



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA BUSINESS
PLANET E.I.R.L. – TALARA, 2021 Y PROPUESTA DE
MEJORA**

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

AUTOR

**CORONADO PEÑA, CLAUDIA PATRY
ORCID: 0000-0002-1608-2851**

ASESOR

**MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

CHIMBOTE – PERÚ

2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA BUSINESS
PLANET E.I.R.L. – TALARA, 2021 Y PROPUESTA DE
MEJORA**

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

AUTOR

**CORONADO PEÑA, CLAUDIA PATRY
ORCID: 0000-0002-1608-2851**

ASESOR

**MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

CHIMBOTE – PERÚ

2021

TITULO DE LA TESIS

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA BUSINESS PLANET E.I.R.L. – TALARA, 2021 Y PROPUESTA DE MEJORA.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Coronado Peña, Claudia Patry

ORCID: 0000-0002-1608-2851

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Sullana, Perú.

ASESOR

Mgtr. Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad,
Chimbote, Perú.

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

Orcid ID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco

Orcid ID: 0000-0002-0762-4057

Mgtr. Yepez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID ID: 0000-0001-6732-7890

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Espejo Chacón, Luis Fernando

Presidente

Baila Gemin, Juan Marco

Miembro

Mgtr. Yepez Pretel, Nidia Erlinda

Miembro

Mgtr. Manrique Plácido, Juana Maribel

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida; porque todo lo que hasta ahora he obtenido, se lo debo a Él, por darme fortaleza y permitirme seguir alcanzando mis metas.

A mis padres, por su apoyo incondicional, por ser ejemplo de constante crecimiento; a mis hijos por ser mi mayor motivo de superación diaria.

DEDICATORIA

Dedico este informe de tesis a Dios, porque me acompaña y guía en cada paso que doy; brindándome la fuerza y fortaleza para seguir siempre adelante; a mis padres quienes acompañan mi camino y velan por mi bienestar siendo mi principal apoyo en todo momento.

A mi hijo, porque a su corta edad y aunque aún no entienda estas palabras; es el principal aliento para superarme a mí misma y lograr todos mis objetivos, a mi esposo que me alienta siempre a ser mejor persona.

RESUMEN

La presente investigación, tuvo por objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: y de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” de Talara, 2021 y hacer una propuesta de mejora. La investigación, fu de tipo cualitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental y de caso; fue aplicado a una población representada por la empresa Business Planet E.I.R.L Talara a una muestra de 5 colaboradores. Se obtuvieron diversos resultados en base a los objetivos específicos planteados; que una implementación adecuada en el sistema de control interno a través de políticas y procedimientos generaría una eficiente gestión en la empresa. Para toda administración empresarial es indispensable conocer la forma en que se desempeña el personal y porque no se logran cumplir algunos de los objetivos planteados en cada área; se presentan coincidencias entre los autores, y la información obtenida de la empresa Business Planet. Se manifiesta la importancia de usar manuales de procedimientos y cómo influyen en el logro de los objetivos organizacionales. Cabe mencionar, que, en base a las actividades de control, la empresa en estudio no coincidía, ya que presento inexistencia de manuales y controles que permiten prever futuros riesgos. Finalmente, se observa la oportunidad de presentar como propuesta de mejora la implementación de un manual de funciones y de procedimientos; mismo que les permitirá la obtención y cumplimiento de los objetivos y metas.

Palabras claves: Control interno, Comercio, MYPE.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To determine and describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the commercial sector of Peru: and of the company "Business Planet E.I.R.L." de Talara, 2021 and make a proposal for improvement. The research was of a qualitative type, with a descriptive level and a non-experimental and case design; was applied to a population represented by the company Business Planet E.I.R.L Talara to a sample of 5 employees. Various results were obtained based on the specific objectives set; that an adequate implementation in the internal control system through policies and procedures would generate an efficient management in the company. For all business administration it is essential to know the way in which the staff performs and why some of the objectives set in each area are not achieved; Coincidences between the authors are presented, and the information obtained from the company Business Planet. The importance of using procedure manuals and how they influence the achievement of organizational objectives is manifested. It is worth mentioning that, based on the control activities, the company under study did not coincide, since it presented a lack of manuals and controls that allow future risks to be foreseen. Finally, there is an opportunity to present the implementation of a manual of functions and procedures as a proposal for improvement; same that will allow them to obtain and fulfill the objectives and goals.

Keywords: Internal control, Commerce, MYPE.

CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS	iii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iv
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
CONTENIDO	x
INDICE DE FIGURAS.....	xii
INDICE DE TABLAS	xiv
INDICE DE CUADROS.....	xv
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional	5
2.1.2. Antecedentes a Nivel Nacional.....	5
2.1.3. Antecedentes a nivel Regional.....	7
2.1.4. Antecedentes a nivel Local	8
2.2. Bases teóricas	9
2.2.1. Enfoque Tradicional de Control Interno	9
2.2.2. Perspectiva contemporánea del control interno “Informe COSSO”	14
2.2.3. Aplicación del control interno a pequeñas y medianas empresas.....	16
2.2.4. La empresa Business Planet E.I.R.L.....	26
III. Hipótesis	29
IV. Metodología.....	29

4.1.	Diseño de la investigación.....	29
4.2.	Población y muestra	30
4.2.1.	Población.....	30
4.2.2.	Muestra	30
4.3.	Definición y operacionalización de las variables	31
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
4.4.1.	Técnicas	32
4.4.2.	Instrumentos:.....	32
4.5.	Plan de análisis	32
4.6.	Matriz de consistencia	33
4.7.	Principios Éticos.....	34
V.	Resultados	35
5.1.	Resultados	35
5.2.	Análisis de resultados.....	77
5.2.1.	Respecto al objetivo específico 1.....	77
5.2.2.	Respecto al objetivo específico 2.....	77
5.2.3.	Respecto al objetivo específico 3.....	79
5.2.4.	Respecto del objetivo específico 4.....	81
VI.	Conclusiones.....	83
	Referencias bibliográficas.....	86
	Anexos	90

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación causa – efecto básico de un negocio.....	22
Figura 2 Difundir la misión y visión.....	37
Figura 3 Conocen el objetivo de la empresa.....	38
Figura 4 Se fomenta el buen clima laboral	39
Figura 5 Existe manual de organización.....	40
Figura 6 Conocen el manual de organización.....	41
Figura 7 Se ejecutan capacitaciones de personal	42
Figura 8 Se generan evaluaciones de riesgo	43
Figura 9 Se realiza matriz de evaluación de riesgos	44
Figura 10 Se ejecutan planes de contingencia	45
Figura 11 Se cuenta con matrices de administración de riesgos.....	46
Figura 12 Considera que los nuevos controles, apoyan la administración de riesgos	47
Figura 13 Los controles, están documentados en el manual de procedimientos	48
Figura 14 El manual de procedimientos administrativos, esta actualizado	49
Figura 15 Se realizan actividades que aseguren el cumplimiento del manual de procedimientos	50
Figura 16 Se evalúa la efectividad de actividades de control	51
Figura 17 Existen líneas de comunicación e información	52
Figura 18 Las actividades de control contribuyen a la calidad de la información.....	53
Figura 19 Los sistemas de información son adecuados para la elaboración de informes.....	54
Figura 20 Se cumple con la seguridad de la información.....	55
Figura 21 Se evalúa la efectividad de las líneas de comunicación e información.....	57
Figura 22 Se supervisan áreas que no han experimentado errores	58
Figura 23 Se evalúa el funcionamiento adecuado de componentes de control.....	59
Figura 24 Comunicación de las deficiencias del control interno.....	60
Figura 25 Se verifica que las recomendaciones de control sean atendidas.....	61
Figura 26 Se realizan procedimientos adicionales para evaluación de control interno	62
Figura 27 Estructura orgánica para la empresa Business Planet E.I.R.L.....	66
Figura 28 Manual de funciones, cargo Gerente	67
Figura 29 Manual de funciones, cargo administrador	68
Figura 30 Manual de funciones, cargo Supervisor/monitor.....	69
Figura 31 Manual de funciones, cargo Cajero(a).....	70

Figura 32 Manual de funciones, cargo colaborador/ vendedor.....	71
Figura 33 Manual de procedimientos, cargo gerente.....	72
Figura 34 Manual de procedimiento, cargo Administrador.....	73
Figura 35 Manual de procedimientos, cargo supervisor/monitor	74
Figura 36 Manual de procedimientos, cargo cajero(a)	75
Figura 37 Manual de procedimientos, cargo colaborador/vendedor	76
Figura 38 Consulta RUC.....	90
Figura 39 Cuestionario/ instrumento de recolección de datos	91
Figura 40 Consentimiento informado	91

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Se difunde la misión y visión.....	37
Tabla 2 Conocen el objetivo de la empresa	38
Tabla 3 Se fomenta el buen clima laboral.....	39
Tabla 4 Existe manual de Organización	40
Tabla 5 Conocen el manual de Organización	41
Tabla 6 Se ejecutan capacitaciones.....	42
Tabla 7 Se generan evaluaciones de riesgo.....	43
Tabla 8 Se realiza matriz de evaluación de riesgos	44
Tabla 9 Se ejecutan planes de contingencia.....	45
Tabla 10 Se cuenta con matrices de administración de riesgos	46
Tabla 11 Considera que los nuevos controles apoyan la administración de riesgos	47
Tabla 12 Los controles, están documentados en el manual de procedimientos.....	48
Tabla 13 El manual de procedimientos administrativos, esta actualizado.....	49
Tabla 14 Se realizan actividades que aseguren el cumplimiento del manual de procedimientos	50
Tabla 15 Se evalúa la efectividad de actividades de control	51
Tabla 16 Existen líneas de comunicación e información.....	52
Tabla 17 Las actividades de control contribuyen a la calidad de la información	53
Tabla 18 Los sistemas de información son adecuados	54
Tabla 19 Se cumple con la seguridad de la información	55
Tabla 20 Se evalúa la efectividad de las líneas de comunicación e información	57
Tabla 21 Se supervisan áreas que no han experimentado errores.....	58
Tabla 22 Se evalúa el funcionamiento adecuado de componentes de control.....	59
Tabla 23 Se comunican las deficiencias del control interno.....	60
Tabla 24 Se verifica que las recomendaciones de control sean atendidas	61
Tabla 25 Se realizan procedimientos adicionales para la evaluación de control interno.....	62
Tabla 26 Análisis comparativo de la implementación de un sistema de control interno en las Mype y Business Planet	63

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Definición y operacionalización de variables	31
Cuadro 2 Matriz de consistencia.....	33
Cuadro 3 Objetivo específico 1.....	35

I. Introducción

El sector comercio de telecomunicaciones en Perú ha sufrido grandes cambios en la última mitad de la década de los noventa. Primero, con la privatización de las empresas públicas de telecomunicaciones y luego con el ingreso de un mayor número de empresas al mercado, las cuales emplean distintas tecnologías y ofrecen nuevos productos a distintos segmentos de mercado. Junto con esto, la cantidad de empresas dedicadas al rubro de comercio de telefonía ha ido en aumento.

Cabe mencionar que, con el boom de las ventas de telefonía, salen a relucir diferentes ámbitos de empresas que se dedican al rubro, siendo uno de los principales; la falta de un sistema de control interno.

La correcta administración de una organización; actualmente dentro del mundo modernizado requiere de un eficaz sistema de control interno; mismo que permita desarrollar y llevar a cabo los objetivos que se plantean de parte de la organización, haciendo uso de forma eficiente de sus recursos y maximizando su rendimiento. La empresa Business Planet; es una organización que lleva más de 10 años en el mercado en la localidad de Talara; ante la constante variación del mercado y al verse expuesta a constantes cambios para beneficio propio y de sus clientes, se ve afecta por un principal problema el cual es la ausencia de un sistema de control interno; motivo por el cual se pretende dar estudio a este trabajo mediante la investigación, por la cual se pretende identificar las debilidades y oportunamente generar ideas y soluciones que se verán reflejadas en las diferentes áreas; como son: Área de ventas; área de inventarios; área de almacén.

Es por ello que el presente trabajo tiene como principal objetivo investigar la Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio del Perú Caso empresa “Business Planet E.I.R.L.” – Talara, 2021; además se presentan como objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno en las Micro y Pequeñas empresas dedicadas al rubro comercio del Perú.
2. Determinar y describir las características del control interno de la empresa Business Planet E.I.R.L. de Talara 2021.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” de Talara, 2021.
4. Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa Business Planet de Talara, 2021.

Para ejecutar estos objetivos se explicó la Caracterización del problema; en los cuales el principal hallado de “Business Planet” es la ausencia de un sistema de control interno; de esta forma, se pretende dar cumplimiento al objetivo general de la investigación a través de manuales que mediante el análisis de procedimiento, se identifiquen las debilidades y oportunamente se presenten alternativas para posteriormente tomar decisiones con el único fin de ayudar generando ideas para poder desarrollarse como un potencial ente económico capaz de generar mayor utilidad utilizando al máximo los recursos.

Las empresas dedicadas al comercio deben contar con un sistema de control interno administrativo y contable; el cual permita desarrollarse de manera eficaz y eficiente a y que salvaguarde los activos de la empresa. A su vez, con la implementación de un sistema y reglamento de control interno, se permitirá llevar un control sobre la mercancía que ingresa y sale; lo cual permitiría un control de inventarios y mejoras de información financiera de la empresa.

Se justifica el desarrollo de esta investigación porque permitirá conocer de forma más profunda cómo la caracterización de un sistema de control interno puede usarse,

permitiendo cumplir con los objetivos y además permitir el correcto manejo de la información financiera y contable.

Es por ello, y porque se genera la necesidad de explorar nuevos materiales que permitan la correcta organización y dirección de la empresa; ya que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno, el investigador propone el presente trabajo de investigación, dado que proporcionará nuevas enseñanzas en relación al tema; pues es factible y viable porque accede a la unidad de investigación y a su vez, marca un precedente para próximos estudios que requieran ser realizados por estudiantes de nuestra universidad.

El trabajo de investigación es de tipo cualitativo, pues describirá las variables de estudio en base a la bibliografía; además nos permitirá a profundidad conocer ideas y nos facilitará riqueza interpretativa. El nivel de investigación es descriptivo; dado que describirá y analizará las variables de la investigación, el diseño a seguir es no experimental, descriptivo, y de caso. Se obtuvieron diversos resultados en base a los objetivos específicos planteados; que una implementación adecuada en el sistema de control interno a través de políticas y procedimientos generaría una eficiente gestión en la empresa. Para toda administración empresarial es indispensable conocer la forma en que se desempeña el personal y porque no se logran cumplir algunos de los objetivos planteados en cada área; se presentan coincidencias entre los autores, y la información obtenida de la empresa Business Planet. Se manifiesta la importancia de usar manuales de procedimientos y cómo influyen en el logro de los objetivos organizacionales. Cabe mencionar, que, en base a las actividades de control, la empresa en estudio no coincidía, ya que presento inexistencia de manuales y controles que permiten prever futuros riesgos. Finalmente se concluye que en las empresas comerciales del rubro comercio necesitan de un sistema de control interno para todas las áreas de la empresa; que organice y controle la realización de las actividades;

asimismo se establece que el control interno es parte importante en todo tipo de empresa para evitar posibles pérdidas en los activos.

Con estas acciones obtendrían beneficios tanto empleados como clientes y un gran sector específico de la sociedad dedicada a la compra de telefonía; y de esta forma se logra la contribución a la economía de toda la nación.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales todo aquel trabajo de investigación, realizado por otros investigadores en cualquier País, menos Perú, sobre nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

Arteaga & Cadena (2019), realizó la tesis, La incidencia del control interno frente a la rentabilidad de las pymes del sector de comercio del cantón Quito – 2017; con el objetivo de determinar la incidencia del control interno frente a la rentabilidad de las Pymes del sector comercio del Cantón, Quito – 2017. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, científico y observacional; se concluyó, que se evidencia alta incidencia del control interno en la rentabilidad de las Pymes del sector de comercio del Cantón, Quito.

2.1.2. Antecedentes a Nivel Nacional

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación, realizados por otros investigadores en cualquier Ciudad del Perú, menos de la Región Piura, sobre nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

Inga & Pérez (2017), en su tesis titulada; Control Interno para la eficiencia de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país. principal objetivo del estudio fue; “Determinar cómo el control interno influye en la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país. El tipo de investigación es aplicada por que se interesa en emplear las teorías establecidas, el nivel es descriptivo, el método es inductivo, deductivo y descriptivo; las técnicas de investigación son: entrevistas,

encuesta, observación directa e indirecta y el instrumento es el cuestionario. Se Concluyó que las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país reconocen la necesidad e importancia del Control Interno como un instrumento para mejorar la eficiencia administrativa de las mismas a través del ambiente de control, los sistemas de comunicación e información y las actividades de monitoreo. La eficiencia en la gestión de personal se incrementa mediante la práctica de un ambiente de control, al permitir el desarrollo de una buena actitud entre todas las jerarquías del personal, cuya labor se orienta a un adecuado manejo y cuidado del patrimonio de la empresa.

Paulino & Zacarias (2021), en su tesis denominada COVID-19 y su influencia en el control interno de las Mypes textiles en la Galería Gamarrita Wanka – 2020; tiene como objetivo general el determinar el grado de influencia del Covid 19 en el control interno de las Mypes Textiles en la Galería Gamarrita Wanka. La metodología aplicada es de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación aplicada, el nivel de investigación es descriptivo-explicativo, el método de investigación aplicado es el deductivo, y el diseño es no experimental - transaccional o transversal siendo descriptivo-explicativo. Se llegaron a las siguientes conclusiones: En relación al objetivo general, determinar el grado de influencia del COVID19 en el control interno de las Mypes Textiles en la Galería Gamarrita Wanka – 2020, se concluyó que el COVID19 influyo directa y significativamente en el control interno de las micros y pequeñas empresas textiles en la Galería Gamarrita Wanka – 2020; De acuerdo al primer objetivo específico, evaluar el impacto del COVID19 en las ventas de las MYPES Textiles en la Galería Gamarrita Wanka – 2020, se concluyó que el COVID19 tendrá un impacto negativo en las ventas de las micros y pequeñas empresas

textiles en la Galería Gamarrita Wanka – 2020; De acuerdo al segundo objetivo específico, determinar los componentes del control interno que influyen en las MYPES Textiles de la Galería Gamarrita Wanka – 2020, se concluyó que los componentes del control interno influirán significativamente en las micro y pequeñas empresas textiles de la Galería Gamarrita Wanka – 2020.

2.1.3. Antecedentes a nivel Regional

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales todos los trabajos de investigación relaciones por cualquier investigador en cualquier parte de la Región Piura, menos en la provincia de Talara, sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio.

Callirgos (2017) El trabajo de investigación titulado Caracterización del control interno en el área de tesorería de las empresas del sector agrario del Perú caso: La Asociación de Productores de banano orgánico Valle del Chira Querecotillo y propuesta de mejora 2017, tuvo como objetivo determinar y describir las características del control interno de la oficina de tesorería de las empresas Bananeras del Perú y la Asociación de Productores de Banano Valle del Chira del distrito de Querecotillo año 2017. Se ha desarrollado una metodología de tipo descriptivo, nivel cualitativo diseño no experimental, la técnica e instrumento que se utilizó fue la entrevista. Finalmente, se concluye que la correcta implementación del control interno en base a las normas establecidas contribuirá al logro de información contable y financiera fiable y oportuna, así como contribuir con el logro de los objetivos organizacionales.

Rivera (2019); el trabajo de investigación titulado: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la Botica Centrolab de la ciudad de Sullana año 2019; la cual presentó como objetivo principal determinar la relevancia del control interno en el área de almacén de

la Botica Centrolab de la ciudad de Sullana, La investigación utilizó la metodología de tipo descriptivo, de nivel no experimental y de corte transversal, aplicando como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas, lo cual permitió concluir: que los encuestados calificaron de manera ineficiente a la estructura de organización de la empresa, al inventario de los productos, la conservación de los productos, también a los procedimientos establecidos para identificar los faltantes en la recepción de la mercadería y en el almacén, al proceso de compras, al proceso de ventas, al control de los productos entrantes y salientes, también al uso de los canales de comunicación. Como conclusiones se obtuvo que: a) Ante las falencias encontradas se propone el uso del Manual de Procedimientos del Control de Inventarios el que se adjunta a este informe. Dicho manual está conformado por el detalle de los procedimientos, políticas, propósito, alcance y formatos para el desarrollo correcto de las actividades del almacén. Funcionará como una herramienta clave y guía para el personal donde busca brindar solución a los problemas críticos de la empresa en dicha área. B) Que la gerencia de mayor énfasis al cumplimiento del Manual de Funciones existente, que permita una mejor comunicación entre el personal. c) . Se plantea la implementación de un sistema de Video-Vigilancia para controlar a la empresa de posibles atentados. D) Que la contratación del personal sea idónea, que cumplan con el perfil necesario. E) Que se de capacitación permanente a los trabajadores para que realicen bien su trabajo y logren los objetivos trazados por la gerencia.

2.1.4. Antecedentes a nivel Local

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales, todos los trabajos de investigación relaciones por cualquier investigador en cualquier

parte de la Región provincia de Talara, sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio.

Hidalgo (2018); en su trabajo de investigación denominado: Evaluación del sistema de control interno en el proceso de la gestión de almacenes de la empresa AB Construcciones S.A. El objetivo del trabajo es evaluar la eficiencia del sistema de control interno del proceso de gestión de almacenes de una empresa dedicada a la ingeniería, construcción, infraestructura, inmobiliaria y servicios, cuya sub sede se encuentra en la ciudad de Talara (Piura). La metodología y procedimientos utilizados fue; Se utilizó el modelo COSO, además de la entrevista para recolectar información pertinente para responder una pregunta de investigación, ya sea cuantitativa o cualitativa, se hizo uso también del flujograma, que es una técnica que representa gráficamente los procesos para identificar y presentar el recorrido lógico y los puntos de control. El trabajo de investigación llegó a las siguientes conclusiones: que dentro del ambiente de control la prioridad de la empresa cumplir es con los plazos establecidos en el contrato de construcción, por lo que gerencia no ha creado políticas de control, manuales y reglamentos normativos para establecer responsabilidades, estructuras y líneas de reporte de las autoridades y trabajadores; En cuanto a riesgos, determinamos que gerencia no ha establecido objetivos claros que permitan identificar y valorar los riesgos, para determinar y evaluar cambios en el sistema de control interno.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. *Enfoque Tradicional de Control Interno*

Control interno

Contraloría, (2014) Es el conjunto de acciones, actividades, planes,

políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Para la implementación de un sistema de control interno se deben cumplir las tres fases siguientes:

- Planificación
- Ejecución
- Evaluación

La etapa de organización comienza con el deber formal de la Alta Dirección y la fundación de un consejo a cargo de dirigir el procedimiento. Asimismo, incorporó actividades para calcular el hallazgo de la circunstancia en la que se encuentra el marco de control interno de la sustancia en relación con los principios de control interno establecidos por la CGR, que completará como la razón para establecer un arreglo para el trabajo que garantice su ejecución y asegura la efectividad de su tarea.

La última fase que es la de evaluación; describe los actos orientados al logro del proceso de implementación de Sistema de Control Interno además de su eficacia, corroborando continuamente su mejora. Contraloría, (2014).

2.2.1.1. En el área administrativa: el control interno

Existe, un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y metas operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro de un objetivo

administrativo de:

- ✓ Mantener informado de las circunstancias de la organización.
- ✓ Coordinar sus capacidades.
- ✓ Hacer más allá de cualquier duda de que los destinos de configuración se están logrando.
- ✓ Mantener una ejecución productiva.
- ✓ Determinar si la organización está trabajando según los arreglos acumulados.
- ✓ Para verificar el cumplimiento de estos destinos, la organización se construye: Control de la naturaleza o condición de control.

El control de la evaluación de riesgos.

El control y sus ejercicios.

El control del marco de datos y correspondencia.

Supervisión u observación del control.

2.2.1.2.El control interno del área contable

Como resultado del control administrativo sobre el marco de datos, el control de la contabilidad surge como un instrumento, con los objetivos que lo acompañan:

- ✓ Que todos los intercambios se registren de manera oportuna, por la suma correcta: en los registros adecuados y, en el

marco temporal de la contabilidad completado, a fin de permitir la preparación de las articulaciones relacionadas con el dinero y mantener el control contable de las ventajas.

- ✓ Que todo lo que se graba existe y se representa lo que existe, explorando cualquier distinción para abarcar la actividad correctiva subsecuente y apropiada.
- ✓ Que las tareas se realicen de acuerdo con las aprobaciones generales y particulares de la organización.
- ✓ Que la entrada de los beneficios está permitida solo con aprobación autorizada.

2.2.1.3. Objetivos del control interno

Instituto de Auditoria de Cuentas, (1991) "El Control Interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumple según las directrices marcadas por la dirección". Según lo indicado en las líneas anteriores, los objetivos fundamentales son:

- ✓ Proteger recursos y defender los beneficios de la empresa.
- ✓ Verificar la razonabilidad y la calidad inquebrantable de la contabilidad y los informes regulatorios.
- ✓ Promover el cumplimiento de las estrategias regulatorias

acumuladas.

- ✓ Lograr la satisfacción de los objetivos y destinos modificados.

2.2.1.4. Componentes del control interno

Los propósitos fundamentales incorporan controles del área administrativa y de contabilidad, a partir de ahora se especifica agrupando su enfoque bajo los componentes del control interno de la asociación, los marcos y métodos, la fuerza de trabajo y la supervisión.

Componentes básicos del sistema de control interno:

- Componente de la asociación:

Una disposición coherente y clara de las capacidades autoritativas que establece líneas claras de experto y obligación con respecto a las unidades de la asociación y para los trabajadores, y que aísla los elementos de registro y cuidado.

- Componentes, sistemas y procesos:

Un marco satisfactorio para la aprobación de intercambios y estrategias seguras para registrar sus resultados en términos presupuestarios.

- Componentes de personal

Prácticas saludables y seguras para la ejecución de sus capacidades y compromisos de cada unidad de individuos dentro de la asociación.

Personal, en todos los niveles con la inclinación, la preparación y el encuentro necesarios para satisfacer sus compromisos con buen gusto.

Normas de calidad y ejecución claramente caracterizadas e impartidas a la fuerza de trabajo (personal).

- Componentes de observación:

Una unidad de revisión autónoma convincente, bastante lejos y posible, de las actividades analizadas o la metodología de restricción en las unidades de ayuda autorizadas y estratégicas.

2.2.2. Perspectiva contemporánea del control interno “Informe COSSO”

2.2.2.1. Definición

“Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa. Romero, (2012).

Las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el control interno, como son:

Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacentes a estos.

Orientado a objetivos, es un medio, no un fin en sí mismo.

Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se logran los objetivos definidos.

Es concebido y ejecutado por todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.

2.2.2.2. Componentes

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- Condición de control
- Valoración del riesgo
- Ejercicios de control de gestión
- Información y correspondencia
- Supervisión y comprobación

El control interno no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta solo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforma un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades

necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de la otra.

2.2.2.3. Niveles de Efectividad

Los marcos del control interior de distintas empresas funcionan con varios niveles de adecuación. Entonces también, un marco específico puede funcionar en varios cursos en diversas circunstancias. En el momento en que un marco de control interno logra una calidad razonable, puede verse como viable.

El control interno se puede juzgar convincente en cada uno de los tres grupos, por separado, si el personal directivo superior o la dirección o administración tienen una afirmación sensata de que:

Comprenden cuánto se logran los destinos de las actividades de las sustancias.

Los informes financieros se configuran de manera confiable.

Se observan las leyes y los controles materiales.

Como el control interno es un procedimiento, su adecuación es un estado o condición en un punto en el tiempo.

2.2.3. Aplicación del control interno a pequeñas y medianas empresas

Las pequeñas y medianas empresas pueden usar, en una representación formal mínima, para garantizar que los destinos se cumplan. Las pequeñas empresas con administración dinámica, involucradas con el procedimiento de datos, no tendrán una descripción expansiva de la metodología de contabilidad, el marco

de datos moderno o estrategias compuestas, podrían no tener reglas implícitas compuestas, sino que pueden construir una cultura que subraya la importancia de la respetabilidad y la conducta de su intercambio oral y el caso de la administración.

A su vez, las empresas podrían no tener un asociado independiente o fuera de la organización, que forme parte de su asamblea de directores. Sin embargo, estas condiciones pueden no afectar la valoración del auditor del control de riesgo.

En el momento en que una empresa pequeña o mediana tiene tareas complejas o está sujeta a prerequisites legítimos y administrativos y, además, tiene un lugar con un elemento imperativo, implica que, de manera formal, se garantiza que la realización de su control interno los objetivos están extremadamente presentes.

2.2.3.1. Conceptualización de gestión de medianas y pequeñas empresas

En cuanto a los MYPE, hemos acumulado y analizado datos y conceptualizaciones o aproximaciones de varios creadores.

Según Beramont, (1995) dice: Las unidades financieras a pequeña escala hablan de la base monetaria en la que se basan la mayor parte de las familias comprometidas con diferentes ejercicios lucrativos, empresariales y administrativos. Estas organizaciones son hoy en día una opción indiscutiblemente esencial para el avance de la nación.

A lo largo de los últimos veinte años, alrededor, se han completado algunas actividades identificadas con este fragmento de negocio: reflexionar, analizar, definir el enfoque abierto, ayudar a trabajar, apoyar

y avanzar. Los establecimientos y personas vinculadas a este trabajo, a pesar de que han tenido, a lo largo de los años, diversas introducciones, premios y destinos, hoy ven que la experiencia conectada puede tener otra visión común y habla de una alternativa con mejor y más resultados potenciales dignos de mención para permitir a los empresarios mejorar su posición agresiva en el mercado.

Las intercesiones mencionadas anteriormente son respaldadas por una determinación que demuestra que las unidades de pequeña escala (estimadas tanto por la cantidad de trabajadores como por el volumen de sus negocios y recursos) requieren una progresión de instrumentos de ayuda especializados específicos y distintivos para trabajar lo suficiente en el mercado. , y al igual que las administraciones compradas por organizaciones más grandes, escala miniaturizada y pequeños empresarios, utilizarán aquellos que sean adecuados en costo y calidad a sus solicitudes Beramount, (1995).

En este sentido, un mercado aún se está desarrollando y con insuficiencias, pero con un potencial que en este trabajo intentará destacar. Con una consideración poco común en esas perspectivas que, como nos gustaría pensar, permitirán el logro aquí y ahora de alternativas lucrativas y convincentes que bajo las reglas de rivalidad permiten a los operadores de la actividad del mercado libre obtener beneficios.

Es evidente que las actividades identificadas con financiamiento son las que han logrado el mejor avance relativo, tanto en su aplicación como en su origen. Esto se espera, en gran medida, acentuado por las

organizaciones y los patrones, que coincidieron en que la ausencia de capital era la principal fuente de obstáculos para su mejora; mucho más en la posibilidad de que tuvieran resultados concebibles limitados para llegar al marco presupuestario formal.

Otro compromiso desde el punto de vista nacional fue hecho por Chávez, (1994) dice: la idea de microempresa alude a unidades monetarias con atributos particulares que efectivamente toman interés en un sistema alucinante de relaciones financieras y sociales, como una pieza necesaria del Perú desarrollo Social.

La microempresa en Perú se describe mediante la utilización de una innovación en vista de la colaboración básica: tanto el propietario como el jefe y los administradores realizan cada una de las tareas comparativas; La división del trabajo es temprana, tanto en lo que respecta a la participación entre las organizaciones como dentro de cada organización. Un componente crucial que describe esta área es su heterogeneidad mecánica que sugiere diversas etapas caracterizadas por marcos incorporados de contornos y complementos, materiales, procedimientos e instrumentos de creación y la fuerza de trabajo separada. Aludiendo al caso colombiano, Ernesto Parra se caracteriza como “una ruta innovadora” el procedimiento desde el cual se distinguen los resultados distintivos existentes concebibles para la ejecución del procedimiento de generación de los diversos productos y empresas.

Esto permite caracterizar con exactitud los elementos que deciden y condicionan el avance comenzando con un nivel mecánico y luego con

el siguiente. Para esta situación, el curso mecánico de la microempresa se caracteriza desde tres niveles: fundamental, medio del camino y progresado. En el caso peruano, las investigaciones nos permitieron abordar hoy con mejores componentes la comprensión de la heterogeneidad mecánica, instrumento crucial para el esbozo de los arreglos particulares hacia la división, y también los programas de avance empresarial.

Otro compromiso desde un punto de vista nacional fue hecho por Robles. M. (2001), dicen: Comenzar un examen y una corrección bibliográfica en la Micro, Pequeña y Mediana Empresa fundamentalmente va a preguntar sobre las definiciones que están detrás de esas clases. El problema de la estratificación de las unidades rentables en Micro, Pequeño, Mediano y Grande no parece tan claro como desde el anterior se puede pensar. Desde un punto de vista, existen definiciones distintivas que cambian según lo indicado por los creadores o establecimientos, naciones, segmentos financieros, etc.

2.2.3.2. Contemplaciones para la representación de los MYPE en Perú

Según el analista financiero Vela, (2007), introduce las cualidades que lo acompañan:

- Representación de la microempresa formal:
- Disponer menos de 5 trabajadores
- Tiene un volumen reducido de ofertas.
- Está fundamentalmente dedicado a ejercicios de administración o

intercambio.

- Tiene una ubicación fundamental en Lima
- Las ganancias de los colaboradores y choferes son más altas que las de sus asociados en organizaciones ocasionales.
- Los conductores tienen un nivel instructivo más alto
- Representación de la microempresa informal:
- Emplea menos de 5 trabajadores.
- Produce negocios de baja calidad: utiliza un alto nivel de trabajadores familiares no remunerados.
- Está esencialmente dedicado a ejercicios agrarios.
- Está situado fuera de Lima.
- El beneficio de los colaboradores y choferes es menor que el de sus asociados en la organización formal.
- Altamente relacionado con la indigencia en el vecindario.
- Sus conductores tienen un bajo nivel instructivo

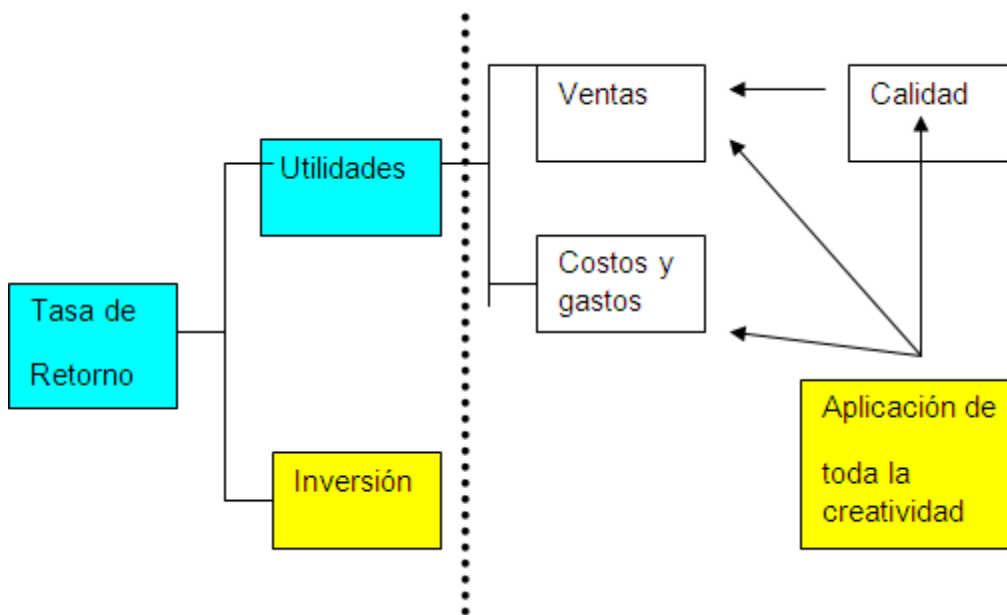
Generalidades

A pesar de que se percibe la importancia, y además su legitimidad, no es concebible descubrir un significado generalmente percibido de los Mypes y esto tiene su vocación. Según lo indicado por la Organización

Internacional del Trabajo, no existe una definición única que pueda abarcar todas las partes de lo que es una pequeña o mediana empresa o sus disparidades según divisiones o naciones con distintos niveles de mejora en los que trabajan.

La figura adjunta nos permite ver una conexión razonable entre los factores distintivos y las condiciones que existen entre ellos. Es claro en esta ilustración directa que toda la imaginación y la capacidad del grupo humano dentro de la organización deben estar conectadas para elevar la calidad, disminuir los gastos y los costos, y aumentar las ofertas, por lo tanto, obtendremos beneficios y consecuentemente construiremos la ganancia de la organización. Farinelli, (2007).

Figura 1 Relación causa – efecto básico de un negocio



Fuente: Farinelli, (2007). Sistemas locales de innovación: las empresas pymes metalmeccánicas de Tandil (1995 - 2005)

2.2.3.3.Importancia del MYPE en la economía nacional

En la actualidad, existe un acuerdo con respecto al principal pretendido por las organizaciones medianas y pequeñas (MYPE) dentro de la estructura monetaria de Perú. Hay algunos factores que aclaran la importancia de este tipo de unidades monetarias. Desde un punto de vista, debe decirse su importancia en términos cuantitativos, ya que concentran el 98,35% del número total de organizaciones, contribuyen con alrededor del 42% de la creación nacional y utilizan alrededor del 88% de las empresas privadas. Por otra parte, es importante contar con la capacidad colosal de estos para dar forma a una textura comercial agresiva, versátil y competente.

Los pequeños y microempresarios son uno de los pilares fundamentales de la economía nacional. Su interés en la mejora de la nación es extraordinario, y contar con la ayuda esencial podría ser la respuesta para los problemas financieros y de desempleo de grandes grupos de población que está sucediendo en nuestra nación.

Los Mypes surgieron como una maravilla financiera que intentó reaccionar a las numerosas necesidades olvidadas de las partes más pobres de la población. En este sentido, constituyen otra opción para el desempleo, los activos monetarios bajos, la ausencia de oportunidades de superación personal. En cualquier caso, independientemente del límite y la importancia para mantener una mejora nacional genuina, las MYPE aún no han alcanzado su potencial más extremo, debido a una progresión de componentes, por ejemplo, la ausencia de ayuda monetaria

y la poca importancia genuina que les dieron los gobiernos actuales en sus planes de trabajo. Benavides, (2010).

En el caso de que organizaciones medianas y pequeñas sean establecimientos sólidos, son la principal interfaz en una cadena de creación de mercaderías y empresas que poco a poco está elevando el estilo de vida de los ocupantes.

Debido a su enorme potencial, la escala miniaturizada y las empresas privadas pueden convertirse en la vanguardia del avance cuando son competentes y cuando utilizan sus capacidades de recursos humanos de manera ideal.

En Perú hay un mínimo de 2,5 millones de escala miniaturizada y pequeñas empresas que trabajan entre formal y casual; El número total de MYPES formales a noviembre de 2004 sumaba 648.147, lo que corresponde al 98,35% del mundo empresarial formal nacional. Este estrato empresarial se ha convertido en el más vital de la nación y se ha desarrollado en un 29% en los alrededores de 2001 y 2004. Solo el 1,65% de las organizaciones agregadas están formadas por organizaciones medianas y expansivas, que se desarrollaron un 48% en este mismo período. PROMPYME, (2005).

Una de las principales cualidades de las MYPE es su capacidad de crear empleos en serio. En este sentido, el MYPE se constituye como la división de negocios más crítica en la era de los empleos en la nación, creando 7,2 millones de ocupaciones. Debería notarse que hay una convergencia de empleos en la microempresa.

2.2.3.4.Importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas

El control interno en las PYMES tiene una significación indistinguible en las organizaciones expansivas, en la nación el 97% de las organizaciones son pequeñas y medianas empresas, que dan el 64% de las fuentes de trabajo de la nación, la mayor parte de las pequeñas organizaciones medianas no tienen un marco de organización inconfundible, no hay objetivos y planes compuestos para toda la organización, trabajan de manera receptiva atendiendo los problemas a medida que surgen, las especulaciones no se arreglan, los desvanes se hacen de manera improvisada, la administración se hace experimentalmente, no hay suficiente orden, inspiración, correspondencia y supervisión. El control es raro, no hay estándares en realidad, no hay resultados para diseñar actividades. De esta manera, no existe un control interno en la sustancia monetaria, que permite al ejecutivo o propietario de la organización evaluar cada una de las zonas que conforman la organización y de esta manera llevarlo a decisiones que ayuden al liderazgo básico. Sin embargo, a pesar de darse cuenta de que el control interno es de la mayor importancia en organizaciones que prestan poco respeto al tamaño o tamaño de estas, no reciben la debida importancia en organizaciones pequeñas ya que son completamente familiares y no consideran que deben completarse.

Por lo tanto, aun entendiendo que tener un control interno suficiente para cada organización permite expandir la utilización de los activos son de calidad para lograr una administración presupuestaria y regulatoria satisfactoria, para adquirir mejores niveles de rentabilidad; también

tendrá profesores más calificados, persuadidos y conferidos con la asociación y dispuestos a proporcionar al cliente las administraciones de calidad. Por lo mismo, tener un control actualizado en las regiones fundamentales de la organización reforzará el marco de datos y ayudará al liderazgo básico adecuado.

Es esencial decir que el control interno es un aparato que alentará al propietario o ejecutivo de la organización a saber en qué parte de los procedimientos está fallando y qué medidas se deben tomar.

Merece la pena especificar que la mayoría de las organizaciones no tienen ningún tipo de marco de control interno, ya que no lo consideran vital y esto también genera un costo. Sin considerar que la disposición del control interior en las asociaciones se ha expandido después de un tiempo, dado que es extremadamente útil comprender la disposición de la asociación en todas las técnicas y estrategias que se facilitan en una empresa, para proteger y proteger los beneficios, verifique la precisión y la confiabilidad de la información de contabilidad, y también aportar competencia, eficiencia y cuidado en las tareas y solicitudes solicitadas por la organización; Es imperativo decir que el control interno será una pieza clave de cualquier asociación, una similar que espera asegurar que los activos de la organización o negocio se mantengan alejados de las desgracias debido a tergiversaciones o descuidos, y además distinga las desviaciones que surgen en el asociación y estos influyen en la satisfacción de los objetivos de la organización.

2.2.4. La empresa Business Planet E.I.R.L.

2.2.4.1. Objetivo

La empresa Business Planet es una empresa individual de responsabilidad limitada; inicio actividades el 06 de agosto del año 2011, siendo el Titular-Gerente Yonn Kleber Medina Mejía.

El objetivo principal es ser la principal tienda de venta de telefonía móvil a además accesorios; encaminadas a la venta local; además ofreciendo servicio técnico con prestigio y garantía.

2.2.4.2. Misión

- Ofrecer un servicio de calidad en cuanto a ventas y servicio técnico a telefonía celular.
- Ser la principal tienda en la localidad de Talara, en ofrecer telefonía móvil y accesorios a la vez para los mismos.
- Posicionarse como el mejor servicio técnico ofrecido en la localidad.
- Contar con la mejor atención al cliente, garantizando la satisfacción completa.

2.2.4.3. Visión

La empresa Business Planet E.I.R.L. pretende posicionarse como la principal tienda de ventas de equipos celulares, así como los accesorios para los mismos; a su vez ser el principal proveedor de servicio técnico de calidad; garantizando 100% de satisfacción siendo líder en atención al cliente.

2.2.4.4.Razón social y Dominio fiscal

La Razón Social es VENTAS Y SERVICIOS GENERALES
BUSINESS PLANET E.I.R.L, TALARA con RUC 20526440383.

El domicilio fiscal está ubicado en AV. Andrés A. Cáceres (E) Nro. 19
Cercado 2 (frente al Eppo) PIURA - TALARA – PARIÑAS

III. Hipótesis

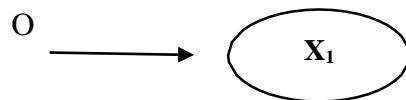
Por ser una investigación de tipo cualitativo, descriptivo, no experimental, y de caso la presente investigación no formulara hipótesis; basándonos en:

Sampieri, Collado, & Lucio, (2003) Los estudios cualitativos, por lo regular, no formulan hipótesis antes de recolectar datos. Su naturaleza es más bien inductiva, lo cual es cierto, particularmente, si su alcance es exploratorio o descriptivo.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño a seguir es no experimental, descriptivo, y de caso; puesto que no habrá manipulación de variables, estas se observaron y se describieron tal como se presentaron. Este diseño se graficará de la siguiente forma: Hernández, Fernández & Baptista., (2014).



Donde:

O: observación

X1: Caracterización del Control Interno para las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Business Planet” - Talara y propuesta de mejora 2021.

El tipo de investigación es cualitativo, pues se describieron las variables de estudio en base a la bibliografía; además nos permitirá a profundidad conocer ideas y nos facilitará riqueza interpretativa.

El nivel de investigación fue de tipo descriptivo; dado que describió y analizó las variables de la investigación.

4.2.Población y muestra

4.2.1. Población

Estuvo dada por las Micro y pequeñas empresas.

4.2.2. Muestra

La población a la que se aplicó es a la empresa Business Planet E.I.R.L.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Cuadro 1 Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
CONTROL INTERNO	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.	Es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa.	Condición de control	Sistema Organizacional.	¿El local de la empresa, permite realizar evaluaciones de control interno? ¿Se promueve la práctica de ética profesional?
				Legalidad ética.	
			Valoración de riesgo	Reconocimiento de riesgos	¿Se valoran la pérdida de clientes concurrentes? Se comprueba la cantidad de cliente concurrente que asiste.
				Solución al riesgo	
			Ejercicios de control de gestión	Observación a las entradas y usos de recursos y archivos.	¿Las medidas de control implantadas, apoyan los principales proyectos? Se implantan funciones que aseguran el cumplimiento de proyectos establecidos.
				Comprobación y conformidad	
			Información y correspondencia	Calidad de la información	¿Se cumple con la actualización de los principios de información? Esta actualización aporta en la toma de decisiones
				Vías de comunicación	
			Supervisión y comprobación	Evaluación	¿Se tienen bien establecidos y distribuidas las tareas de los colaboradores?
				Seguimiento.	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Se hizo uso de la técnica de revisión bibliográfica y de una entrevista; misma que se aplicó al gerente y sus colaboradores.

4.4.2. Instrumentos:

Se hizo uso de fichas bibliográficas y de la guía cuestionario; la cual estuvo dividida entre las 5 dimensiones del control.

4.5. Plan de análisis

- Para cumplir con el objetivo específico 1 se generó un estudio intenso de los antecedentes los cuales serán presentados posteriormente.
- Para cumplir con el objetivo específico 2 se generó una guía de cuestionario relacionada con las bases teóricas y antecedentes y se aplicó al titular- gerente y colaboradores de Business Planet E.I.R.L.
- Para cumplir con el objetivo específico 3 se procedió a hacer una comparación entre los aspectos de las preguntas 1 y 2 y se obtuvieron respuestas que facilitaron la solución de problemas.
- Para cumplir con el objetivo específico 4 se procedió a comparar los aspectos de la pregunta 1, 2, 3 y dar propuestas de mejora para la solución de problemas.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 2 Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Business Planet E.I.R.L.” – Talara, 2021 y propuesta de mejora.</p>	<p>¿Cuáles son las características del Control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: ¿Caso empresa “Business Planet E.I.R.L.” de Talara, 2022 y como mejorarlas?</p>	<p>Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: y de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” de Talara, 2022 y hacer una propuesta de mejora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2021. • Determinar y describir las características del control interno de la empresa Business Planet E.I.R.L. de Talara 2021. • Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Business Planet E.I.R.L. de Talara, 2021. • Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” de Talara 2021.

Fuente: Elaboración Propia

4.7.Principios Éticos

En el desarrollo del trabajo de investigación, se considera rigurosamente el cumplimiento de principios éticos y jurídicos que permiten afirmar la originalidad de la investigación. A su vez se respetan los derechos de la propiedad de libros, textos y fuentes que han sido necesarias para estructurar el marco teórico.

Para esto las citas bibliográficas han sido transcritas en forma textual, según lo mencionado por cada autor en la respectiva fuente indagada.

V. Resultados

5.1.Resultados

Respecto del objetivo específico 1: Describir las características del control interno en las Micro y Pequeñas empresas dedicadas al rubro comercio del Perú.

Cuadro 3 Objetivo específico 1

AUTOR(ES)	RESULTADOS
<i>Callirgos, (2017)</i>	Refiere que, la correcta implementación del control interno en base a las normas establecidas contribuirá al logro de información contable y financiera fiable y oportuna, así como contribuir con el logro de los objetivos organizacionales.
<i>Inga & Pérez, (2017)</i>	Considera que, las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país reconocen la necesidad e importancia del Control Interno como un instrumento para mejorar la eficiencia administrativa de las mismas a través del ambiente de control, los sistemas de comunicación e información y las actividades de monitoreo. La eficiencia en la gestión de personal se incrementa mediante la práctica de un ambiente de control, al permitir el desarrollo de una buena actitud entre todas las jerarquías del personal, cuya labor se orienta a un adecuado manejo y cuidado del patrimonio de la empresa.
<i>Hidalgo, (2018)</i>	Se reconoce, que dentro del ambiente de control la prioridad de la empresa es cumplir con los plazos establecidos en el contrato de construcción, no se ha creado políticas de control, manuales y reglamentos normativos para establecer responsabilidades, estructuras y líneas de reporte de las autoridades y

<i>Rivera, (2019)</i>	<p>trabajadores; En cuanto a riesgos, se determinó que gerencia no ha establecido objetivos claros que permitan identificar y valorar los riesgos, para determinar y evaluar cambios en el sistema de control interno.</p>
<i>Paulino & Zacarias (2021)</i>	<p>Menciona que, ante las falencias encontradas se propone el uso del Manual de Procedimientos del Control de Inventarios. Dicho manual está conformado por el detalle de los procedimientos, políticas, propósito, alcance y formatos para el desarrollo correcto de las actividades del almacén. Funcionará como una herramienta clave y guía para el personal donde busca brindar solución a los problemas críticos de la empresa en dicha área. La cual permitirá una mejor comunicación entre el personal.</p> <p>Considera, que ante la problemática actual producida por el impacto del COVID 19, se aprecia, influyó de manera directa y significativamente en el control interno, y sobre todo en el área de ventas.</p>

Fuente: elaboración propia

Respecto del objetivo específico 2: Determinar y describir las características del control interno de la empresa Business Planet E.I.R.L. de Talara 2021.

PREGUNTA 1

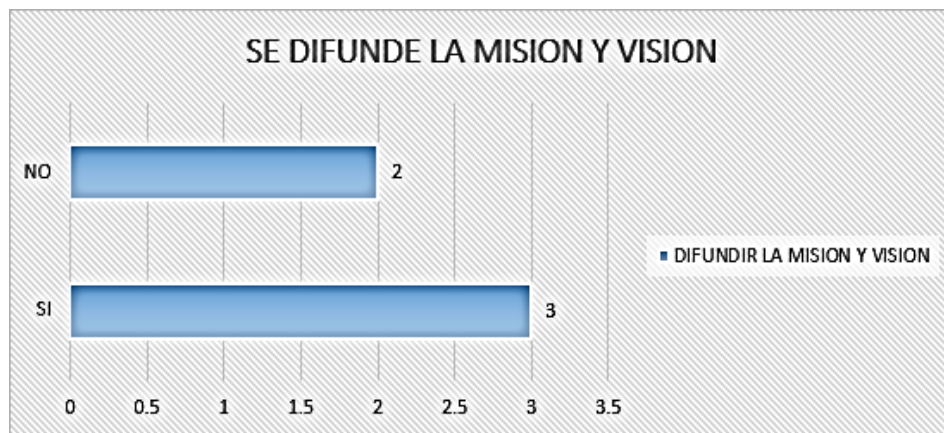
¿Es difundida la misión y visión de la empresa?

Tabla 1 Se difunde la misión y visión

ITEM	N.º	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 2 Difundir la misión y visión



NOTA: Fuente: Tabla 1

Interpretación:

Según la tabla N.º 1 respecto a la pregunta: *¿Es difundida la misión y visión de la empresa?* El 60% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 40% respondieron que NO.

PREGUNTA 2

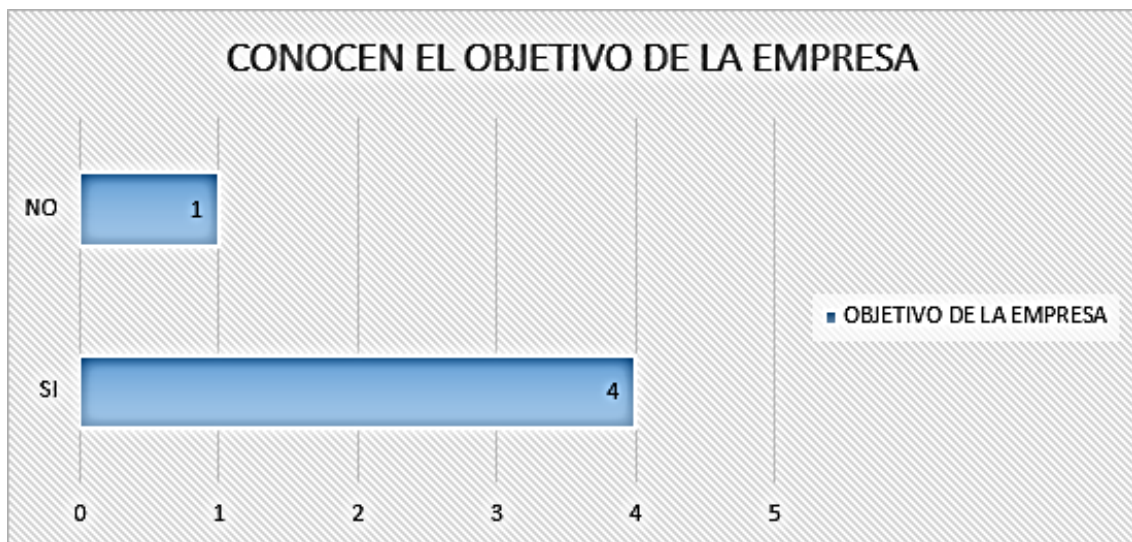
¿Se conoce el objetivo de la empresa?

Tabla 2 Conocen el objetivo de la empresa

ITEM	N.º	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R. L

Figura 3 Conocen el objetivo de la empresa



Nota: Fuente Tabla 2

Interpretación:

Según la tabla N.º 2 respecto a la pregunta: *¿Conoce el objetivo de la empresa?* El 80% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI, mientras que el 20% respondieron que NO.

PREGUNTA 3

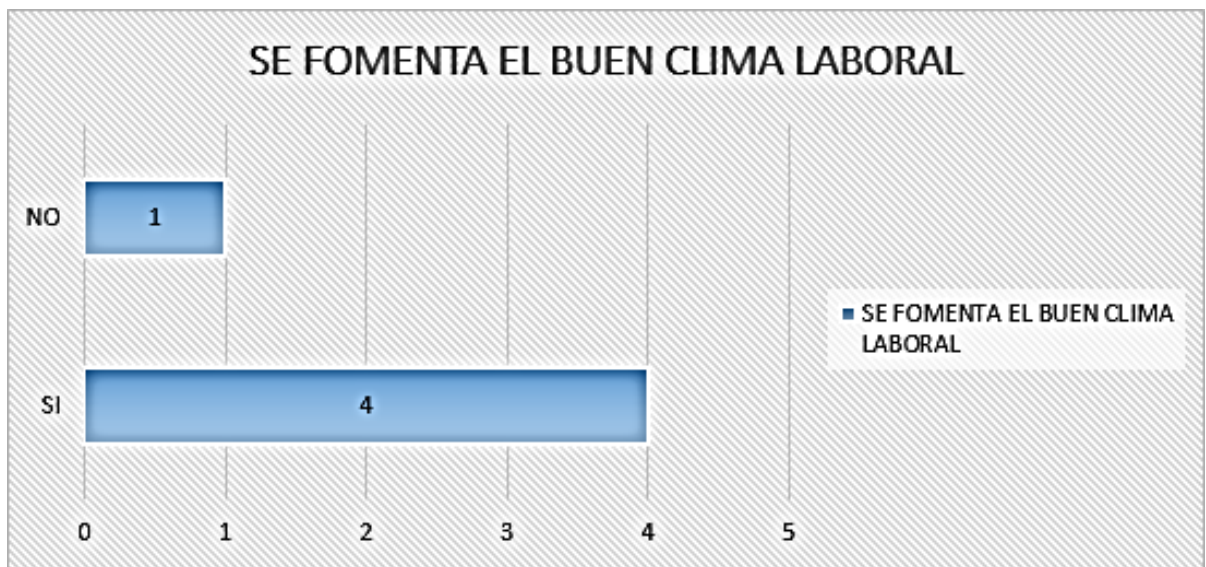
¿Se realizan prácticas de actividades que fomenten el buen clima laboral?

Tabla 3 Se fomenta el buen clima laboral

ITEM	N.º	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 4 Se fomenta el buen clima laboral



Nota: Fuente Tabla 3

Interpretación:

Según la tabla N.º 3 respecto a la pregunta: *¿Se realizan prácticas de actividades que fomenten el buen clima laboral?* El 80% de los trabajadores de la empresa "Business Planet E.I.R.L." responde que SI mientras que el 20% respondieron que NO.

PREGUNTA 4

¿Existe un manual de organización actualizado y bien organizado?

Tabla 4 Existe manual de Organización

ITEM	N.º	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 5 Existe manual de organización



Nota: Fuente tabla 4

Interpretación:

Según la tabla N.º 4 respecto a la pregunta: *¿Existe un manual de organización actualizado y bien organizado?* El 80% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 20% respondieron que NO.

PREGUNTA 5

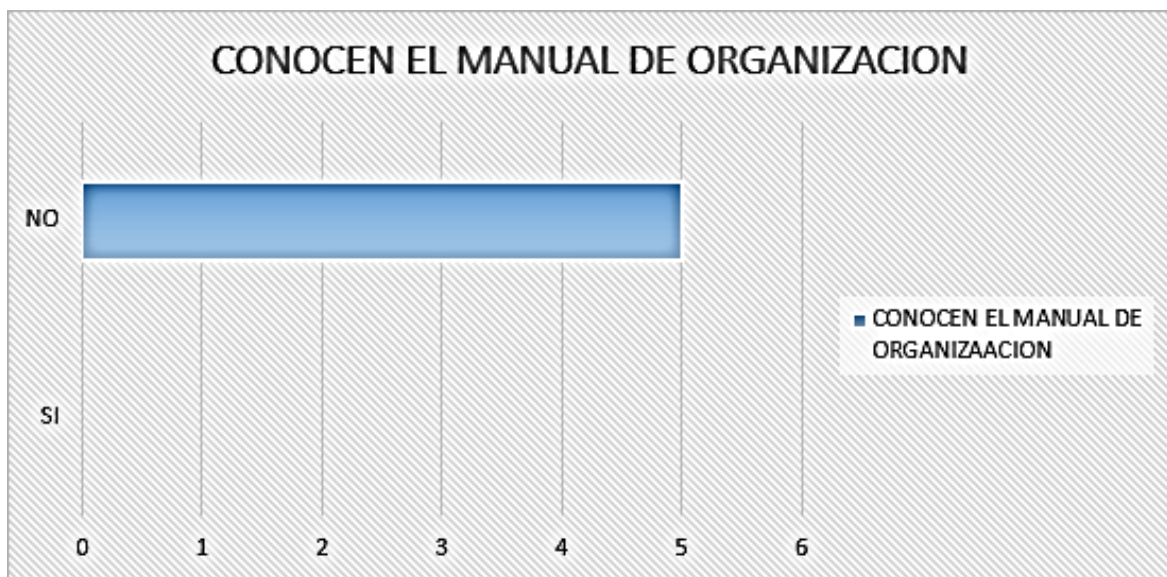
¿Es de conocimiento del personal, el manual de organización y demás disposiciones normativas?

Tabla 5 Conocen el manual de Organización

ITEM	N. °	%
SI	0	0
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 6 Conocen el manual de organización



Nota: Fuente tabla 5

Interpretación:

Según la tabla N.º 5 respecto a la pregunta: *¿Es de conocimiento del personal, el manual de organización y demás disposiciones normativas?* El 00% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 100% respondieron que NO.

PREGUNTA 6

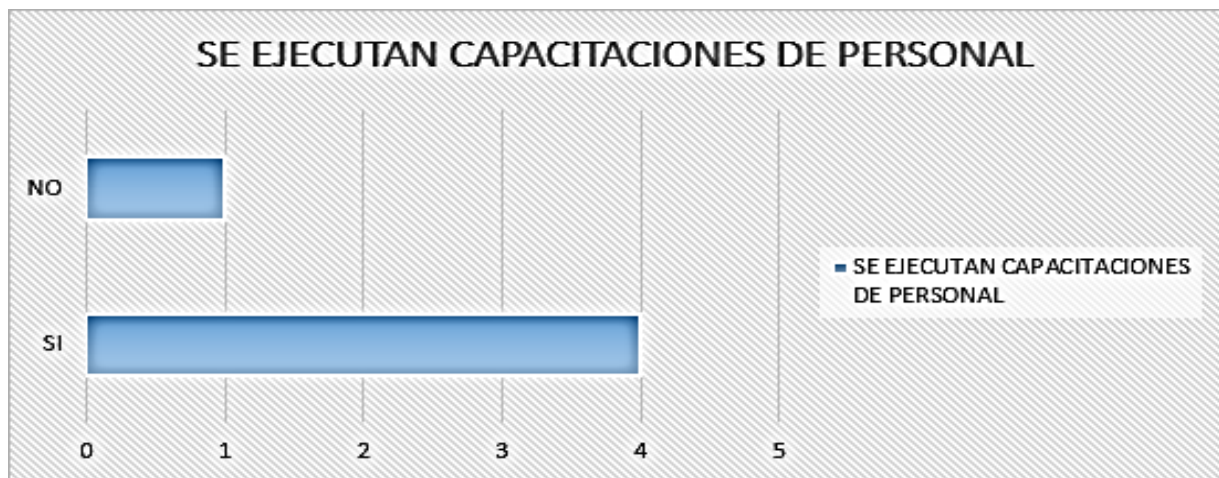
¿Se ejecutan capacitaciones del personal acerca de una cultura de administración de riesgos?

Tabla 6 Se ejecutan capacitaciones

ITEM	N.º	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 7 Se ejecutan capacitaciones de personal



Nota: Fuente Tabla 6

Interpretación:

Según la tabla N.º 6 respecto a la pregunta: *¿Se ejecutan capacitaciones de personal acerca de una cultura de administración de riesgos?* El 80% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 20% respondieron No.

PREGUNTA 7

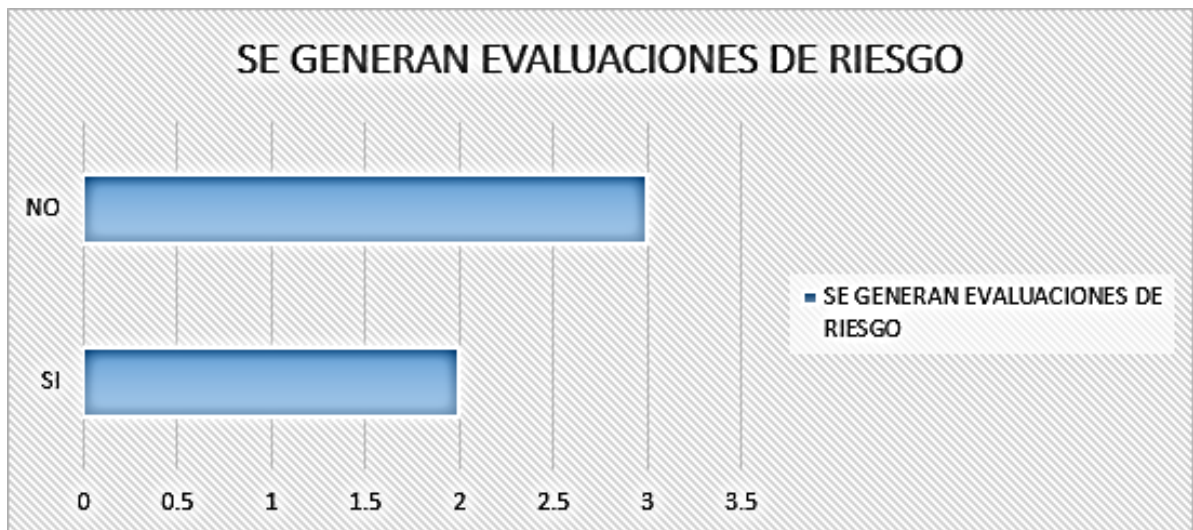
¿Se generan evaluaciones de riesgos en los procesos a desarrollar?

Tabla 7 Se generan evaluaciones de riesgo

ITEM	N.º	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 8 Se generan evaluaciones de riesgo



Nota: Fuente Tabla 7

Interpretación:

Según la tabla N.º 7 respecto a la pregunta: *¿Se generan evaluaciones de riesgos en los procesos a desarrollar?* El 40% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 60% respondieron que NO.

PREGUNTA 8

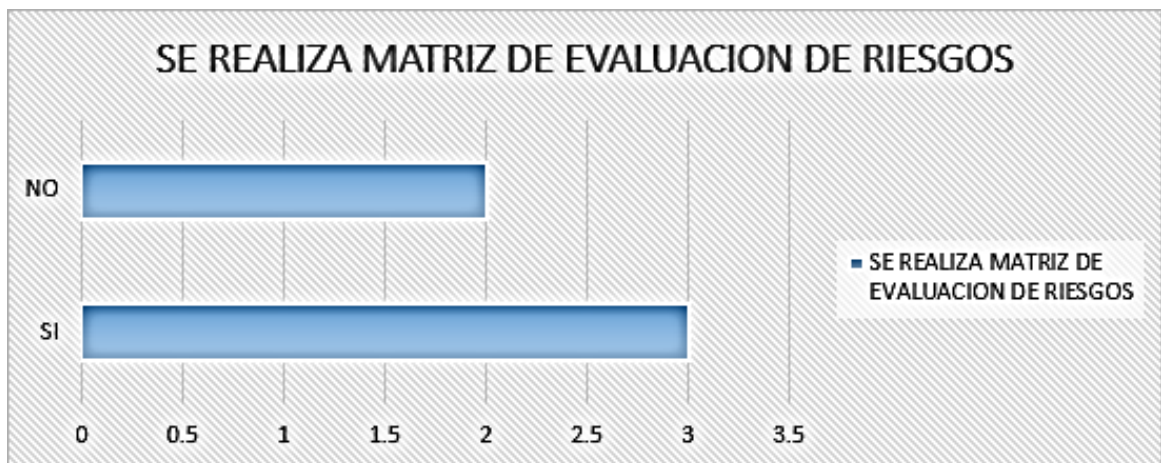
¿Cuándo se va a ejecutar un nuevo proceso, se realiza una matriz de evaluación de riesgos?

Tabla 8 Se realiza matriz de evaluación de riesgos

ITEM	N.º	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 9 Se realiza matriz de evaluación de riesgos



Nota: Fuente Tabla 8

Interpretación:

Según la tabla N.º 8 respecto a la pregunta: *¿Cuándo se va a ejecutar un nuevo proceso, se realiza una matriz de evaluación de riesgos?* El 60% de los trabajadores

de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 40% respondieron NO.

PREGUNTA 9

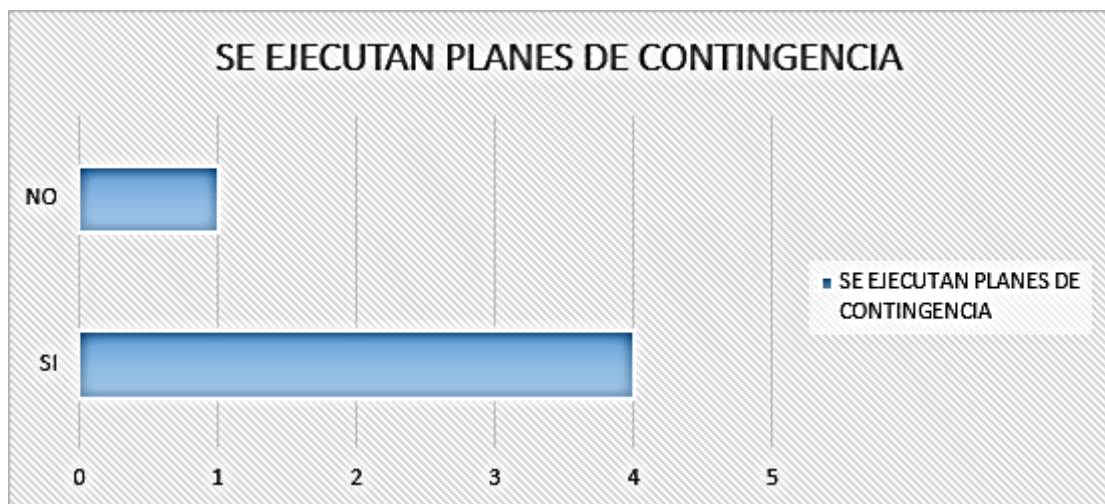
¿Se ejecutan planes de contingencia en los procesos que se generan en la empresa?

Tabla 9 Se ejecutan planes de contingencia

ITEM	N.º	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 10 Se ejecutan planes de contingencia



Nota: Fuente Tabla 9

Interpretación:

Según la tabla N.º 9 respecto a la pregunta: *¿Se ejecutan planes de contingencia en los procesos que se generan en la empresa?* El 80% de los trabajadores de la empresa

“Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 20% respondieron que NO.

PREGUNTA 10

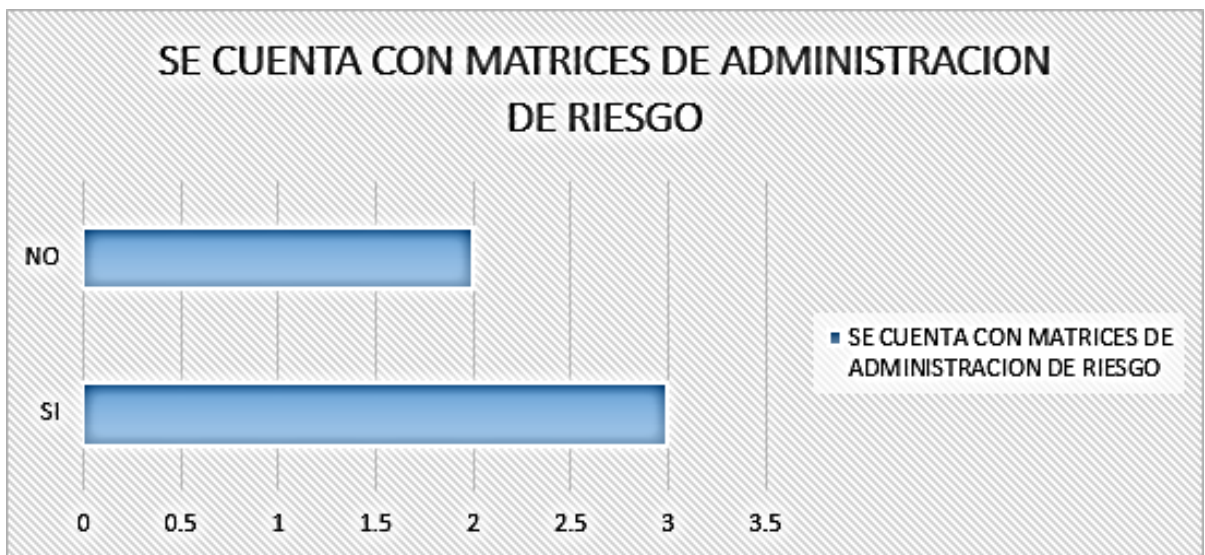
¿Se cuenta con matrices de administración de riesgos, planes de contingencia y planes de recuperación actualizados?

Tabla 10 Se cuenta con matrices de administración de riesgos

ITEM	N.º	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 11 Se cuenta con matrices de administración de riesgos



Nota: Fuente Tabla 10

Interpretación:

Según la tabla N.º 10 respecto a la pregunta: *¿Se cuenta con matrices de administración de riesgos, planes de contingencia y planes de recuperación,*

actualizadas? El 60% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 40% respondieron que NO.

PREGUNTA 11

¿Al implementarse controles, estos apoyan la administración de riesgos?

Tabla 11 Considera que los nuevos controles apoyan la administración de riesgos

ITEM	N.º	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 12 Considera que los nuevos controles, apoyan la administración de riesgos



Nota: Fuente Tabla 11

Interpretación:

Según la tabla N.º 11 respecto a la pregunta: ¿Al efectuarse controles, estos apoyan la administración de riesgos? El 80% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 20% respondieron que

NO.

PREGUNTA 12

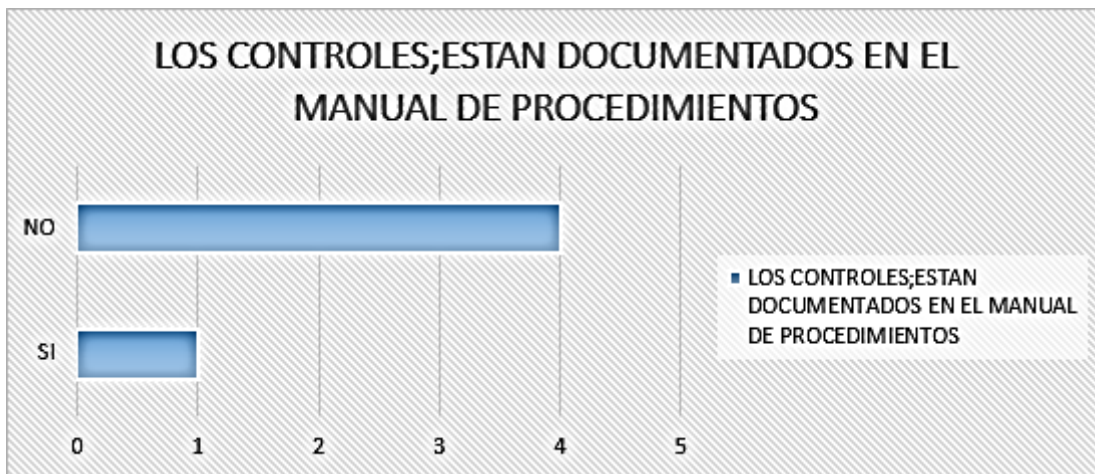
¿Los controles implementados, están documentados en el manual de procedimientos?

Tabla 12 Los controles, están documentados en el manual de procedimientos

ITEM	N.º	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 13 Los controles, están documentados en el manual de procedimientos



Nota: Fuente Tabla 12

Interpretación:

Según la tabla N.º 12 respecto a la pregunta: *¿Los controles implementados, están documentados en el manual de procedimientos?* El 20% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras

que el 80% respondieron que NO.

PREGUNTA 13

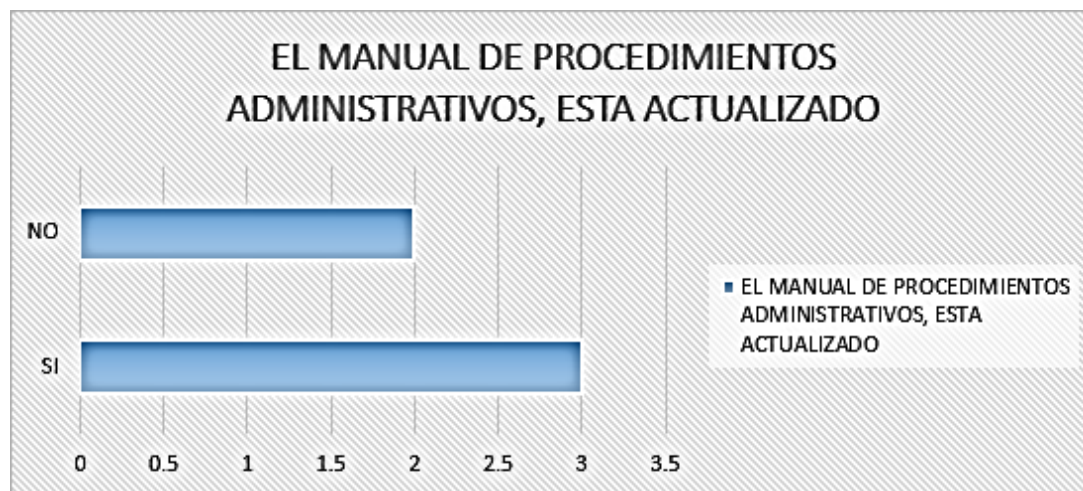
¿El manual de procedimientos del área administrativa se encuentra actualizado?

Tabla 13 El manual de procedimientos administrativos, esta actualizado

ITEM	N.º	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 14 El manual de procedimientos administrativos, esta actualizado



Nota: Fuente Tabla 13

Interpretación:

Según la tabla N.º 13 respecto a la pregunta: *¿El manual de procedimientos del área administrativa se encuentra actualizado?* El 60% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 40%

respondieron que NO.

PREGUNTA 14

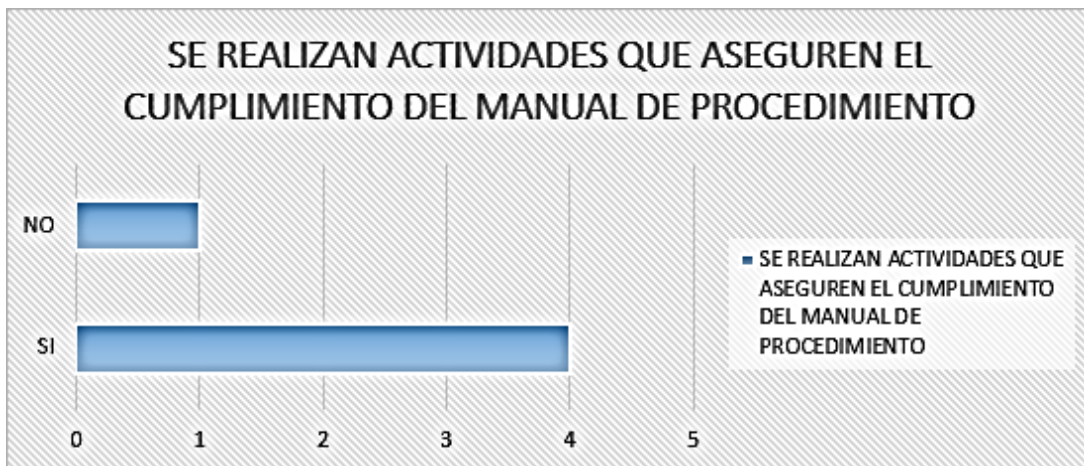
¿Se realizan actividades que aseguren el cumplimiento del manual de procedimientos?

Tabla 14 Se realizan actividades que aseguren el cumplimiento del manual de procedimientos

ITEM	N.º	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 15 Se realizan actividades que aseguren el cumplimiento del manual de procedimientos



Nota: Fuente Tabla 14

Interpretación:

Según la tabla N.º 14 respecto a la pregunta: *¿Se realizan actividades que aseguren el cumplimiento del manual de procedimientos?* El 80% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 20%

respondieron que NO.

PREGUNTA 15

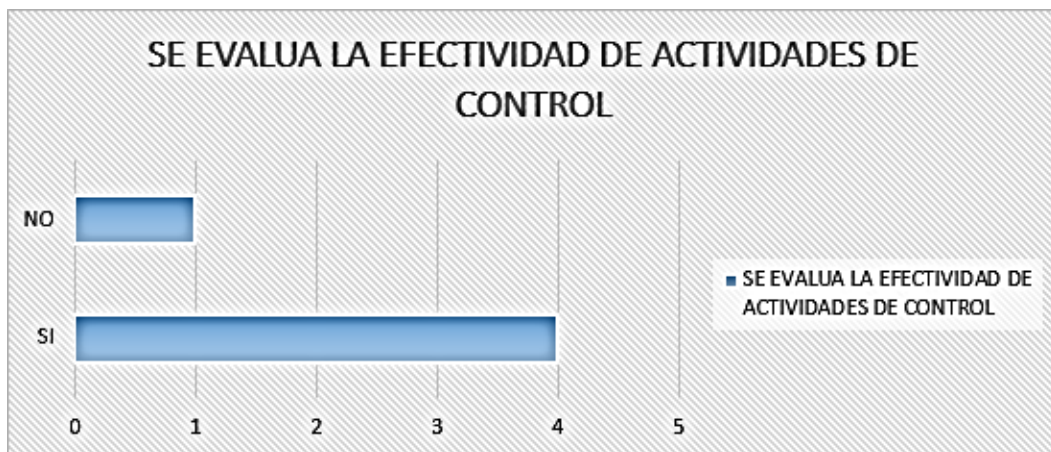
¿Se Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?

Tabla 15 Se evalúa la efectividad de actividades de control

ITEM	N.º	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 16 Se evalúa la efectividad de actividades de control



Nota: Fuente Tabla 15

Interpretación:

Según la tabla N.º 15 respecto a la pregunta: *¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?* El 80% de los trabajadores

de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 20% respondieron que NO.

PREGUNTA 16

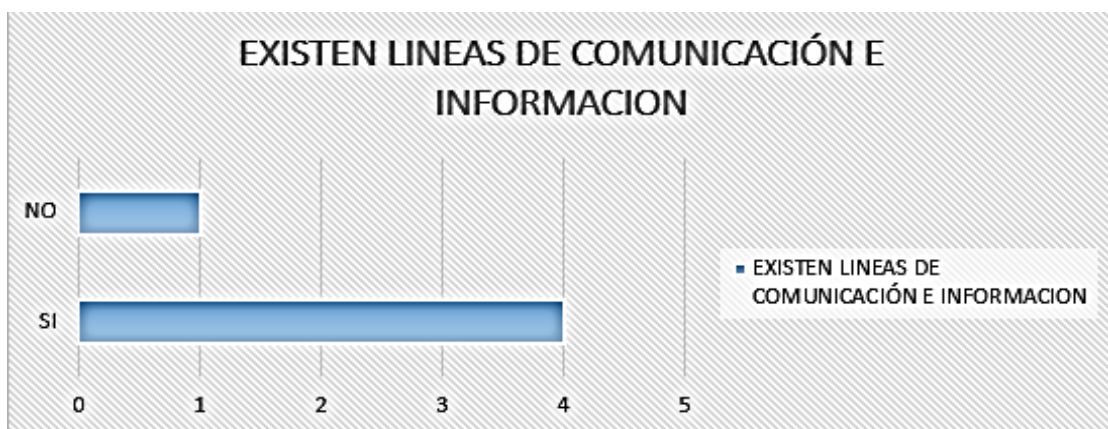
¿Tiene formalmente establecida líneas de comunicación e información con su personal para difundir los procesos a realizar?

Tabla 16 Existen líneas de comunicación e información

ITEM	N.º	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 17 Existen líneas de comunicación e información



Nota: Fuente Tabla 16

Interpretación:

Según la tabla N.º 16 respecto a la pregunta: *¿Tiene formalmente establecida líneas de comunicación e información con su personal para difundir los procesos*

a realizar? El 80% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 20% respondieron que NO.

PREGUNTA 17

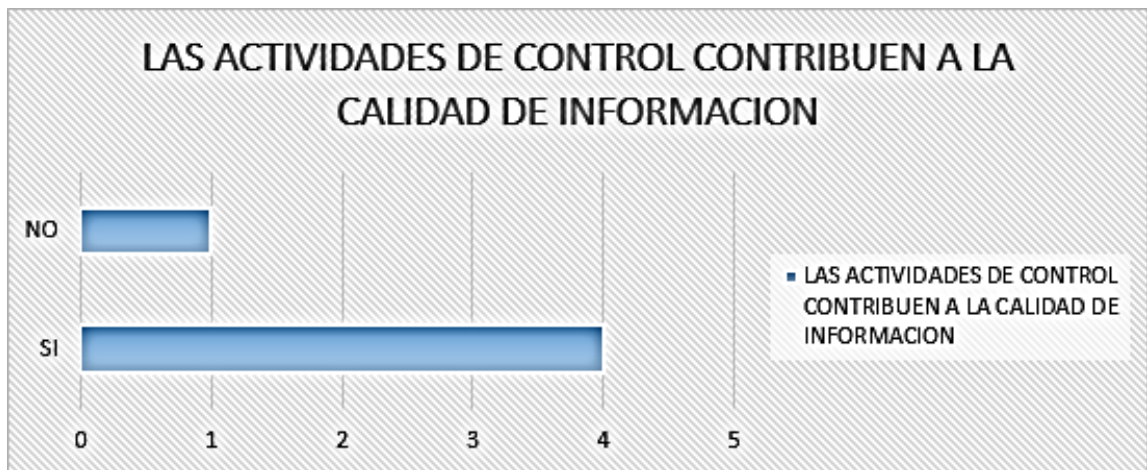
¿Las actividades de control contribuyen a que la información utilizada y generada sea de calidad?

Tabla 17 Las actividades de control contribuyen a la calidad de la información

ITEM	N.º	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 18 Las actividades de control contribuyen a la calidad de la información



Nota: Fuente Tabla 17

Interpretación:

Según la tabla N.º 17 respecto a la pregunta: *¿Las actividades de control contribuyen a que la información utilizada y generada sea de calidad?* El 80% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 20% respondieron que NO.

PREGUNTA 18

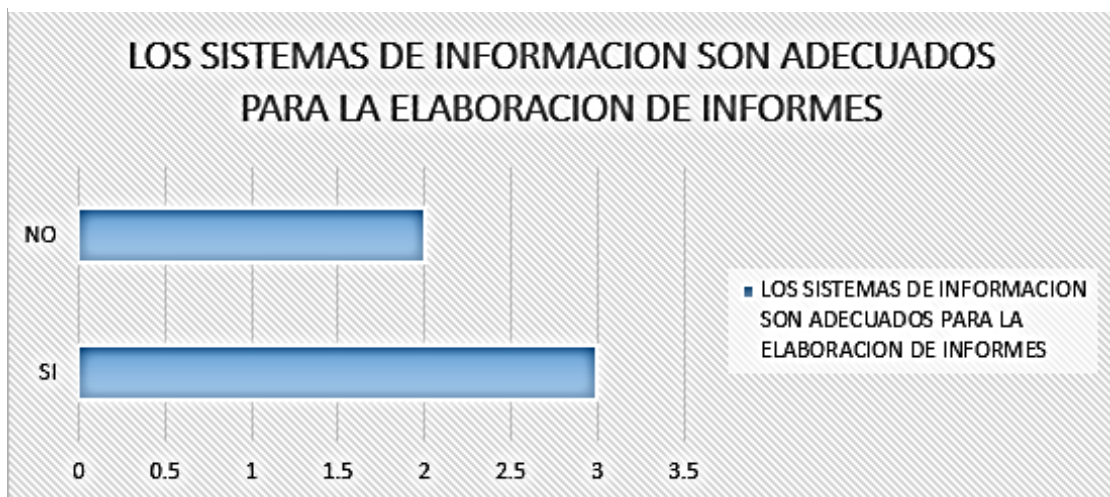
¿Los sistemas de información son los adecuados para la elaboración de informes?

Tabla 18 Los sistemas de información son adecuados

ITEM	N.º	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 19 Los sistemas de información son adecuados para la elaboración de informes



Nota: Fuente Tabla 18

Interpretación:

Según la tabla N.º 18 respecto a la pregunta: ¿Los sistemas de información son adecuados para la elaboración de informes? El 60% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 40% respondieron que NO.

PREGUNTA 19

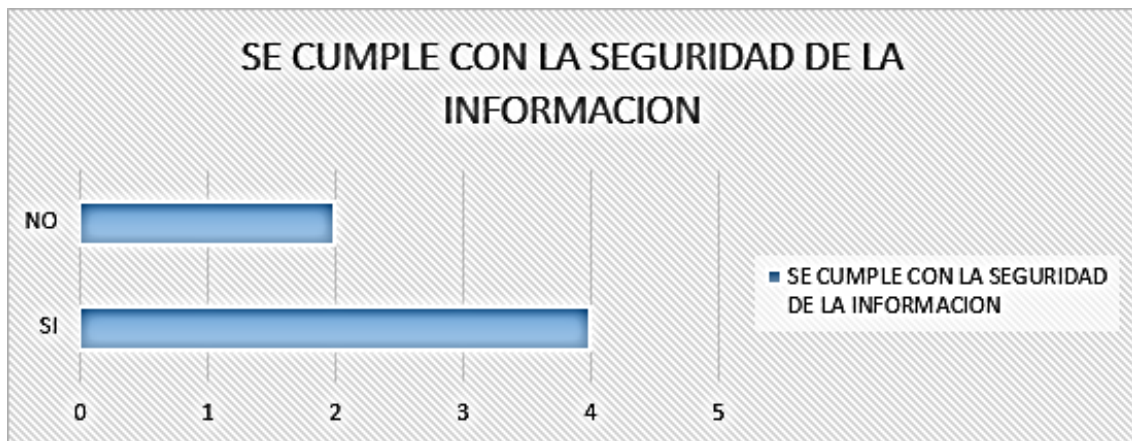
¿Se cumple con los principios de seguridad de la información?

Tabla 19 Se cumple con la seguridad de la información

ITEM	N.º	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 20 Se cumple con la seguridad de la información



Nota: Fuente Tabla 19

Interpretación:

Según la tabla N.º 19 respecto a la pregunta: *¿Se cumple con los principios de seguridad de la información?* El 80% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 20% respondieron que NO.

PREGUNTA 20

¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en las diferentes áreas de la empresa?

Tabla 20 Se evalúa la efectividad de las líneas de comunicación e información

ITEM	N.º	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 21 Se evalúa la efectividad de las líneas de comunicación e información



Nota: Fuente Tabla 20

Interpretación:

Según la tabla N.º 20 respecto a la pregunta: *¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en las diferentes áreas de la empresa?* El 80% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 20% respondieron que NO.

PREGUNTA 21

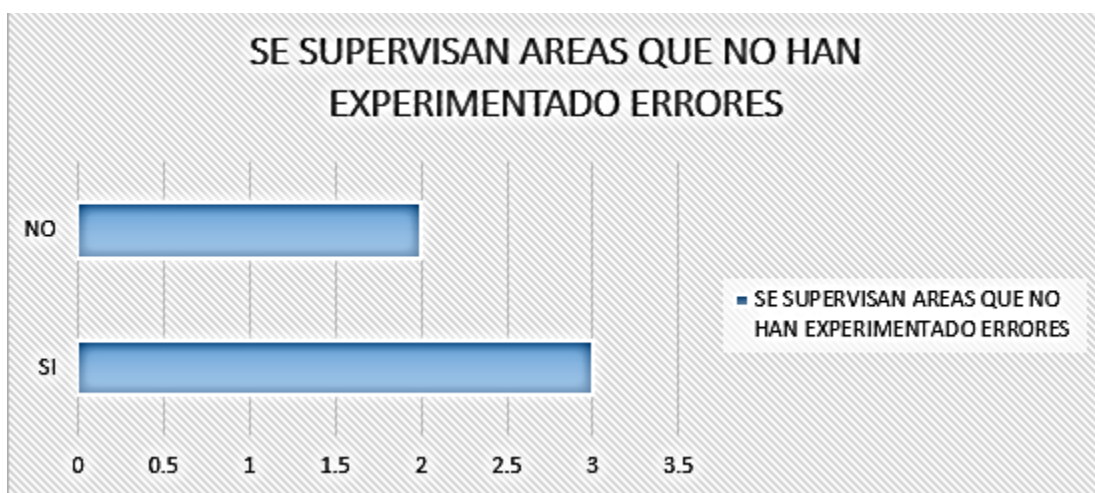
¿Se supervisan áreas que nunca hayan experimentado fallo en los procesos de controles?

Tabla 21 Se supervisan áreas que no han experimentado errores

ITEM	N.º	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 22 Se supervisan áreas que no han experimentado errores



Nota: Fuente Tabla 21

Interpretación:

Según la tabla N.º 21 respecto a la pregunta: *¿Se supervisan áreas que nunca hayan experimentado fallo en los procesos de controles?* El 60% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 40% respondieron que NO.

PREGUNTA 22

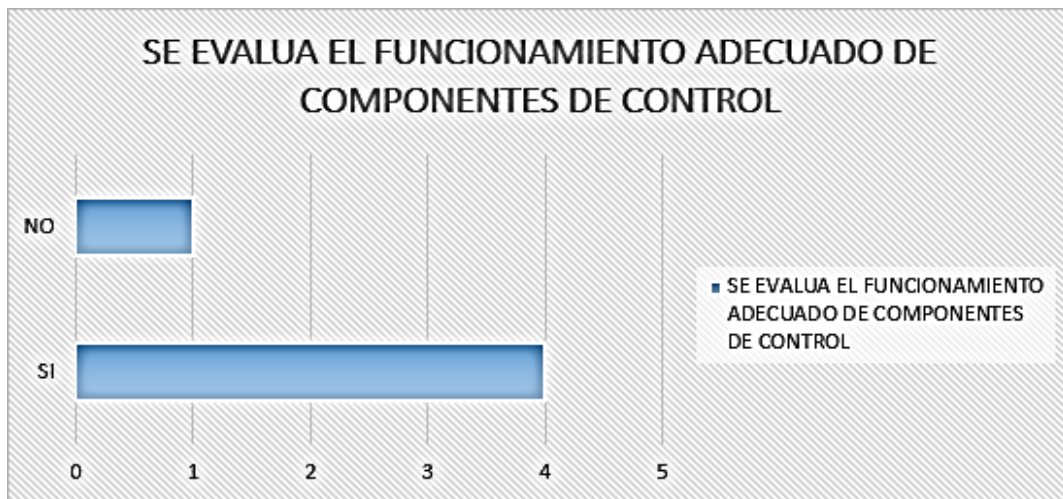
¿Evalúa que los componentes del control interno, funcionen de manera adecuada?

Tabla 22 Se evalúa el funcionamiento adecuado de componentes de control

ITEM	N.º	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 23 Se evalúa el funcionamiento adecuado de componentes de control



Nota: Fuente Tabla 22

Interpretación:

Según la tabla N.º 22 respecto a la pregunta: *¿Se evalúa que los componentes del control interno funcionen de manera adecuada s?* El 80% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 20% respondieron que NO.

PREGUNTA 23

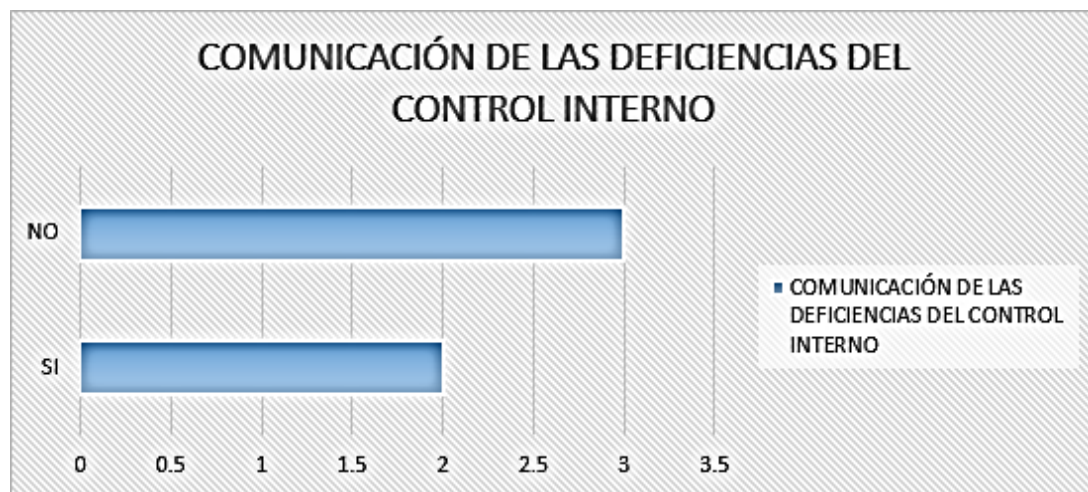
¿Comunica las deficiencias del control interno, a las diversas áreas o niveles?

Tabla 23 Se comunican las deficiencias del control interno

ITEM	N.º	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 24 Comunicación de las deficiencias del control interno



Nota: Fuente Tabla 23

Interpretación:

Según la tabla N.º 23 respecto a la pregunta: *¿Comunica las deficiencias del control interno a las diversas áreas o niveles?* El 40% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 60% respondieron que NO.

PREGUNTA 24

¿Se asegura de que las recomendaciones en materia de control sean atendidas?

Tabla 24 Se verifica que las recomendaciones de control sean atendidas

ITEM	N.º	%
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 25 Se verifica que las recomendaciones de control sean atendidas



Nota: Fuente Tabla 24

Interpretación:

Según la tabla N.º 24 respecto a la pregunta: *¿Se asegura de que las recomendaciones en materia de control sean atendidas?* El 80% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 20% respondieron que NO.

PREGUNTA 25

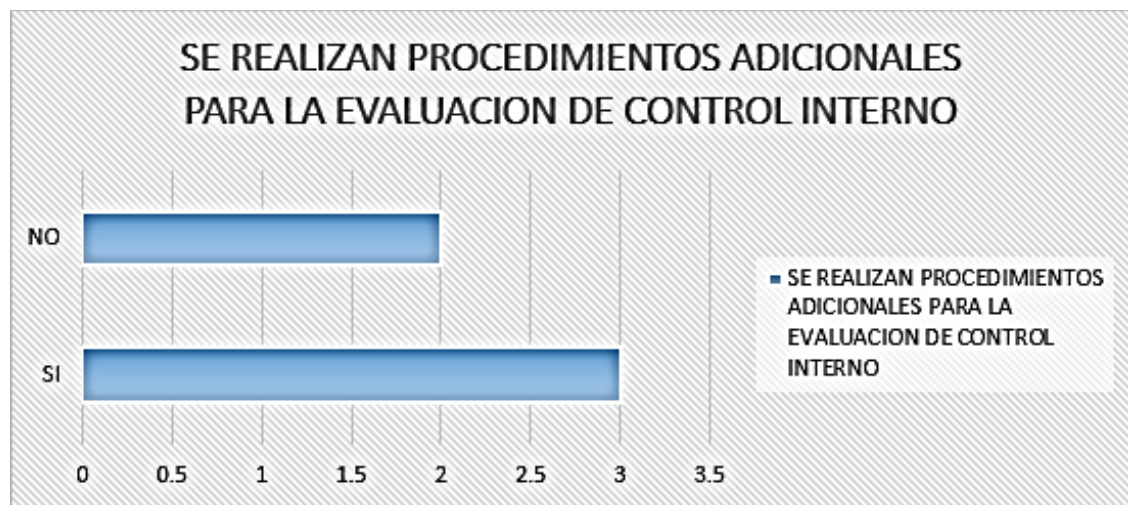
¿Se realizan procedimientos adicionales para la evaluación de control interno que hayan sido implementados a fin de cubrir otros requerimientos?

Tabla 25 Se realizan procedimientos adicionales para la evaluación de control interno

ITEM	N.º	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Business Planet E.I.R.L.

Figura 26 Se realizan procedimientos adicionales para evaluación de control interno



Nota: Fuente Tabla 25

Interpretación:

Según la tabla N.º 25 respecto a la pregunta: *¿Se realizan procedimientos adicionales para la evaluación de control interno que hayan sido implementados a fin de cubrir otros requerimientos?* El 40% de los trabajadores de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” responde que SI mientras que el 60% respondieron que NO.

Respecto del objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” de Talara, 2021.

Tabla 26 Análisis comparativo de la implementación de un sistema de control interno en las Mype y Business Planet

Componentes del control interno	Resultados del objetivo específico 1	Resultados del objetivo específico 2	Resultados de la comparación
Ambiente de control	Rivera; (2019) Menciona que, ante las falencias encontradas se propone el uso del Manual de Procedimientos del Control de Inventarios. Dicho manual está conformado por el detalle de los procedimientos, políticas, propósito, alcance y formatos para el desarrollo correcto de las actividades del almacén, información que manifiesta que antes del estudio carecían del mismo.	La empresa Business Planet E.I.R.L. carece de sistemas preestablecidos para la gestión de ventas por lo cual se considera deficiente.	COINCIDE
Evaluación de riesgo	Hidalgo, (2018) Refiere que, dentro del ambiente de control la prioridad de la empresa es cumplir con los plazos establecidos. No se han creado políticas de control, manuales y reglamentos normativos para establecer responsabilidades, estructuras y líneas de reporte de las autoridades y trabajadores; En cuanto a riesgos, se	La empresa Business Planet E.I.R.L. no cuenta con un manual de organización; además no se consideran los futuros riesgos que se puedan correr en las actividades a realizar; por lo consiguiente no se	COINCIDE

	determinó que gerencia no ha establecido objetivos claros que permitan identificar y valorar los riesgos, para determinar y evaluar cambios en el sistema de control interno.	propone la disminución de los mismos.	
Actividades de control	Callirgos, (2017) Refiere que, la correcta implementación del control interno en base a las normas establecidas contribuirá al logro de información contable y financiera fiable y oportuna, así como contribuir con el logro de los objetivos organizacionales.	Al presentar inexistencia de un manual, no se implementan controles para la administración de riesgos; lo cual dificulta el logro de los objetivos.	NO COINCIDE
Información y comunicación	Inga & Pérez, (2017) Reconocen la necesidad e importancia del Control Interno como un instrumento para mejorar la eficiencia administrativa de las mismas a través del ambiente de control, los sistemas de comunicación e información y las actividades de monitoreo.	Se tienen bien establecidas líneas de comunicación entre las diversas áreas lo cual demuestra el conocimiento de proteger y salvaguardar información de la misma.	COINCIDE
Supervisión y monitoreo	Paulino & Zacarias, (2021) Considera, el impacto del COVID 19, influyó de manera directa y significativamente en el control interno, y sobre todo en el área de ventas.	En la empresa Business Planet E.I.R.L se cuenta con un encargado que desarrolla el cargo de monitor lo cual demuestra que se mantiene	COINCIDE

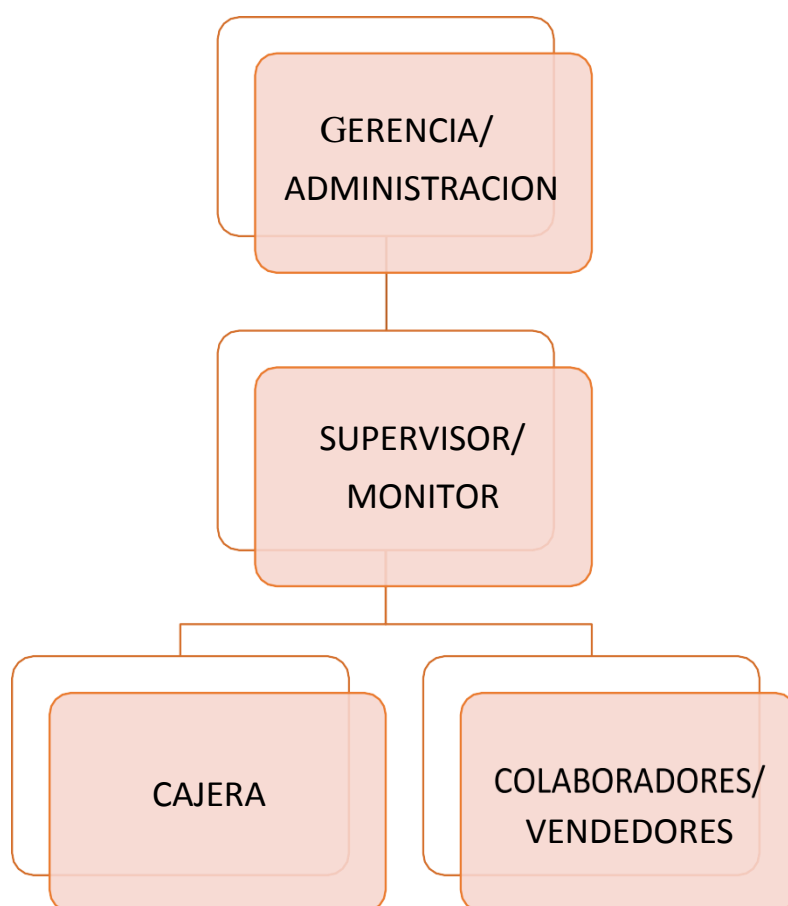
		comunicación entre las áreas; informando de cual es aquella que sufre algún impacto positivo o negativo.	
--	--	---	--

Fuente: Elaboración Propia

Respecto del objetivo específico 4: Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa Business Planet de Talara, 2021.

Lo más esencial del diseño de un adecuado Sistema de Control Interno es alcanzar la mejor organización, lo que implica una adecuada designación y segregación de funciones y responsabilidades. Por lo expuesto anteriormente, he visto conveniente proponer un Organigrama Estructural, y en base a ella diseñar dichos Manuales de Funciones y Procedimientos para el personal, los mismos que se presentan a continuación:

Figura 27 Estructura orgánica para la empresa Business Planet E.I.R.L.



Fuente: Elaboración Propia.

- *El diseño del presente Manual de Funciones para la Empresa Business Planet E.I.R.L., se convierte en una herramienta administrativa que permite orientar el buen funcionamiento de la entidad.*

MANUAL DE FUNCIONES

Figura 28 Manual de funciones, cargo Gerente

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	GERENTE
DEPENDENCIA	AREA OPERATIVA Y DE VENTAS
NUMERO DE CARGOS REPORTA	1 (UNO)
REPORTA A:	---

REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACION	Título profesional que incluya capacitación especializada en el área de venta.
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Amplia experiencia en la dirección.

OBJETIVO PRINCIPAL

Representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización dirección y control.

FUNCIONES ESENCIALES
<ul style="list-style-type: none"> ● Establecer la visión y misión de la empresa; además de darla a conocer entre sus colaboradores. ● Convocar, seleccionar además de capacitar al personal que trabajara en la empresa. ● Realizar evaluaciones periódicas del cumplimiento de las funciones de las diferentes áreas.

MANUAL DE FUNCIONES

Figura 29 Manual de funciones, cargo administrador

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	ADMINISTRADOR
DEPENDENCIA	AREA OPERATIVA Y DE VENTAS 1
NUMERO DE CARGOS	(UNO)
REPORTA A:	---

REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACION	Título profesional Universitario.
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Mínimo 1 año de experiencia en cargos afines. Amplia experiencia en la dirección.

OBJETIVO PRINCIPAL
Aplicar y desarrollar todos los conocimientos acerca de la planeación, organización, dirección y control empresarial.

FUNCIONES ESENCIALES
<ul style="list-style-type: none">● Preparar, planificar los presupuestos y las previsiones de las ventas.● Establecer las funciones de cada colaborador en la empresa.● Formular objetivos y determinar medios para alcanzarlos● Diseñar el trabajo, asignar los recursos y coordinar las actividades.

MANUAL DE FUNCIONES

Figura 30 Manual de funciones, cargo Supervisor/monitor

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	SUPERVISOR/ MONITOR
DEPENDENCIA	AREA DE VENTAS
NUMERO DE CARGOS	1 (UNO)
REPORTA A:	ADMINISTRADOR

REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACION	Secundaria completa. Cursos de administración o afines.
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Capacitación en el área de ventas. Amplia experiencia en la dirección de ventas. Capacidad de liderazgo. Capacidad de supervisión y control

OBJETIVO PRINCIPAL

Evaluar el desempeño de cada colaborador con respecto a la fuerza de ventas.

FUNCIONES ESENCIALES
<ul style="list-style-type: none">● Investigar, sugerir y elaborar Planes Promocionales: Regalos, Ofertas, Canjes, Descuentos, Bonificaciones, etc.● Organizar los tiempos y movimientos (turnos) de cada colaborador.● Generar motivación a la fuerza de ventas.● Elaborar pronóstico de ventas.

MANUAL DE FUNCIONES

Figura 31 Manual de funciones, cargo Cajero(a)

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	CAJERO(A)
DEPENDENCIA	AREA DE VENTAS
NUMERO DE CARGOS	1 (UNO)
REPORTA A:	SUPERVISOR/MONITOR

REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACION	Conocimientos en informática.
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Experiencia en puestos similares. Experiencia en atención al público.

OBJETIVO PRINCIPAL

Recibir y contra el dinero además de saber diferenciar entre verdaderos y falsos y realizar el cuadro de caja respectivo

FUNCIONES ESENCIALES
<ul style="list-style-type: none">● Cuidar el funcionamiento de la caja.● Conocimiento sobre el llenado de comprobantes de pago.● Realizar conteos diarios de efectivo.● Contar la base de caja de cambio de billetes y monedas para cerciorar que este completo y de no ser así; presentar informe

MANUAL DE FUNCIONES

Figura 32 Manual de funciones, cargo colaborador/ vendedor

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	COLABORADOR/VENDEDOR
DEPENDENCIA	AREA DE VENTAS
NUMERO DE CARGOS	4 (CUATRO)
REPORTA A:	SUPERVISOR/MONITOR

REQUISITOS MINIMOS	
REQUISITOS DE FORMACION	Capacitación en el área de ventas.
REQUISITOS DE EXPERIENCIA	Facilidad de palabra. Experiencia en el área de ventas. Amabilidad para atender al público. Trabajar bajo presión. Facilidad para incorporarse a grupos de trabajo.

OBJETIVO PRINCIPAL

Conocer su área de trabajo. Realizar investigación de que se compra y se vende.
Además de generar ventas del producto ofrecido.

FUNCIONES ESENCIALES
<ul style="list-style-type: none">● Crear vínculos de confianzas entre él y el cliente.● Saber atender reclamos.● Presentar promociones vigentes.● Hacer demostración del producto a vender.● Resolver dudas e inquietudes sobre el servicio.

- *La implementación de un manual de procedimientos para sus diferentes procesos es de gran importancia para su crecimiento y desarrollo día a día, el manual permitirá llevar un mejor control de los recursos humanos, materiales y financieros de la entidad.*

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Figura 33 Manual de procedimientos, cargo gerente

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	GERENTE
DEPENDENCIA	AREA OPERATIVA Y DE VENTAS
NUMERO DE CARGOS	1 (UNO)
REPORTA A:	---

N.º	PROCEDIMIENTOS
1	Verificar que la visión y misión de la empresa se encuentren bien definidas; a su vez cerciorar el cumplimiento de las mismas
2	Realizar la correcta evaluación de personal a contratar en la empresa; manifestando sus funciones específicas.
3	Monitorear constantemente las diversas áreas de la empresa; a fin de corroborar que todas cumplan su objetivo y aporte al crecimiento empresarial.
4	Mantener el orden documentario, además de corroborar que la información sea legible y fehaciente y así facilitar información contable.
5	Autorizar por escrito y mediante firma la compra y abastecimiento y/o pagos de mercadería que ingrese a almacén.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Figura 34 Manual de procedimiento, cargo Administrador

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	ADMINISTRADOR
DEPENDENCIA	AREA OPERATIVA Y DE VENTAS
NUMERO DE CARGOS	1 (UNO)
REPORTA A:	---

N.º	PROCEDIMIENTOS
1	Recepcionar y firmar documentos oficiales remitidos a la empresa.
2	Mantenerse siempre informado y supervisado; en ciertos casos visitar la competencia para comparar productos y precios.
3	Hacer función de portavoz dentro de la empresa; ya que es quien informa al demás personal mediante charlas grupales.
4	Envía al gerente informes acerca de la logística de la empresa. Además de generar informes diarios acerca del desempeño del área de ventas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Figura 35 Manual de procedimientos, cargo supervisor/monitor

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO DEPENDENCIA NUMERO DE CARGOS REPORTA A:	SUPERVISOR/ MONITOR AREA DE VENTAS 1 (UNO) ADMINISTRADOR

N.º	PROCEDIMIENTOS
1	Recibir a los clientes, mostrando amabilidad y respeto; además de impartir ese trato entre los colaboradores.
2	Redactar de manera escrita, las ventas que se realizan durante el día, identificando tabla de posiciones entre sus colaboradores.
3	Mantener informado al administrador; de forma escrita y virtual, sobre la información acerca del inventario vendido y lo que quede de stock.
4	Mantener actitudes de liderazgo entre los vendedores; implantando ideas de superación además de incluir el trabajo en grupo.
5	Mantener el inventario al día con información precisa y actualizada.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Figura 36 Manual de procedimientos, cargo cajero(a)

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	CAJERO(A)
DEPENDENCIA	AREA DE VENTAS
NUMERO DE CARGOS	1 (UNO)
REPORTA A:	SUPERVISOR/MONITOR

N.º	PROCEDIMIENTOS
1	Mantener efectivo disponible; dividido entre billetes y monedas a fin de entregar los vueltos de manera oportuna generando reducción en tiempo de espera.
2	Realizar a diario el cuadro de caja respectivo, comprobando que no presente problemas al realizarlo.
3	Tomar capacitaciones sobre diferentes formas de cobro en caja; efectivo; mediante tarjetas, etc.
4	Manifiestar a los clientes posibles promociones que se encuentren vigentes, de forma clara y amable.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Figura 37 Manual de procedimientos, cargo colaborador/vendedor

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	COLABORADOR/VENDEDOR
DEPENDENCIA	AREA DE VENTAS
NUMERO DE CARGOS	4 (CUATRO)
REPORTA A:	SUPERVISOR/MONITOR

N.º	PROCEDIMIENTOS
1	Recibir a los clientes, saludarlos amablemente y hacerlos sentir importantes.
2	Dar a conocer a los clientes los productos nuevos; mostrándoles diferentes opciones de compra.
3	Prestar atención a los pedidos que sugieren los clientes; y además proporcionar los productos que ellos pidan.
4	Próximamente a efectuar una venta, debe manifestar mediante escrito que producto ha sido vendido a fin de que sea repuesto con el stock necesario.
5	Mantener el orden de los productos que se ofrecen en vitrina, a su vez proporcionar propaganda entre los clientes cada vez que la empresa se los facilite.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. *Respecto al objetivo específico 1*

Respecto del objetivo específico 1: Describir las características del control interno en las Micro y Pequeñas empresas dedicadas al rubro comercio del Perú.

- Al realizar el análisis de los resultados, se determina que: una implementación adecuada en el sistema de control interno, a través de políticas y procedimientos operacionales en forma coordinada para el área de ventas, genera una eficiente gestión en la empresa; Además que ésta, apoyaría en el aumento de la rentabilidad. Un correcto sistema de control interno; generaría mejoras en la gestión ejecutiva para los aspectos fundamentales de organización, como: la ética empresarial, control interno, la gestión del riesgo empresarial, el fraude y la representación de informes financieros.

5.2.2. *Respecto al objetivo específico 2*

Determinar y describir las características del control interno de la empresa Business Planet E.I.R.L. de Talara 2021.

- Para toda administración empresarial, se muestra como principal e indispensable, el conocer exactamente de qué manera se está desempeñando su personal a cargo y conocer por qué en algunos casos no se cumplen los objetivos trazados. En base a la encuesta realizada; se conoció que existe buena comunicación entre las diversas áreas de la empresa; a veces debido a la ausencia de algunos colaboradores,

genera como consecuencia a que esto afecte el buen funcionamiento de la institución, actividad la cual recae principalmente en los trabajadores; para lo cual es importante que como herramienta se desarrollen capacitaciones constantes con el personal, que traten sobre inducción en correcto desempeño laboral.

- La empresa, mantiene muchos años de actividad en cuanto a su rubro; por lo cual ha captado variedad y calidad de clientes quienes deben ser atendidos siempre de la mejor forma posible, ya que la principal actividad es la venta directa al público. El mantener un correcto y buen desarrollo de funciones de parte de cada trabajador es esencial en el logro de objetivos; esto ayuda al apropiado desempeño de sus funciones el cual impacta directamente en la atención al cliente. En base a la encuesta aplicada a la empresa, se logró reconocer que la institución carece de un manual de estructura organizacional, lo cual influye a que en ciertos casos no se cumplan con las funciones apropiadamente, a su vez conlleva a que no se puedan detectar riesgos a futuro y evitarlos; es por ello que es indispensable el establecer un manual organizacional, el cual propicie el correcto desempeño en cada función y genere controles para la administración de riesgos.
- La comunicación dentro del ámbito empresarial es muy importante, ya que es la que permitirá llevar a cabo el funcionamiento adecuado de cada área de la empresa, según las encuestas aplicadas se reconoció que si existen líneas de comunicación entre los trabajadores y la gerencia, lo cual impacta directamente en el área de ventas y esto a su

vez en el manejo de inventarios; lo cual permite el crecimiento en la rentabilidad de la empresa, principal objetivo de la misma.

- La representación de la empresa, se ve directamente reflejada en el personal al frente del desarrollo de las funciones; es por ello que según la encuesta se conoció que se cuenta con una persona designada al monitoreo constante del desempeño de funciones; como consecuencia se logra establecer jerarquías dentro de la institución y permite que principal área que la de ventas impacte positivamente en el correcto desarrollo de los inventarios a fin de concretar el logro de las metas trazadas.

5.2.3. *Respecto al objetivo específico 3*

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Business Planet E.I.R.L.” de Talara, 2021.

- Partiendo del análisis realizado según diferentes autores; con respecto al ambiente de control, se identifica que la empresa inicialmente carece de sistemas preestablecidos mismo que conlleva a que la gestión sea deficiente. En comparación con lo que manifiesta Rivera el cual propone el uso del manual de procedimiento de control ya que lo conforman diferentes procedimientos, políticas mismas que también eran ausentes en el estudio realizado. De esta forma se demuestra una coincidencia. ya que para ambas empresas estos sistemas no estaban preestablecidos o carecían de los mismos.

- Con respecto a la evaluación de riesgos, la empresa Business Planet menciona que no cuenta con un manual de organización resultado que se obtuvo en base al cuestionario aplicado en la organización, estos podría verse reflejado en futuro riesgos; Hidalgo, manifiesta que dentro del ambiente de control es prioritario cumplir con los plazos y al no haberse creado políticas de control o reglamentos esto genera un riesgo, a su vez gerencia no ha mantenido objetivos claros los cuales permitan identificar valorar y a futuro tratar los riesgos y evaluar, qué cambios deben generarse. Ante estos dos puntos se genera una coincidencia con respecto a la evaluación de riesgos.
- Con respecto. a las actividades de control, Callirgos, no coincide con la empresa Business Planet; ya que este manifiesta, que se debería implementar correctamente el control interno en base a normas ya establecidas ya que esto puede contribuir al logro de información confiable y oportuna, además esto traería consigo lograr los objetivos preestablecidos en comparación con la realidad que se demuestra en la empresa Business Planet la cual no presenta un manual, repercute en que no se implementen controles y como consecuencia, no se logren cumplir con los objetivos establecidos.
- Con respecto a la información y comunicación, según Inga y Pérez, en comparación con los resultados obtenidos de la empresa Business Planet; se logra coincidir que es necesario y además importante el control interno como un instrumento ya que va a contribuir a mejorar eficientemente el área administrativa; a través del ambiente de control

y de los sistemas de comunicación e información permitiendo un correcto monitoreo mismo que la empresa Business Planet, mantiene bien establecido entre las diversas áreas permitiendo proteger y salvaguardar la información de la empresa.

- Con respecto a la supervisión y monitoreo; la empresa business Planet si cuenta con un encargado, el cuál cumple la función de monitor; mismo que permite la comunicación entre las diferentes áreas; en comparación con lo que manifiesta Paulino y Zacarías que menciona, qué un aspecto en específico puede influir directa o indirectamente y de forma potencial y significativa en el control interno y en un área en específico; se manifiesta una coincidencia con la empresa Business Planet, ya que para ambos casos el cargo de un monitor es importante pues mantendrá informado acerca del impacto que generen ciertas circunstancias en la empresa.

5.2.4. Respecto del objetivo específico 4

Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa Business Planet de Talara, 2018.

Tomando en consideración los resultados obtenidos de la encuesta realizada; al haber observado diversas deficiencias en cuanto a lo que compete al manual de organización, se considera importante establecer un cambio de cultura empresarial entre los trabajadores a fin de mejorar los resultados y lograr el cumplimiento de objetivos se plantea la propuesta de mejora de la siguiente manera:

- Se propuso definir una estructura orgánica de la empresa, con el fin de designar funciones y a su vez establecer las responsabilidades de cada trabajador dentro de la misma. La empresa no contaba con esta herramienta, es por ello que al crearla; se evidencia la función que desempeña cada trabajador desde su puesto y área de trabajo, misma que debe ser distribuida entre todo el personal que labora, ya que, de acuerdo a los resultados obtenidos, presentan desconocimientos de sus funciones lo cual dificulta el cumplimiento de objetivos. Para la correcta aplicación y manejo del manual, debe considerarse que es de responsabilidad de cada usuario conocer y aplicar las instrucciones sobre sus funciones y responsabilidades. Así mismo se considera que toda sugerencia para la mejora del mismo debe ser debidamente justificada.
- Se implementó la elaboración de un cuadro de procedimientos y funciones; en el cual se mencionan sus funciones, responsabilidades asignadas; se muestra de forma clara su dependencia jerárquica según el caso además de los requisitos mínimos que debe cumplir la persona quien desarrolle el cargo. Determina el equilibrio de funciones y evita la duplicidad de las mismas.

VI. Conclusiones

Respecto al objetivo específico N.º 1.

Se concluye que en las empresas comerciales del rubro comercio necesitan de un sistema de control interno para todas las áreas de la empresa; que organice y controle la realización de las actividades; asimismo se establece que el control interno es parte importante en todo tipo de empresa para evitar posibles pérdidas en los activos. Aplicar un sistema de control interno, permite salvaguardar los recursos de la organización; conllevando a evitar pérdidas, así como detectar las debilidades y aplicar estrategias para la obtención de los objetivos y metas.

El desarrollo de un control interno implementado a la organización; facilita la optimización y utilización de sus recursos y así lograr y correcta administración, logrando altos niveles de utilidad y productividad.

Respecto al objetivo específico N.º 2.

Basándonos en lo que menciona; Callirgos, (2017) “La correcta implementación del control interno en base a las normas establecidas contribuirá al logro de información contable y financiera fiable y oportuna, así como contribuir con el logro de los objetivos organizacionales” y reflejándolo en el desarrollo del trabajo, se logra evidenciar las mejoras que esta sumaria para poder desarrollar de manera eficiente y transparente el correcto ejercicio empresarial.

Usualmente las Mype, no cuentan con un sistema de control bien establecido; mismo que se refleja en la empresa en mención; lo cual impide que sus planes y objetivos sean claros; trabajándolos solo de manera empírica, impidiendo la correcta planificación.

Es así que establecer una correcta aplicación del control interno, contribuye al orden, manejo y desarrollo de los objetivos y gestión administrativa y financiera, así como la disminución de errores en la información financiera.

Respecto al objetivo específico N.º 3

Después de realizado un análisis comparativo, entre las características de las Mype y de la empresa en mención; se logra concluir, y además resaltar la importancia de los manuales de funciones y procedimientos; pues éstos, nos permitirán dar seguimiento a las tareas establecidas por la empresa; con el propósito de verificar que sean cumplidas respetando las políticas de la organización a fin de dar cumplimiento a sus objetivos.

Se evidencia también, la importancia que juega, el conocer y dar correcto cumplimiento a las políticas y reglamentos de la empresa; ya que estos lineamientos serán una guía vital en la obtención de los objetivos planteados.

Se manifiesta, el papel que juega el manejo de la información y comunicación dentro de los niveles de la organización; puesto que, para el control interno, se manifiesta como un instrumento que contribuye a la mejora administrativa, pues ocupa un lugar en la toma de decisiones y en la solución de problemas; ya que permite que las áreas se mantengan interconectadas y salvaguarden información.

Quedó demostrado, que el constante monitoreo, permite evaluar la eficacia del control interno; pues, permitirá de forma periódica, documentar experiencias que facilitarían la toma de decisiones.

Mantener una buena comunicación entre las diversas áreas, favorece la gestión empresarial; pues permite establecer canales de comunicación que genere un impacto positivo además de que permita crear estrategias.

De esta forma se concluye que, con la implementación de un correcto sistema de control; se lograría potenciar la gestión empresarial, ya que gracias a su implementación se lograría el desarrollo de las funciones establecidas además de sus metas que son desarrollarse, crecer, y posicionarse como empresa.

Respecto al objetivo específico N.º 4

Después de realizar un estudio y habiendo propuesto empezar por la realización de un manual de organización; se concluye que la empresa logra obtener un orden en la estructura organizacional; esto a su vez permite desempeñarse correctamente y cumplir adecuadamente sus funciones; lo cual conlleva a incrementar la eficiencia de sus colaboradores en beneficio de los clientes y de la empresa que tiene como principal objetivo obtener ganancias.

Se logra evidenciar, que con la puesta en práctica del MOF implementado, se logran establecer responsabilidades, mismo que facilita el aumento de la productividad individual y organizacional y a partir de ello, permite implantar nuevos sistemas organizacionales que aportan al desempeño empresarial.

Referencias bibliográficas

- Aliaga Calderón C. (2013). *Control de Gestión Pública*. Lima - Perú: ECITEC SA.
- Aguirre Ormaechea J. (2003). *Auditoría: Control Interno, Áreas específicas de implantación, procedimiento y control*. (2da Ed.) Vol. 3. Madrid, España: Didáctica Multimedia.
- Beovic Koifman, (2015). *Plan de negocios para una nueva cadena de locales de servicio técnico y venta de accesorios para Smartphones*. Santiago de Chile.
- Beramont, (1995). *Importancia del control interno y su incidencia en la gestión de las MYPE*.
- Caururo Coral C. G. (2016). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa librería proyectos E.I.R.L. Casma*.
- Calle., M. E. (2015). *Diseño del sistema de control interno*. Ecuador.
- Callirgos, F. E. (2017). *Caracterización del control interno en el área de tesorería de las empresas del sector agrario del Perú caso: asociación de productores de banano orgánico valle del Chira Querecotillo y propuesta de mejora*. Sullana.
- Cleri C. (2007). *EL libro de las PYMES*. Argentina: GRANICA.
- Contraloría, (2014). *Ley orgánica del Sistema Nacional de control y de la contraloría general de la República*. Lima – Perú.
- Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (InformeCoso)*. España: Díaz De Santos.
- Eslava J. (2013). *La Gestión del Control de la Empresa*. ESPAÑA: ESIC.
- Espinoza Herrera N. (2008). *Creación y Gestión de PYMES “Las pequeñas y micro empresas como alternativas de solución al problema del desempleo y de La pobreza en el Perú”*. Lima – Perú.

Fernández A. (2003). *El control, Fundamentos de la Gestión por Procesos y la Calidad Total*. Madrid - España: ESIC.

Farinelli, S. (2006). *Sistemas locales de innovación: las empresas pymes metalmeccánicas de Tandil*. Argentina (Tesis) Facultad de ciencias humanas licenciatura en relaciones internacionales. Buenos Aires – Argentina.

Fonseca Luna O. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Lima - Perú: IICO.

Guerra Baca L. L. (2015) *El control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES ubicadas en el mercado central de Piura*" (Tesis) Facultad de Ciencias Contables y Financieras. Piura – Perú.

Hernández, Fernández & Baptista, (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hil.

Hidalgo, C. (2018). *Evaluación del sistema de control interno en el proceso de la gestión de almacenes de la empresa AB Construcciones S.A. (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Contador Público)*. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Contabilidad y Auditoría. Piura, Perú.

Inga, C., & Pérez Palma, J. L. (2017). *"Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país*. Huancayo.

Instituto de auditoría de cuentas, (1991). *Normas técnicas de auditoría española*. España.

Instituto Nacional estadística e Informática Dirección Técnica de Indicadores Económicos. (2000). Perú, *estadísticas de tecnología de la información y comunicación*. Lima: INEI

K. H. Spencer Pickett K. H. (2007). *Manual Básico de Auditoria Interna*. Barcelona: ACCID.

María, A. D., & Mabel, C. R. (2019). *La incidencia del control interno frente a la rentabilidad de las Pymes del sector comercio del Cantón, Quito - 2017*.

Mantilla S. A. (2013). *Auditoria del Control Interno*. EcoEdiciones.

Medina, L. H., & Jumanca, N. Z. (2016). *Propuesta de un sistema de Control Interno de Inventario en la distribuidora ladrillera P&A E.I.R.L. Tarapoto*.

Meléndez Torres J. B. (2016). *Control interno*. Perú –Chimbote: ULADECH – católica.

Mora Enguidanos A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*. Madrid - España: Editorial del Economista

Ortiz M., Cabal M., Mena R. (2013) *Micro, pequeñas y medianas empresas en la República Dominicana. Fondo para el Financiamiento de la Microempresa, Inc. (FONDOMICRO)*

Paulino Oyola & Zacarias Montero. (2021). *COVID-19 y su influencia en el control interno de las mypes textiles en la Galería Gamarrita Wanka - 2020*.

Perdomo Moreno A.(2000). *Fundamentos de Control Interno*. CENGAGE LEARNING.

PROMPYME, (2005). *La circunstancia de las microempresas y las pequeñas empresas en Perú*. Lima – Perú.

Rivera, m. D. (2019). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la botica Centrolab de la ciudad de Sullana*. Sullana.

Rodríguez Cueva, E. (2016). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú caso empresa E&E Agallpampa*. Trujillo.

Romero J. (2012, agosto 31). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5- componentes- segun-coso/>

Sanchis Palacio J.R., Ribeiro Soriano D. (1999). *Creación y Dirección de PYMES*. Madrid: Díaz de Santos.

Vásquez H. L. (2016). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Constructora ARQ Piura S.A.* Piura.

Anexos

Figura 38 Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20526440383 - VENTAS Y SERVICIOS GENERALES BUSINESS PLANET E.I.R.L.
Tipo Contribuyente: EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Nombre Comercial: BUSINESS PLANET E.I.R.L.
Fecha de Inscripción: 06/08/2011 Fecha de Inicio de Actividades: 06/08/2011
Estado del Contribuyente: SUSPENSION TEMPORAL
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: AV. ANDRES A. CACERES (E) NRO. 19 CERCADO 2 (FRENTE AL EPPO) PIURA - TALARA - PARIÑAS
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: IMPORTADOR/EXPORTADOR
Sistema Contabilidad: MANUAL
Actividad(es) Económica(s): Principal - 74996 - OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES NCP.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): NINGUNO
Sistema de Emisión Electrónica:

<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/ci/ti-itmrconstruc/jcr900Alias>

1/2

13/4/22, 23:44

SUNAT - Consulta RUC

-
Emisor electrónico desde: -
Comprobantes Electrónicos: -
Afiliado al PLE desde: -
Padrones: NINGUNO
Fecha consulta: 13/04/2022 23:42

© 1997 - 2022 SUNAT Derechos Reservados

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Figura 39 Cuestionario/ instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger la información de la empresa Business Planet E.I.R.L. para desarrollar el proyecto de investigación CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR VENTAS DEL PERU: CASO EMPRESA BUSINESS PLANET E.I.R.L. – TALARA, 2021 Y PROPUESTA DE MEJORA

La información brindada será utilizada solo con fines académicos y de investigación; por ello se le agradece de antemano por su valiosa colaboración.

➤ **REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE BUSINESS PLANET**

1.1. Edad del representante legal

Años

1.2. Sexo del representante legal

Masculino

Femenino

1.3. Grado de instrucción

Ninguno	_____
Primaria	IMCOMPLETA _____ COMPLETA _____
Secundaria	IMCOMPLETA _____ COMPLETA _____
Superior Universitaria.	IMCOMPLETA _____ COMPLETA _____
Superior No universitaria	IMCOMPLETA _____ COMPLETA _____

➤ REFERENTE A LA EMPRESA

1.4. Nombre de la empresa _____

1.5. Dirección _____

1.6. Tiempo de permanencia en el mercado _____

1.7. Cantidad de trabajadores _____

CUESTIONARIO

- **REFERENTE AL AMBIENTE DE CONTROL**
 - ¿Es difundida la misión y visión de la empresa? SI____ NO____
 - ¿Los colaboradores conocen el objetivo de la empresa? SI____ NO____
 - ¿Se realizan prácticas de actividades que fomenten el buen clima laboral?
SI____ NO____
 - ¿Existe un manual de organización actualizado y bien organizado?
SI____ NO____
 - ¿Es de conocimiento del personal, el manual de organización y demás disposiciones normativas?
SI____ NO____

- **REFERENTE A LA ADMINISTRACION DE RIESGOS**
 - ¿Se ejecutan capacitaciones del personal acerca de una cultura de administración de riesgos?
SI____ NO____
 - ¿Se generan evaluaciones de riesgos en los procesos a desarrollar? SI____ NO____
 - Cuando se va a ejecutar un nuevo proceso, ¿se realiza una matriz de evaluación de riesgos?
SI____ NO____
 - ¿Se ejecutan planes de contingencia en los procesos que se generan en la empresa? SI____ NO____
 - ¿Se cuenta con matrices de administración de riesgos, planes de contingencia y planes de recuperación actualizados?
SI____ NO____

• **REFERENTE A ACTIVIDADES DE CONTROL**

- ¿Al implementarse controles, estos apoyan la administración de riesgos?

SI _____ NO _____

- ¿Los controles implementados, están documentados en el manual de procedimientos?

SI _____ NO _____

- ¿El manual de procedimientos del área administrativa se encuentra actualizado?

SI _____ NO _____

- ¿Se realizan actividades que aseguren el cumplimiento del manual de procedimientos?

SI _____ NO _____

- ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?

SI _____ NO _____

• **REFERENTE A LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

- ¿Tiene formalmente establecida líneas de comunicación e información con su personal para difundir los procesos a realizar?

SI _____ NO _____

- ¿Las actividades de control contribuyen a que la información utilizada y generada sea de calidad?

SI _____ NO _____

- ¿Los sistemas de información son los adecuados para la elaboración de informes financieros?

SI _____ NO _____

- ¿Se cumple con los principios de seguridad de la información? SI _____ NO _____

- ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en las diferentes áreas de la empresa?

SI _____ NO _____

• **REFERENTE A SUPERVISION Y SEGUIMIENTO**

- ¿Se supervisan áreas que nunca hayan experimentado fallo en los procesos de controles?

SI_____ NO_____

- ¿Evalúa que los componentes del control interno, funcionen de manera adecuada?

SI_____ NO_____

- ¿Comunica las deficiencias del control interno, a las diversas áreas o niveles? SI_____ NO_____


- ¿Se asegura de que las recomendaciones en materia de control sean atendidas? SI_____ NO_____

- ¿Se realizan procedimientos adicionales para la evaluación de control interno que hayan sido implementados a fin de cubrir otros requerimientos?

SI_____ NO_____

Consentimiento Informado

Figura 40 Consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA CUESTIONARIO

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

La presente investigación se titula **CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR VENTAS DEL PERU: CASO EMPRESA BUSINESS PLANET E.I.R.L. – TALARA, 2021 Y PROPUESTA DE MEJORA** y es dirigido por Claudia Patry Coronado Peña, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: investigar la Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector ventas del Perú Caso empresa "Business Planet E.I.R.L.

Para ello, se le invita a participar en una en cuestionario que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo patry2294@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Yonn Kleber. Medina Mejia. (Garante)

Fecha: Diciembre. 2021.

Correo electrónico: ykmm@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA