter%20basado%20en%20el%20modelo%20COSO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, N. (2019). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Editorial Teseo. [https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)

- Haro, E., Rodríguez, E., y Urbina, M. (2022). Gestión de control interno para PYMES desde el gobierno corporativo e incidencia en resultados financieros, sector comercial. *Ciencia Digital*; 6 (2).  
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/2108/5190>
- León, P. (2020). *El control interno para la mejora de la rentabilidad empresarial en Nuevo Chimbote 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32888>
- Milici, E. (2019). *La importancia de tener un apropiado control interno en las PYMES industriales de Argentina*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín.  
<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/952/1/TFPP%20EEYN%202019%20MB-SD-TA.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). *Abordar la informalidad, orientar y coordinar mejor las políticas PYME es esencial para el crecimiento de las pequeñas empresas en América Latina, según un informe de la OCDE-CAF*.  
<https://www.oecd.org/latin-america/PYME-Indice-de-Políticas-LAC-2019-comunicado-de-prensa.pdf>
- Pacheco, D. (2022). Control interno y la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918/7471>
- Pérez, R. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso empresa Riegos Bardales S.A.C. - Casma, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/33604>
- Ramírez, O. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Inversiones M.V.S. S.A.C. – Casma, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34082>
- Reglamento de Integridad Científica. (2023). *Actualizado por Consejo Universitario con Resolución N° 1419- 2023-CU-ULADECH Católica, de fecha 26 de Octubre del 2023*.  
<https://www.uladech.edu.pe/wp-content/uploads/erpuniversity/downloads/transparencia-universitaria/estatuto-el-texto-unico-de-procedimientos-administrativos-tupa-el-plan-estrategico-institucional-reglamento-de-la-universidad-y-otras-normativas/reglamentos-de-la-universidad/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacion-v001.pdf>
- Rosales, O. (2022). *Caracterización del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Servicios múltiples Businesses & Projects - Huánuco, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/32273>

- Ramírez, R. (2021). *Caracterización del control interno del área de logística de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso microempresa corporación Kasteel S.A.C.- Huarmey, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28978>
- Saurino, K. (2023). El control interno y su relación con la rentabilidad de una empresa comercial de importación, Arequipa. *SCIÉND0*, 26(1), 49-54. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.007>
- Vargas, W. (2022). *Caracterización del financiamiento, control interno y rentabilidad de la microempresa Concrete Los Andes S.A.C. - Ayacucho 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/31308>
- Velarde, R. (2020). *Control interno, financiamiento y rentabilidad de las micro y/o pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretero, Ayacucho 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19361>