



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
EL ÁREA DE VENTAS DE LAS EMPRESAS
COMERCIALES DEL PERÚ: CASO POWER DEPORT
S.A.C. TRUJILLO, 2016.**

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

AUTOR

BAYONA CARBAJAL, IVAN OLIVER

ASESOR

Mgtr. ALVARADO LAVADO DE ARROYO, HAYDEE ROXANA

TRUJILLO – PERÚ

2016

1.

TÍTULO

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS

DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ: CASO POWER DEPORT

S.A.C. TRUJILLO, 2016.

2.JURADO EVALUADOR DE TESIS

Dr. Marino Celedonio Reyes Ponte
Presidente

Mgtr. Jhimy Franklin Uriol Gonzales
Secretario

Mgtr. Edwin Alberto Arroyo Rosales
Miembro

Mgtr. Haydee Roxana Alvarado Lavado De Arroyo
Asesor

3.AGRADECIMIENTO

A Dios, por protegerme de las circunstancias difíciles que hay en la vida, de no perder la fe y confianza que le tengo y principalmente de proteger a mi familia, que junto con El son lo más importantes en mi vida.

En general a mis padres, por demostrarme el inmenso amor que me tienen y alentarme a seguir en el camino de éxito, y también a mi hermana por el cariño y apoyo que me ha entregado siempre.

4.

DEDICATORIA

A mis abuelos, por guiarme en el buen camino y por darme los buenos consejos que hasta la fecha lo tengo presente.

5.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo determinar y describir las características del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Power Deport S.A.C. Trujillo, 2016. La investigación fue de diseño no experimental descriptivo correlacional, porque solo describió conceptos de las variables, se aplicó una entrevista al contador de la empresa para evaluar la situación actual del control interno.

En la investigación realizada, se ha identificado que la empresa hay un debilitamiento del control interno, porque no se realizaba la verificación y control sobre el desarrollo de las actividades del personal de las distintas áreas de la empresa, logrando incumplimiento de sus responsabilidades y deberes.

Finalmente en la búsqueda de solucionar el debilitamiento del control interno se aporta soluciones para su razonable funcionamiento en la empresa.

Palabras Claves: Control Interno, Área de Ventas

6.

ABSTRACT

The present research work aims to determine and describe the characteristics of internal control in the sales area of the commercial companies of Peru and of the company Power Deport S.A.C. Trujillo, 2016. The research was non-experimental descriptive correlational design, because only described concepts of the variables, an interview was applied to the company accountant to evaluate the current situation of internal control.

In the investigation carried out, it has been identified that the company has weakened internal control, because verification and control over the development of personnel activities in the different areas of the company were not carried out, thus failing to fulfill their responsibilities and duties.

Finally, in the search to solve the weakening of the internal control, solutions are provided for its reasonable operation in the company.

Keywords: Internal Control, Sales Area

1. TÍTULO	i
2. JURADO EVALUADOR DE TESIS	ii
3. AGRADECIMIENTO	iii
4. DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN.....	v
6. ABSTRACT	vi
7. CONTENIDO	vii
I. INTRODUCCIÓN	10
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	15
2.1 Antecedentes	15
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	15
2.1.2 Antecedentes Nacionales	17
2.1.3 Antecedentes Locales.....	23
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	29
2.2.1 Marco Teórico.....	29
2.2.1.1 Control	29
2.2.1.2 Control Interno	29
2.2.1.3 Importancia del Control Interno.....	30
2.2.1.4 Estructura del Control Interno.....	30
2.2.1.5 Clasificación del Control Interno	31
2.2.1.6 Objetivos del Control Interno.....	32
2.2.1.7 Componentes del Control Interno	34
2.2.1.8 Principios del Control Interno Generales.....	38
2.2.1.9 Métodos de Evaluación del Control Interno	40
2.2.1.10 Area de Ventas	42
2.2.1.11 La empresa	42
2.2.1.12 Clasificaciones	42
2.2.1.13 Datos Informativos de la empresa.....	43
2.2.1.14 Visión	44
2.2.1.15 Misión	44

2.2.2 Marco Conceptual	45
2.3 Hipótesis.....	46
III. METODOLOGÍA	47
3.1 Tipo de la Investigación	47
3.2 Nivel de la Investigación.....	47
3.3 Diseño de la Investigación	47
3.3.1 No Experimental	47
3.3.2 Descriptivo Correlacional	47
3.4 Población y Muestra.....	48
3.4.1 Población.....	48
3.4.2 Muestra.....	48
3.5 Definición y Operacionalización de la Variable	48
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	49
3.6.1 Técnica	49
3.6.2 Instrumentos.....	49
3.7 Plan de Análisis.....	50
3.8 Matriz de Consistencia.....	51
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	52
4.1 Resultados	52
4.1.1 Resultado del objetivo específico N° 1:	52
4.1.2 Resultado del objetivo específico N° 2	55
4.1.3 Resultado del objetivo específico N° 3	58
4.1.4 Resultado del objetivo específico N° 4	59
4.2 Análisis de Resultados	59
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1	59
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2	60
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3	63
4.2.4 Respecto al Objetivo específico 4:.....	64
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
5.1 Conclusiones	65
5.1.1 De acuerdo al objetivo 1:	65
5.1.2 De acuerdo al objetivo 2:	65
5.1.3 De acuerdo al objetivo 3:	65
5.1.4 De acuerdo al objetivo 4:	66
5.2 Recomendaciones.....	66

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	67
Referencias Bibliográficas	67
Tesis	67
Web Graffa.....	68
ANEXO 1.....	70
ANEXO 2.....	73
ANEXO 3.....	74
ANEXO 4.....	75
ANEXO 5.....	76
ANEXO 6.....	77
ANEXO 7.....	78
ANEXO 8.....	79
ANEXO 9.....	80
ANEXO 10.....	81

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulado **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ: CASO POWER DEPORT S.A.C.,**

TRUJILLO, 2016, se realiza con la finalidad de ayudar a la gerencia de las empresas comerciales a mejorar los controles de las operaciones que ocurren en el área de ventas, a través de control interno, siendo la herramienta que logre mejorar los procesos y la gestión de la empresa para el logro de sus objetivos.

Actualmente, las gerencias de las organizaciones públicas y privadas a nivel internacional, buscan permanentemente la mejora de su gestión, preocupados que se lleven con eficiencia, eficacia y transparencia, buscando nuevas corrientes y orientaciones administrativas, que estimulen a mejorar los controles internos de las organizaciones, garantizando la calidad y transparencia en la gestión. En los últimos años el control interno ha sido difundido en varios países, por ser una herramienta que abarca y atraviesa a la organización en todos sus componentes. El Control interno actúa en todas las áreas y en todos los niveles de la entidad. Prácticamente todas las actividades están bajo alguna forma de control o monitoreo, de tal manera que se ha convertido en el objetivo fundamental, así mismo el control interno consiste en programar, coordinar e implantar todas las medidas tendientes a lograr un óptimo rendimiento cumpliendo así con todas las necesidades de la organización. **(Escalante, 2008)**.

El control interno dentro de las organizaciones, ayudará a la gerencia a la buena administración de su gestión, principalmente este trabajo se enfocó en las empresas comerciales, donde la actividad comercial en América Latina es uno de los sectores más importantes. Es el caso de Colombia, que las empresas comerciales han tenido en los últimos años un sostenido crecimiento, siendo una de las actividades económicas más importantes para este país, por la generación de puestos de trabajo y por generar ingresos al país. Como empresas comerciales se entiende como aquella actividad que adquiere y vende productos sin la necesidad de hacerle un cambio.

En el Perú, en los últimos años este sector ha tenido un crecimiento notable en las distintas regiones, motivo que para el país es favorable ya que ayuda a la economía nacional, sin duda se trata de un sector muy importante ya que cubre cualquier tipo de necesidades, es el caso en el norte de país, donde este sector viene creciendo aceleradamente por la expansión del sector comercial.

Actualmente en la ciudad de Trujillo, el sector comercial se ha convertido en una de las más importantes para la economía de la ciudad, siendo familiares los propietarios de dichas empresas, quienes ejercen la administración y el control de todas las áreas, debido a su liderazgo muy personalizado y al desconocimiento de medidas que ayuden a su gestión, se puede obtener resultados desfavorables, tales como mal uso de los recursos, malversaciones, fraudes y manipulaciones de dinero, al no cumplimiento de los procedimientos y funciones del personal, esto se debe la falta de control que tienen en las áreas de las empresas comerciales. La falta de control en las empresas comerciales

hacen que recurran a nuevas corrientes administrativas, esto hace a la gerencia a tomar medidas en la mejora de su gestión, tal es así que el área de ventas es una de las mayores preocupaciones por parte de los propietarios, por ser el área más importante para la consecución de sus objetivos, y con una mala gestión de dicha área provocaría graves consecuencias monetarias y hasta la no continuidad de sus operaciones, tal es así que, el control , es un esfuerzo sistemático para establecer normas de desempeño con objetivos de planificación, para diseñar sistemas de información, para comparar los resultados reales con las normas previamente establecidas, para determinar si existen desviaciones y para medir su importancia, así como para tomar aquellas medidas que se necesiten para garantizar que todos los recursos de la empresa se usen de la manera más eficaz y eficientemente posible para alcanzar los objetivos de la empresa. Por lo tanto, para que exista un buen control, se tiene que implementar instrumentos de gestión que permitan detallar los procesos y labores diarias de los trabajadores. **(Campos, 2007)**

Es necesario que los propietarios de las empresas comerciales estén en la línea de la modernidad y busquen las herramientas para mejorar la administración de su gestión y el logro de sus objetivos, para los propietarios, el área de ventas es la más importante porque esta es el área que genera la fuente de ingresos para desenvolvimiento de la empresa, para ello es importante que dentro de dicha área haiga un control sobre todas las actividades que se realizan, para ello es necesario identificar el problema que la empresa Power Deport S.A.C. tiene en el área de ventas, siendo el problema principal que los propietarios no tienen un control adecuado, por tal motivo genera deficiencias para el logro de los

objetivos trazados, se puede decir que en la empresa comercial Power Deport S.A.C. no se mantiene con el correcto proceso en la administración y coordinación de control de las actividades realizadas por los trabajadores en el área de ventas, motivo que para la gerencia vieron la necesidad de repotenciar los controles y evaluar la situación de las operaciones en el área de ventas.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de esta investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las características del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Power Deport S.A.C. Trujillo, 2016?

Para dar respuestas, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Power Deport S.A.C. Trujillo, 2016.

Así mismo, para conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- Describir las características del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú, 2016.
- Describir las características del control interno en el área de ventas de la empresa Power Deport S.A.C. Trujillo, 2016.

- Hacer un cuadro comparativo de las características del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Power Deport S.A.C. Trujillo, 2016.
- Después de haber analizado el objetivo número tres se propone fortalecer y mejorar los procedimientos del control interno en el área de ventas de la empresa Power Deport S.A.C.

La presente investigación es importante porque permitirá conocer sobre las características del control interno en el área de ventas, con la finalidad que a través del control interno permitirá alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

Por otro lado en las empresas comerciales, resulta de vital importancia el control interno en el área de ventas, permitiendo mejorar la eficiencia y la optimización de las actividades desarrolladas de los trabajadores.

Finalmente, esta investigación servirá de fuente para otros alumnos que deseen investigar sobre el tema Caracterización del Control Interno en el área de ventas porque servirá como antecedente y base teórica, y además me permitirá obtener el título profesional de contador público.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador fuera del territorio peruano, sobre temas relacionados a la presente investigación, encontrando los siguientes trabajos de investigación tales como:

Acosta, Ariza, 2007 en su tesis titulada **Diagnostico para el mejoramiento del Sistema de Control Interno de la empresa ANIPACK LTDA en Bogotá, Colombia**, cuyo objetivo general fue: Realizar el diagnóstico de la situación actual en el tema de control interno para la empresa ANIPACK Ltda, tomando como base los parámetros definidos por el informe COSO, con el fin de proponer ajustes al mencionado sistema de acuerdo con las falencias y necesidades del negocio y como objetivos específicos fueron: a) Evaluar el funcionamiento del actual sistema de control interno de la empresa, mediante la aplicación de herramientas como una encuesta basada en el informe COSO y la observación y verificación documental a cada uno de los diferentes componentes del sistema a fin de realizar el diagnóstico y establecer puntos de mejora. b) Establecer los riesgos que se expone la empresa a través del análisis de los resultados de las pruebas de auditoría para determinar las

bases de la propuesta de mejoramiento. c) Diseñar una propuesta de mejoramiento mediante la identificación de las debilidades del sistema para minimizar o eliminar los riesgos a los que se ve expuesta la empresa, como resultados se detectó falencias que pone en peligro las actividades de la empresa.

Guamán, 2015 en su tesis titulada: **Las Políticas de Control Interno en el departamento financiero y su efecto en la rentabilidad de la empresa de Transporte y Turismo Konquistadores del Volante Transturkons S.A., Ecuador** cuyo objetivo general fue: Analizar las políticas de control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa transporte y turismo Konquistadores del Volante Transturkons S.A., cuyo objetivos específicos fueron: a) Analizar las políticas de control interno del departamento financiero que maneja actualmente la empresa de transporte y turismo Konquistadores del Volante Transturkons S.A., con el fin de determinar su eficiencia. b) Determinar si la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo Konquistadores del Volante Transturkons S.A. es la adecuada, de tal forma que permita que la gestión empresarial sea eficaz. c) Proponer la implementación de un modelo de políticas de control interno que permita mejorar la rentabilidad de la empresa transporte y turismo del volante Transturkons S.A.

Alvarado, Tuquiñahui, 2011 en su tesis titulada como: **Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la**

ciudad de Cuenca, Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Compra y vender productos de buena calidad y bajos costos que satisfagan las necesidades del consumidor, para lograr abarcar el mercado nacional maximizando utilidades y minimizando costos. Cuyos objetivos específicos fueron: a) Ofrecer los mejores precios para contribuir con la economía de las familias ecuatorianas. b) Entregar un servicio técnico de calidad capaz de estar a la altura de las exigencias tecnológicas del mercado. c) Llegar a otras provincias del país para sí poder incrementar los niveles de ventas año a año. d) Cumplir con los pedidos que realizan los clientes con productos variados y entrega debidos, Electro Instalaciones cuenta con un personal de servicio técnico que labora fuera de la empresa ofreciendo servicios adicionales para comodidad del cliente y lograr su satisfacción.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador de las distintas Regiones o ciudades del territorio Peruano (menos en la Región La Libertad) , sobre temas relacionados a la presente investigación, encontrando los siguientes trabajos de investigación tales como:

Córdova, 2015 en su tesis titulada **Caracterización del Control Interno en el área de compras y ventas de la empresa Estación de Servicios Grifo`s Marcavelica S.A.C. Año 2014, Piura.** Cuyo

objetivo general es: Determinar y describir la contribución del control interno en el área de compras y ventas en la empresa Estación de Servicios Grifo`s Marcavelica S.A.C. en el año 2014, donde sus objetivos específicos son: a) Evaluar el sistema de Control interno en el área de compras y ventas de la empresa Estación de Servicio Grifo`s Marcavelica S.A.C. b) Identificar las deficiencias del Control Interno en el área de compras y ventas de la empresa. c) Definir un manual de funciones con el objetivo que cada trabajador tenga claro cuáles son sus actividades y así lograr un mejor desempeño en los procesos de compras y ventas de Estación de Servicios Grifo`s Marcavelica S.A.C. de Sullana. Como resultados de esta investigación tenemos:

1. ¿El sistema de operación de ventas es apropiado o adecuado?

De la encuesta realizada a los trabajadores, se obtuvo que el 75% considera que el sistema de ventas utilizado en la empresa es apropiado, mientras tanto el 25% no lo considera así.

2. ¿Se está seguro que no se pierden ventas y se factura todo lo vendido?

De la encuesta realizada a los trabajadores, se obtuvo que el 67% están seguros que todo lo vendido es facturado y el 33% de los encuestados no está seguro, siendo esto perjudicial ya que no estaría llevando un control adecuado de sus ventas.

3. ¿Se controlan las facturas en cuanto a clientes y precios?

El 92% de los encuestados indicaron que si controlan las facturas en cuanto a cliente y precios, mientras que un 8% indico lo contrario.

4. ¿Se controla la correlatividad de facturas y boleta de ventas?

El 83% de los encuestados indicaron que si se controla la correlatividad de facturas y boletas de venta, mientras que el 17% de los encuestados manifestaron lo contrario.

García, 2013 en su tesis titulada **Implicancias del Control Interno en la Gestión de las Compañías de Seguros de Lima Metropolitana 2011 – 2012, Lima**. Cuyo objetivo general fue: Determinar las implicancias que tiene el control interno en la gestión de las compañías de seguro de Lima Metropolitana. Teniendo como objetivos específicos los siguientes: a) Establecer si la evaluación del ambiente de control interno prevé posibles acontecimientos que pueden afectar la gestión en la organización. b) Precisar si la permanente evaluación del riesgo influye en la elaboración de planes operativos que guíen decisiones en la organización. c) Establecer si las actividades del control interno influyen en el nivel de cumplimiento de políticas de trabajo. d) Conocer como la forma en que la información y comunicación existente en el control interno permite alcanzar el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos de la organización. e) Demostrar si la supervisión y monitoreo del control interno aseguran que la actividades sean congruentes con la necesidad de la empresa. f) Establecer si las actividades de prevención y monitoreo del desempeño permite alcanzar la

confiabilidad, transparencia en los procesos de gestión y control interno en la empresa; quien después de un análisis encontró los siguientes **resultados** mediante la técnica de la encuesta que fue aplicada a 117 personas quienes comprende el personal de la empresa:

- a) ¿Aprecia Ud. actividades relacionadas con el control gerencial? Como resultado de la pregunta el 66 % de los encuestados consideran que las actividades relacionadas con el control gerencial son las apropiadas, debido a que cuentan con políticas y procedimientos establecidos en gran parte de la empresa, las cuales aseguran que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad.
- b) ¿En su opinión considera que el ambiente de control interno es el apropiado en la compañía de seguros? Como resultados tenemos que el 67% de los encuestados considera que el ambiente de control es el apropiado en la empresa.
- c) ¿Considera que la información y comunicación en la compañía es la apropiada? Como resultado se obtuvo que el 68% del personal considera que la información y comunicación es la apropiada en la empresa, debido que están reflejados mediante métodos, procesos, canales medios y acciones con un enfoque sistemático y regular, las cuales aseguran el flujo de la información en casi todas las direcciones con calidad y oportunidad.

- d) ¿Cree que se están cumpliendo con las políticas de trabajo en la organización? El 73% de los encuestados consideran que se están cumpliendo las políticas de trabajo en la organización, debido a que las políticas y disposiciones implantados son la base, soporte y punto de partida para operar, dichas políticas ayudan a identificar las metas y los estándares de las operaciones que miden el desempeño y califican la eficiencia y economía, elementos que son indispensables que logran la óptica sinergia operativa integral, y el 27% de los trabajadores desconocen la existencia de políticas, las razones que consideran que no se encuentran claramente entendidas y definidas.
- e) ¿En su opinión se están cumpliendo con las metas y objetivos en la organización? El 74% de los encuestados consideran que se están cumpliendo con las metas y objetivos en la empresa.
- f) ¿Existe confiabilidad y transparencia en los procesos de gestión y control de la empresa? Como resultado el 73% de los encuestados consideran que existe confiabilidad y transparencia en los procesos de organización debido a que se han realizado diversos estudios y análisis a los procesos para poder determinar la confiabilidad de las operaciones en las cuales se ha podido determinar posibles problemas y se ha podido sugerir correcciones cambios y mejoras en los diversos procesos con que cuenta la organización.

Valladares, 2014 en su tesis titulada **Diseño de un modelo de Control Interno y su influencia en la optimización de la gestión del programa de vaso de leche en la Municipalidad Provincial de**

Huancayo, Huancayo. Cuyo objetivo general es: Diseñar un Modelo de Control Interno para mejorar la gestión del Programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huancayo. Cuyos objetivos específicos son: Diagnosticar la situación actual de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Huancayo. b) Normar un Modelo de Control Interno del programa de vaso de leche para su implementación en la Municipalidad Provincial de Huancayo. c) Validar el Modelo de Control Interno diseñado aplicándolo al Programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincia de Huancayo. Como resultados de esta investigación se realizo una encuesta, la cual fueron respondidas por las 15 personas que laboran dentro de la organización:

- a) ¿Tiene conocimiento de la importancia del control interno como proceso?

En los datos obtenidos de la encuesta nos demuestra que el 46.67% de los encuestados opinan que si tienen conocimiento de la importancia del control interno como proceso y el 53.33 % del personal no tienen conocimiento de la importancia del control interno como proceso.

- b) ¿Cree usted que el control interno ayuda al cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad?

El 60% de los encuestados afirman que el control interno ayuda al cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad.

- c) ¿Usted cree que el control interno ayuda a salvaguardar los recursos de evitar pérdidas, mal uso y daño?

El 53.33% de los encuestados afirman que el control interno ayuda a salvaguardar los recursos a fin de evitar pérdida, mal uso y daño.

- d) ¿Cree usted que la actualización y emisión de normas internas mejoraron la gestión del PVL?

El 53.33% de los encuestados afirman que la actualización y emisión de normas internas mejoran la gestión del PVL.

2.1.3 Antecedentes Locales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador dentro de la ciudad de Trujillo sobre temas relacionados a la presente investigación, encontrando los siguientes trabajos de investigación tales como:

Acosta, 2013 en su tesis titulada **Aplicación de un Sistema de Control Interno en el área de ventas y su repercusión en la gestión comercial en la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C. Trujillo 2013, Trujillo** cuyo objetivo general es: Demostrar que la aplicación de un Sistema de Control Interno en el área de ventas repercute en la gestión comercial de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C. mejora su operatividad en la ciudad de Trujillo, 2013 y los objetivos específicos son los siguientes a)

Diagnosticar el área de ventas para conocer su operatividad actual. b) Determinar sus debilidades operativas para proponer el sistema de control interno para el área de ventas en la empresa Distribuidora Guzmán S.A.C. c) Evaluar los resultados para demostrar su eficiencia operativa tras la aplicación del sistema de control interno en el área de ventas. Como resultados de esta investigación tenemos:

1. La empresa no cuenta con un organigrama.
2. La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones donde se definan las normas, las responsabilidades y relaciones de autoridad.
3. Carencia de un manual de políticas y procedimientos por escrito, viene operando de manera rutinaria y sobre la base de la experiencia acumulado de los empleados a través de los años.
4. No tiene un código de ética y normas que en camine la conducta del personal que labora en la empresa.
5. Carencia de presupuestos de ventas.
6. No existe un programa de capacitación integral formal en el área de ventas.
7. No se evalúa o se evalúa parcialmente al personal de ventas.
8. No se cumple con la función de realizar arquezos de caja sorpresivos por una persona ajena a esta área.

9. Carencia de un medio adecuado (caja fuerte) para la custodia del dinero por ingresos de cobranzas y no depositados.

10. No se realizan presupuestos de caja.

11. El registro de ventas no se encuentra al día.

Murillo, Palacios, 2013 en su tesis titulada **Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de ventas de la Botica Farma Cartavio en el Periodo 2013, Trujillo** cuyo objetivo general es: Demostrar la eficacia del Diseño de un Sistema de Control Interno para optimizar significativamente el proceso de ventas en la Botica Farma Cartavio en el periodo 2013 y sus objetivos específicos son los siguientes: a) Evaluar el Sistema de Control Interno en el área de ventas de la Botica Farma Cartavio. b) Elaborar un manual de procedimientos para el área de ventas de la Botica Farma Cartavio. c) Analizar la implementación del diseño de control interno en el área de ventas de la Botica Farma Cartavio. d) Elaborar un flujograma para el área de ventas de la botica Farma Cartavio. Como resultados de esta investigación se tiene:

- De acuerdo a la entrevista realizada al administrador y según las respuestas obtenidas, se concluye que no cuenta con un Sistema de Control Interno establecido y esto repercute en que la información contable no esté actualizada.
- No existe un adecuado proceso de ventas y no cuenta con un plan de capacitación al personal por consecuencia los trabajadores

realizan sus labores pero no conocen con exactitud que labores deben desempeñar dentro de la empresa.

- En el área de ventas no existe un manual de funciones.

Díaz, 2014 en su tesis titulada **Propuesta de un sistema de control interno para el área de las ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa Gran hotel el Golf Trujillo S.A. Año 2012, Trujillo**. Como objetivo general se tiene proponer un adecuado Sistema de Control Interno para el área de ventas que genere una eficiente gestión económica y financiera en la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A. y como objetivos específicos tenemos: a) Determinar los puntos débiles, que dificultan la fluidez de las operaciones en el área de ventas en la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A. b) Determinar el aporte de un Sistema de Control Interno en la mejora de la operatividad del área de ventas en la empresa Gran Hotel El Golf S.A. c) Comparar y analizar el efecto positivo de la propuesta del Sistema de Control Interno en el área de ventas, respecto a la gestión económica y financiera de la empresa Gran Hotel El Golf S.A. como resultados de esta investigación tenemos:

La empresa no cuenta con la formalidad de mantener un organigrama estructural, además de no contar con políticas y procedimientos operativos bajo firma, que permitirían un mejor desarrollo y desempeño en el área de ventas.

El aporte del sistema de control interno es determinante para ejercer mejoras en el área de ventas de la empresa, pues así como está compuesto de políticas, normas y procedimientos establecidos, también lo compone el efectivo accionar del personal que la integra que es lo que mantiene un equilibrio entre la eficiencia y la eficacia, así también entre obtener los resultados deseados y los medios realmente utilizados para lograrlo.

Paredes, 2014 en su tesis titulada **Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno y su influencia en la gestión económico financiera de la empresa Pisacom S.A.C. Año 2012**, Trujillo, esta investigación tiene como objetivo general: Proponer un Sistema de Control interno y su influencia en la Gestión Económica – Financiera y como objetivos específicos tiene a) Conocer cuál es la situación del sistema de control interno en la gestión económico financiera. b) Identificar los factores del sistema de control interno. c) Demostrar la influencia de la Implementación del sistema de control interno en la Gestión económica – Financiera como resultados tenemos lo siguiente, hubo una variación positiva como consecuencia de la aplicación del Sistema de Control Interno en comparación de años anteriores (2012), este efecto positivo se ve reflejado en las utilidades del año 2013., como resultados de esta investigación tenemos:

Se reestructuro el organigrama, y se adecuo para que permita conocer a todo el personal la jerarquía de cargos.

Se diseño un Manual de Organización y Funciones que indica las funciones y responsabilidades de cada cargo.

Se establecieron políticas para capacitar al personal.

Se programaron reuniones quincenales para proponer estrategias de ventas y de atención al cliente.

Implementar un Plan anual de ventas.

Bermúdez, Cabrera, 2014 en su tesis titulada “**Diseño del Sistema de Control Interno en el Área de Ventas para mejorar la Gestión Comercial en la Empresa Quimipiel S.A.C., Distrito de la Esperanza, Provincia de Trujillo 2013**”, como objetivo general se tiene: Diagnosticar que el Sistema de Control Interno en el Área de Ventas contribuye a mejorar significativamente la gestión comercial en la empresa Quimipiel S.A.C., durante el año 2013, y como objetivos específicos tenemos: a) Diagnosticar el sistema de control interno actual en el Área de Ventas para identificar los puntos críticos de la unidad económica. b) Diseñar el sistema de control interno en el Área de Ventas, de acuerdo al informe COSO. c) Evaluar si el sistema de control interno implementado en el Área de Ventas, ha mejorado la gestión comercial en la empresa Quimipiel S.A.C. durante el año 2013. Como resultados de esta investigación tenemos que con la implementación del Sistema de control interno,

se incorporó en la empresa un Manual de Organización y funciones, un Flujo grama actualizado de comercialización, un cuestionario para evaluar el sistema de control interno (mensual), capacitaciones y asesorías permanentes a los trabajadores y monitoreo de las ventas comprometidas al stock.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 Marco Teórico

2.2.1.1 Control

Todo sistema que se encuentre operando requiere que su funcionamiento sea regulado para que de esta manera cumplir con los objetivos que el mismo se propone. El conjunto de acciones, procedimientos, normas o técnicas que aseguran la regulación de un sistema es lo que se denomina Control.¹

2.2.1.2 Control Interno

El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por la gerencia de una empresa diseñada para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

¹<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse80.html#QQ1-59-84>

- Adhesión de las políticas de la empresa.²

2.2.1.3 Importancia del Control Interno

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables.³

2.2.1.4 Estructura del Control Interno

Las características del control interno satisfactorio deberían incluir:

- Un plan de organización que provea segregación adecuada de las responsabilidades y deberes.
- Un sistema de autorizaciones y procedimientos de registro que provea adecuadamente un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos.
- Prácticas sanas en el desarrollo de funciones y deberes de cada uno de los departamentos de la organización
- Recurso Humano de una calidad adecuada de acuerdo con las responsabilidades.

²<http://uap.edu.pe/intranet/fac/material/03/20102BT030203413030108011/20102BT03020341303010801117400.pdf>

³<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse84.html>

Estos elementos son importantes individualmente por derecho propio pero son tan básicos para un sistema de control interno adecuado que cualquier deficiencia importante en uno de ellos evitaría el funcionamiento satisfactorio de todo el sistema. Por ejemplo, el sistema de autorización y de procedimientos de registros no puede considerarse adecuado sin que el personal encargado de desarrollar los procedimientos sea capacitado, lo cual es necesario para que el sistema funcione.⁴

2.2.1.5 Clasificación del Control Interno

En un sentido amplio el Control Interno incluye controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos.

Control Administrativo

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas

⁴<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse85.ht>

medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

Control Contable

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.⁵

2.2.1.6 Objetivos del Control Interno

El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de Control Interno. En otras palabras toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno.

Asimismo, toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es una debilidad de Control Interno.

⁵<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.ht>

Suficiencia y confiabilidad de la información financiera

La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones.

Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

Si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar sustracciones y demás peligros que puedan amenazarlos.

Efectividad y eficiencia de las operaciones

Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye

las políticas que emita la alta administración, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos los integrantes de la organización para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone.⁶

2.2.1.7 Componentes del Control Interno

Según del modelo COSO El Control Interno está constituido por los siguientes componentes interrelacionados derivados de la forma de gestionar la organización:

Ambiente de Control

La organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este ambiente de control se genere se requiere de otros elementos asociados al mismo los cuales son:

Integridad y valores éticos. Se deben establecer los valores éticos y de conducta que se esperan del recurso humano al servicio del Ente, durante el desempeño de sus actividades propias. Los altos ejecutivos deben comunicar y fortalecer los valores éticos y conductuales con su ejemplo.

⁶<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>

Competencia. Se refiere al conocimiento y habilidad que debe poseer toda persona que pertenezca a la organización, para desempeñar satisfactoriamente su actividad.

Experiencia y dedicación de la Alta Administración. Es vital que quienes determinan los criterios de control posean gran experiencia, dedicación y se comprometan en la toma de las medidas adecuadas para mantener el ambiente de control.

Filosofía administrativa y estilo de operación. Es sumamente importante que se muestre una adecuada actitud hacia los productos de los sistemas de información que conforman la organización. Aquí tienen gran influencia la estructura organizativa, delegación de autoridad y responsabilidades y políticas y prácticas del recurso humano. Es vital la determinación de actividades para el cumplimiento de la misión de la empresa, la delegación autoridad en la estructura jerárquica, la determinación de las responsabilidades a los funcionarios en forma coordinada para el logro de los objetivos.

Evaluación de Riesgos

Riesgos. Los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema (organización), se denominan riesgos. Estos pueden provenir del medio ambiente o de la organización misma. Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice

las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles.

Actividades de Control

Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control. Estas pueden ser aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado.

Información y Comunicación

La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales.

Supervisión y Seguimiento

Planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo.

Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

La Administración tiene la responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado sistema de control interno.

Cualquier sistema aunque sea fundamentalmente adecuado, puede deteriorarse si no se revisa periódicamente. Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos, eliminarlos o implantar nuevos. La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas.⁷

2.2.1.8 Principios del Control Interno Generales

El control interno es un medio no un fin en sí mismo, es un proceso desarrollado por el personal de la organización y no puede ser considerado infalible, ofreciendo solamente una seguridad razonable. Por lo tanto, no es posible establecer una receta universal de control interno que sea aplicable a todas las organizaciones existentes. Sin embargo, es posible establecer algunos principios de control interno generales así:

- Deben fijarse claramente las responsabilidades.
- Si no existe delimitación el control será ineficiente.

⁷<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html>

- La contabilidad y las operaciones deben estar separadas. No se puede ocupar un punto control de contabilidad y un punto control de operaciones.
- Deben utilizarse todas las pruebas existentes, para comprobar la exactitud, tener la seguridad de que las operaciones se llevan correctamente.
- Ninguna persona individual debe tener a su cargo completamente una transacción comercial. Una persona puede cometer errores, es posible detectarlos si el manejo de una transacción está dividido en dos o más personas.
- Debe seleccionarse y entrenarse cuidadosamente el personal de empleados. Un buen entrenamiento da como resultado más rendimiento, reduce costos y los empleados son más activos.
- Si es posible se deben rotar los empleados asignados a cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar vacaciones entre las personas de confianza. La rotación evita la oportunidad de fraude.
- Las instrucciones de cada cargo deben estar por escrito. Los manuales de funciones cuidan errores.
- Los empleados deben tener póliza de fianza. La fianza evita posibles pérdidas a la empresa por robo.
- No deben exagerarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad de partida doble. También se cometen errores.

- Deben hacerse uso de las cuentas de control con la mayor amplitud posible ya que prueban la exactitud entre los saldos de las cuentas.
- Debe hacerse uso del equipo mecánico o automático siempre que esto sea factible. Con éste se puede reforzar el control interno.⁸

2.2.1.9 Métodos de Evaluación del Control Interno

Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente las estructuras de control interno como base para establecer el grado de confianza que merece y consecuentemente, para determinar la naturaleza y alcance de la empresa. (Bravo, 2000)

Existe tres metodos que son utilizados para documentar el conocimiento de la estructura del control interno:

- **Metodo Descriptivo**

Consiste en la narración de los procedimientos relacionados con el control interno, los cuales pueden dividirse por actividades que pueden ser por departamentos, empleados y cargos o por registros contables. Una descripción adecuada de un sistema de contabilidad y de los procesos de control relacionados incluye por lo menos cuatro características:

- Origen de cada documento y registro en el sistema.

⁸<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse89.ht>

- Cómo se efectúa el procesamiento.
- Disposición de cada documento y registro en el sistema.
- Indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación de los riesgos de control.

Método Gráfico

Consiste en la preparación de diagramas de flujo de los procedimientos ejecutados en cada uno de los departamentos involucrados en una operación. Un diagrama de flujo de control interno consiste en una representación simbólica y por medio de flujo secuencial de los documentos de la entidad auditada. El diagrama de flujo debe representar todas las operaciones, movimientos, demoras y procedimientos de archivo concernientes al proceso descrito. Este método debe incluir las mismas cuatro características del método gráfico enunciadas anteriormente.

Método de Cuestionarios

Básicamente consiste en un listado de preguntas a través de las cuales se pretende evaluar las debilidades y fortalezas del sistema de control interno.⁹

⁹<http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse90.ht>

2.2.1.10 Area de Ventas

Es una orientación administrativa que supone que los consumidores no comprarán normalmente lo suficiente de los productos de la compañía a menos que se llegue hasta ellos mediante un trabajo sustancial de promoción de ventas.

El departamento de ventas o área de ventas es el encargado de persuadir a un mercado de la existencia de un producto, valiéndose de su fuerza de ventas aplicando las técnicas y políticas de ventas acordes con el producto que se desea vender.¹⁰

2.2.1.11 La empresa

La empresa es la unidad económica de producción encargada de combinar los factores o recursos productivos, trabajo, capital y recursos naturales, para producir bienes y servicios que después se venden en el mercado.¹¹

2.2.1.12 Clasificaciones

- **Extractivas**

Dedicadas a explotar recursos naturales.

- **Servicios**

Entregan sus servicios o la prestación de esta a la comunidad

¹⁰<http://monografias.com/trabajos19/areas-de-actividad/areas-de-actividad.shtml#ventas>

¹¹<http://monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml>

- **Comercial**

Desarrolla la venta de productos terminados en la fábrica.

- **Agropecuaria**

Explotación del campo y sus recursos.

- **Industrial**

Transforma la materia prima en un producto terminado.¹²

2.2.1.13 Datos Informativos de la empresa

Power Deport S.A.C., es una organización trujillana dedicada a proveer artículos de calidad, en todo el norte peruano, para la práctica del deporte y para un estilo de vida sano y confortable gracias al uso de productos elaborados con tecnologías altamente desarrolladas.

Inicia sus operaciones en el año 2000, y desde entonces hemos crecido hasta convertirnos en una importante marca en todo el norte del Perú.

Iniciándose en el Centro Comercial Mercaderes con dos tiendas, con el transcurrir de los años la empresa expandió sus puntos de ventas, en la actualidad la empresa en el Centro Comercial Mercaderes tiene 12 tiendas gracias a que Power Deport S.A.C.

¹² <https://prezi.com/chre9jazduva/clasificacion-de-las-empresas-y-sus-sectores-economicos/>

siempre está al tanto de productos actuales para ofrecer a nuestros clientes trujillanos.

2.2.1.14 Visión

- Que todos nuestros clientes viva Sport.
- Para eso debemos llegar a cada uno de ellos con los productos que sueñan, al precio que sueñan, al precio que sueñan y de la manera que sueña.
- Por eso debemos llegar a ser una de las organizaciones más eficientes, veloces, inteligentes, innovadoras y alterativas del Perú.

2.2.1.15 Misión

Somos distribuidores de calzado deportivo y casual, accesorios e indumentaria de marcas mundiales que aseguren constante innovación en calidad y confort.

Tenemos el compromiso de brindar a nuestros clientes genuino bienestar en cada uno de los procesos que compartimos, ofreciéndoles las últimas novedades del mercado mundial, orientación en sus compras y precios accesibles.

Todo esto es posible gracias al trabajo dedicado de nuestros colaboradores, quienes junto a nuestros clientes forman el fundamento de nuestra riqueza.

2.2.2 Marco Conceptual

Control

El conjunto de acciones, procedimientos, normas o técnicas que aseguran la regulación de un sistema.

Control Interno

Es el proceso conformado por las diversas disposiciones y métodos creados por la alta dirección, desarrollado por el recurso humano de la organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad a la información que se generada en las transacciones económicas, promover la eficiencia y la eficacia de las operaciones del ente económico y asegurar el conocimiento y cumplimiento de la normatividad interna y externa de la Entidad.

Área de Ventas

El departamento de ventas o área de ventas es el encargado de persuadir a un mercado de la existencia de un producto, valiéndose de su fuerza de ventas aplicando las técnicas y políticas de ventas acordes con el producto que se desea vender.

Empresa

La empresa es la unidad económica de producción encargada de combinar los factores o recursos productivos, trabajo, capital y recursos naturales, para producir bienes y servicios que después se venden en el mercado.

2.3 Hipótesis

No aplica hipótesis, por ser investigación de tipo descriptivo correlacional, lo cual no busca demostrar o cambiar nada de lo que ya está escrito.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de la Investigación

El tipo de esta investigación es cualitativa, porque se limita a puntualizar aspectos relacionados a las variables en estudio; porque esta investigación depende fundamentalmente de la recolección, y análisis de la información que se obtuvo sobre la Caracterización del Control Interno en el Área de Ventas, la cual sirve como fuente teórica y/o conceptual.

3.2 Nivel de la Investigación

El nivel de investigación es descriptivo correlacional, solo se limitó a describir las características de las dos variables en estudio.

3.3 Diseño de la Investigación

El nivel de la investigación es no experimental descriptivo correlacional, debido a que solo describirá y observará las dos variables en su estado sin manipularlas y sin hacer ningún cambio dentro de su contexto.

3.3.1 No Experimental

Sera no experimental porque realizará el estudio sin manipular las variables, se observará el fenómeno tal como se mostró en su contexto.

3.3.2 Descriptivo Correlacional

Sera descriptivo correlacional porque el estudio se ha limitado solo a describir las principales características de las variables dependientes e independientes.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

La población de la investigación está constituida por todas las empresas comerciales del Perú.

3.4.2 Muestra

Para la realización de este trabajo de investigación se tomó como muestra a la empresa Power Deport S.A.C.

3.5 Definición y Operacionalización de la Variable

Título: Caracterización del Control Interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú: Caso Power Deport S.A.C. Trujillo, 2016

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION	DIMESION	MEDICION
Caracterización del Control Interno	Es un plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de los empleados y procedimientos coordinados, que tiene por objeto obtener información segura, oportuna y confiable de las operaciones de ventas.	1. ¿Los ingresos diarios son reportados diariamente?	Redacción.
		2. ¿Los ingresos reportados se depositan inmediatamente en la cuenta corriente?	Redacción.

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION	DIMESION	MEDICION
Área de Ventas	Área principal de cualquier tipo de empresa, que se encarga de ofrecer los productos a un determinado público.	1. ¿Se factura todas las ventas? 2. ¿El traslado de la mercadería a las tiendas se realiza correctamente?	Redacción. Redacción.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1 Técnica

Entrevista y Observación

Se realizará una entrevista al contador y se aplicara la técnica de la observación.

3.6.2 Instrumentos

Cuestionario

Se formulará y se presentará las preguntas de entrevista de las variables en estudio al contador.

Se realizara la ficha de observación para la recolección de información.

3.7 Plan de Análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1, se realizó una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes, los mismos que como resultados son presentados en sus respectivos cuadros.

Para conseguir el objetivo específico 2, se realizó una encuesta elaborado en base a preguntas relacionadas a las variables al contador de la empresa.

Para cumplir con el objetivo específico 3, se realizó un análisis comparativo del objetivo específico 1 y del objetivo específico 2; procurando que estas comparaciones sea a través de los aspectos comunes al objetivo específico 1 y 2.

3.8 Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGIA
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ: CASO POWER DEPORT S.A.C. TRUJILLO, 2016.	¿Cuáles son las características del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Power Deport S.A.C., Trujillo, 2016?	Determinar y describir las características del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Power Deport S.A.C., Trujillo, 2016	<p>Describir las características del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú, 2016.</p> <p>Describir las características del control interno en el área de ventas de la empresa Power Deport S.A.C., Trujillo, 2016</p> <p>Hacer un cuadro comparativo de las características del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Power Deport S.A.C., Trujillo, 2016</p> <p>Después de haber analizado el objetivo número tres se propone fortalecer y mejorar los procedimientos del control interno en el área de ventas de la empresa Power Deport S.A.C.</p>	<p>Control Interno</p> <p>Área de Ventas</p>	<p>Técnicas Entrevista, Observación</p> <p>Instrumentos Cuestionario Fichas de Observación</p>	<p>Tipo de Investigación: • Cualitativa</p> <p>Nivel de Investigación: • Descriptivo – Correlacional.</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental. Descriptivo Correlacional.</p> <p>Población: Empresas comerciales del Perú.</p> <p>Muestra: Power Deport S.A.C.</p>

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

En este capítulo se hizo un estudio de los aspectos más importantes para el informe y se realizó el diagnóstico y análisis aplicando los resultados de las técnicas de recolección de datos como la encuesta y la técnica de la observación.

4.1.1 Resultado del objetivo específico N° 1:

Describir las características del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú, 2016.

AUTOR (ES)	RESULTADOS
CORDOVA (2015)	Señala que en la empresa se evidenciaron irregularidades en el control y del desarrollo de las actividades del personal en el área de ventas, encontrándose las siguientes deficiencias: <ul style="list-style-type: none">• El personal nuevo desconoce sobre el funcionamiento del sistema de ventas, considerando que es inapropiado.• Desconocimiento del personal nuevo en la facturación de ventas.
	Indica que en la empresa no hay un sistema de control interno, que en el área de ventas no está definido correctamente las actividades y los procedimientos de cada trabajador, la empresa presenta las siguientes irregularidades: <ul style="list-style-type: none">• Carece de un organigrama.

<p>ACOSTA (2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un manual de organización. • Carece de un manual de políticas y procedimientos. • Carencia de un código de ética. • Falta de un presupuesto de ventas. • No se evalúa o se evalúa parcialmente al personal de ventas. • No se realiza arquezos de caja. • No se realiza presupuesto de caja.
<p>MURILLO Y PALACIOS (2013)</p>	<p>Indica que en la empresa de acuerdo a la entrevista realizada al administrador y según sus respuestas indica que no cuenta con un control interno y esto repercute en que la información contable no esté actualizada.</p> <p>No existe un adecuado proceso de ventas y no cuenta con un plan de capacitación al personal por consecuencia los trabajadores realizan sus labores pero no conocen con exactitud que labores deben desempeñar dentro de la empresa y además en el área de ventas no existe un manual de funciones.</p>
<p>DIAZ (2014)</p>	<p>Indica que en la empresa no cuenta con la formalidad de mantener un organigrama estructural, además de no contar con políticas y procedimientos operativos bajo firma, que permitirían un mejor desarrollo y desempeño en el área de ventas.</p> <p>El aporte del sistema de control interno es determinante para</p>

	<p>ejercer mejoras en el área de ventas de la empresa, pues así como está compuesto de políticas, normas y procedimientos establecidos, también lo compone el efectivo accionar del personal que la integra que es lo que mantiene un equilibrio entre la eficiencia y la eficacia, así también entre obtener los resultados deseados y los medios realmente utilizados para lograrlo.</p>
<p>BERMUDEZ Y CABRERA (2014)</p>	<p>Indica que en la empresa con la implementación del Sistema de control interno, se incorporó en la empresa un Manual de Organización y funciones, un Flujograma actualizado de comercialización, un cuestionario para evaluar el sistema de control interno (mensual), capacitaciones y asesorías permanentes a los trabajadores y monitoreo de las ventas comprometidas al stock.</p>

Fuente: Elaborado de los antecedentes del presente trabajo de investigación.

4.1.2 Resultado del objetivo específico N° 2

Describir las características del control interno en el área de ventas de la empresa Power Deport S.A.C., Trujillo, 2016.

El diagnóstico de la situación actual del control interno en el área de ventas que lleva la empresa Power Deport S.A.C. fue determinado mediante la aplicación de una entrevista al contador y se realizó la técnica de la observación directa, ambas técnicas de recolección de datos permitirán determinar las debilidades de las áreas relacionadas.

ÁREA DE TESORERÍA

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1.	¿Los ingresos diarios son reportados diariamente?	Los ingresos diarios son reportados diariamente al tesorero, a través del supervisor quien entrega diariamente todo el dinero recaudado por las ventas del día. (Anexo 2)
2.	¿Los ingresos reportados se depositan inmediatamente en la cuenta corriente?	El dinero recaudado originado por las ventas, se deposita inmediatamente en la cuenta corriente de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

ÁREA DE CONTABILIDAD

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
3.	¿Realiza diariamente el reporte de las ventas diarias de todas las tiendas? ¿Quién la realiza?	La realización de los reportes de ventas se hace diariamente, la persona encargada de realizar estos reportes es el asistente contable. (Anexo 3)
4.	¿Se factura todas las ventas?	La facturación de las ventas se realiza a través del sistema comercial mediante la emisión e impresión del comprobante en la ticketera que cada tienda tiene, raras veces se emite en boletas manuales. (Anexo 4)
5.	¿Se realiza arquezos de caja?	No se realiza arquezos de caja. (Anexo 5)
6.	¿Se realiza toma inventarios?	La realización de toma de inventarios se hace mensual, se hace a través de la toma de unidades físicas realizándose en cada tienda y en el almacén general. (Anexo 6)
7.	¿La empresa tiene fondo de caja chica?	La empresa no cuenta con un fondo de caja chica. (Anexo 7)
8.	¿Las notas de crédito son debidamente aprobadas?	Las notas de crédito son debidamente aprobadas y emitidas cuando el cliente realiza devolución por talla o por falla. (Anexo 8)

Fuente: Elaboración propia.

ÁREA DE ALMACÉN

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
9.	¿Están claramente definidas las responsabilidades para el manejo de los inventarios en cuanto a registro y custodia?	En el almacén trabajan 6 personas, el único encargado de crear los códigos e ingresar las mercaderías en el sistema de almacén es el jefe de almacén, los demás almaceneros ingresan las mercaderías al almacén general para su debida custodia mediante su asignación de responsabilidades.
10.	¿Se lleva un control de las notas de pedido?	Se estableció en el área de almacén que los pedidos de mercadería solicitados por las tiendas deben estar registradas y controladas en las notas de pedido. (Anexo 9)
11.	¿Se almacena las existencias de una manera ordenada y sistemática?	Si, cada existencia es ordenada y separada por marca, para su rápido hallazgo.
12.	¿El traslado de la mercadería a las tiendas se realiza correctamente?	Si el traslado de las mercaderías se realiza a través del sistema de almacén, el jefe de almacén es aquel que realiza los traslados a las tiendas.

Fuente: Elaboración propia.

ÁREA OPERATIVA

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
13.	¿Las funciones de los trabajadores de las tiendas están debidamente separadas?	Cada personal conoce sus funciones y están debidamente separadas, en cada tienda hay un cajero y dos vendedores.
14.	¿Las mercaderías en las tiendas son debidamente custodiadas?	Las mercaderías en las tiendas no son debidamente controladas evidenciándose pérdidas en cada una de las tiendas. (Anexo 10)

Fuente: Elaboración propia.

4.1.3 Resultado del objetivo específico N° 3

Hacer un cuadro comparativo de las características del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Power Deport S.A.C.Trujillo, 2016.

TEMAS	RESULTADOS DEL OBJETIVO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO 2	DIFERENCIA
CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS	Indica que en la empresa carece de control en la facturación de ventas, evidenciándose omisiones en los ingresos.	Indica que en la empresa el proceso de control de la facturación no se realizaba debidamente evidenciándose omisiones de ingresos.	Coincide.

<p>REPERCUSIÓN EN LA GESTIÓN COMERICAL</p>	<p>Indica que en la empresa en el área de ventas al encargado de la cobranza no lo realizan arqueos de caja.</p>	<p>Indica que en la empresa no se realizan arqueos de caja a los cajeros de las tiendas.</p>	<p>Coindice.</p>
<p>SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS</p>	<p>Señala que en la empresa carece del control interno y esto repercute que la información contable no esté actualizada.</p>	<p>En la empresa Power Deport evidencia irregularidades en el cumplimiento de los procesos establecidos por el contador.</p>	<p>No coincide.</p>

Fuente: Elaboración propia

4.1.4 Resultado del objetivo específico N° 4

Después de haber analizado el objetivo número tres se propone fortalecer y mejorar los procedimientos del control interno en el área de ventas de la empresa Power Deport S.A.C.

4.2 Análisis de Resultados

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

De los resultados obtenidos en las investigaciones de los diferentes autores, se indica lo siguiente:

De acuerdo al análisis se encontró investigaciones similares al presente trabajo de investigación, encontrándose que en las empresas comerciales del Perú no cuentan con un sistema de control interno,

teniendo irregularidades en el control y verificación del desarrollo de actividades, funciones y responsabilidades de los trabajadores en las distintas áreas de las empresas.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Se realizó el análisis de la entrevistas y de las fichas de observación.

ÁREA DE TESORERÍA

Respecto a la pregunta N°1

Comparando la respuesta del tesorero y con la ficha de observación se evidencia irregularidades, debido que los ingresos no son reportados en el horario establecido por la gerencia y se evidencia que el tesorero no recibe el dinero mediante una liquidación de ingresos.

Respecto a la pregunta N°2

Los ingresos recepcionados por el tesorero son inmediatamente depositados en la cuenta corriente de la empresa por orden de la gerencia.

ÁREA DE CONTABILIDAD

Respecto a la pregunta N°3

Se evidencia atraso en la elaboración de reportes de las ventas diarias de las tiendas de la ciudad de Trujillo incumpliendo los procesos establecidos por el contador.

Respecto a la Pregunta N°4

Se evidencia incumplimiento del proceso establecido por contador debido que el asistente contable no realizaba la verificación de las boletas manuales de cada tienda, debido que estas no se encontraban gravadas ni declaradas en el sistema comercial, evidenciándose omisiones en los ingresos.

Respecto a la Pregunta N°5

Se evidencia que la labor de realizar arqueo de caja a los cajeros de las tiendas no es designada por contador para su realización además no se cuenta con un formato de control de arqueo de caja.

Respecto a la Pregunta N°6

Se evidencia que la toma de inventarios es realizada correctamente en las tiendas como en el almacén general.

Respecto a la Pregunta N°7

El tesorero no cuenta con un fondo de caja chica, debido que todo el dinero es depositado en la cuenta corriente, viendo no necesario contar con fondo de caja chica debido que con el transcurso del día se puede solicitar a tienda para la realización de pagos pequeños.

Respecto a la Pregunta N°8

Las notas de crédito son debidamente aprobadas y emitidas, solo cuando el cliente devuelve por talla o por falla del producto.

ÁREA DE ALMACÉN

Respecto a la Pregunta N°9

Las responsabilidades en el área de almacén están claramente definidos cada proceso establecido por el contador es realizado correctamente.

Respecto a la Pregunta N°10

Se evidencia irregularidades en la anotación en las notas de control por los pedidos realizados por las tiendas, incumpliendo el proceso indicado por el contador para su debido control y seguimiento.

Respecto a la Pregunta N°11

Las existencias se ordenan y se separan correctamente para su rápido hallazgo traslado a la tienda que solicita.

Respecto a la Pregunta N°12

Los traslados de las existencias a las tiendas se realizan correctamente.

AREA OPERATIVA

Respecto a la Pregunta N°13

Los vendedores y el cajero conocen sus funciones cada quien respeta y cumple las actividades designadas.

Respecto a la Pregunta N°14

Se evidencia que en las tiendas no hay medidas de seguridad para el control de las mercaderías encontrándose perdidas en las tiendas.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Mediante la comparación de los datos del primer objetivo y del segundo objetivo específico se aprecia lo siguiente:

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS

Se aprecia una coincidencia desfavorable debida que en la empresa comercial del Perú y en la empresa Power Deport se evidenciaron deficiencias en el control de ingresos debido a la omisión de ventas.

REPERCUSIÓN EN LA GESTIÓN COMERCIAL

Se aprecia una no coincidencia favorable debido que en las empresas comercial del Perú se evidencio que carecen de un Sistema de control interno, mientras que en la empresa investigada se evidencio que el control interno carece de control y verificación mostrado deficiencias en el desarrollo de las actividades en las distintas áreas de la empresa.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS

Se aprecia una coincidencia desfavorable, debido que en la empresa investigada por el autor indica que al no contar con un control interno esto traería consecuencias desfavorables en la información

contable, mientras que en la empresa investigada se evidencio irregularidades debido que las funciones y responsabilidades de cada trabajador de las distintas áreas no eran controladas debidamente obteniendo evidencia del reducido control que tiene cada encargado de cada área, motivo que el encargado de la verificación y control de ingresos no realizaba sus actividades al 100% , trayendo deficiencias en la contabilidad.

4.2.4 Respecto al Objetivo específico 4:

Al evidenciarse irregularidades y errores en el desarrollo de las actividades, debilitamiento en el cumplimiento de los procesos y funciones, y en la salvaguarda de las existencias de la empresa se propone fortalecer el control interno en el área de ventas en la empresa Power Deport S.A.C. mediante el control y verificación del contador para el buen funcionamiento del control interno.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 De acuerdo al objetivo 1:

Las empresas comerciales de Perú carecen del control interno evidenciándose irregularidades en el procedimiento del desarrollo de las actividades, funciones y responsabilidades de los trabajadores en las distintas áreas de las empresas.

5.1.2 De acuerdo al objetivo 2:

El control interno de la empresa Power Deport S.A.C. se evidencio deficiencias en el cumplimiento de las actividades del personal, por lo que realizar el respectivo control de sus funciones y responsabilidades permitirá tener un control interno confiable alcanzando los objetivos trazados por la empresa.

5.1.3 De acuerdo al objetivo 3:

Se concluye que el control interno mejorara los procesos mediante la eficiencia y eficacia de las actividades del personal, además contribuye a la confiabilidad de la información contable, pero tal procedimiento debe ser verificado y controlado constantemente para así evitar ciertas irregularidades y errores que puedan impedir el logro de los objetivos.

5.1.4 De acuerdo al objetivo 4:

Se concluye que a fortalecer y mejorar los procesos del control interno, mediante la correcta verificación y control por parte del contador a las áreas de la empresa lo logrará razonablemente al cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa.

5.2 Recomendaciones

- Realizar arqueos de caja para verificar y comprobar que los cajeros no sustraen indebidamente el dinero.
- Se recomienda la incorporación de cámaras de seguridad en las tiendas, para verificar el cumplimiento las actividades de los vendedores y del cajero.
- Se recomienda que las liquidaciones de las ventas diarias se hagan directamente al tesorero para cumplir con el horario establecido por la gerencia.
- Incorporar en las tiendas antenas antirrobo como medida para salvaguardar las existencias, además incorporar en la mercadería piochas de seguridad.
- Se recomienda que la Gerencia de todas las empresas comerciales del Perú tengan el conocimiento de contar con el control interno trayendo una influencia favorable, en el manejo de las actividades del personal.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Referencias Bibliográficas

Tesis

Acosta, Ariza, 2007: Diagnostico para el mejoramiento del Sistema de Control Interno de la empresa ANIPACK LTDA en Bogotá, Colombia.

Guamán, 2015: Las Políticas de Control Interno en el departamento financiero y su efecto en la rentabilidad de la empresa de Transporte y Turismo Konquistadores del Volante Transturkons S.A., Ecuador.

Alvarado, Tuquiñahui, 2011: Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Córdova, 2015: **Caracterización del Control Interno en el área de compras y ventas de la empresa Estación de Servicios Grifo`s Marcavelica S.A.C. Año 2014, Piura.**

García, 2013: **Implicancias del Control Interno en la Gestión de las Compañías de Seguros de Lima Metropolitana 2011 – 2012, Lima.**

Valladares, 2014: **Diseño de un modelo de Control Interno y su influencia en la optimización de la gestión del programa de vaso de leche en la Municipalidad Provincial de Huancayo, Huancayo.**

Acosta, 2013: **Aplicación de un Sistema de Control Interno en el área de ventas y su repercusión en la gestión comercial en la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C. Trujillo 2013, Trujillo**

Murillo, Palacios, 2013: **Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de ventas de la Botica Farma Cartavio en el Periodo 2013, Trujillo**

Díaz, 2014: **Propuesta de un sistema de control interno para el área de las ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa Gran hotel el Golf Trujillo S.A. Año 2012, Trujillo.**

Paredes, 2014: **Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno y su influencia en la gestión económico financiera de la empresa Pisacom S.A.C. Año 2012,**

Bermúdez, Cabrera, 2014: **“Diseño del Sistema de Control Interno en el Área de Ventas para mejorar la Gestión Comercial en la Empresa Quimipiel S.A.C., Distrito de la Esperanza, Provincia de Trujillo 2013”**

Web Grafía

1. Control: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse80.html#QQ1-59-84>

2. Control Interno:

<http://uap.edu.pe/intranet/fac/material/03/20102BT030203413030108011/20102BT03020341303010801117400.pdf>

3. Importancia del control interno:

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse84.html>

4. Estructura del control interno:

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse85.html>

5. Clasificación del control interno:

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>

6. Objetivos del Control Interno:

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>

7. Componentes del control interno:

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html>

8. Principios generales del control interno:

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse89.html>

9. Métodos de Evaluación del Control Interno:

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse90.html>

10. Área de ventas: <http://.monografias.com/trabajos19/areas-de-actividad/areas-de-actividad.shtml#ventas>

11. La empresa: <http://.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml>

12. Clasificaciones: <https://prezi.com/chre9jazduva/clasificacion-de-las-empresas-y-sus-sectores-economicos/>

ANEXO 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa Power Deport S.A.C para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Caracterización del Control Interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú: Caso Power Deport S.A.C. Trujillo, 2016.

ÁREA DE TESORERÍA

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1.	¿Los ingresos diarios son reportados diariamente?	
2.	¿Los ingresos reportados se depositan inmediatamente en la cuenta corriente?	

ÁREA DE CONTABILIDAD

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
3.	¿Realiza diariamente el reporte de las ventas diarias de todas las tiendas? ¿Quién la realiza?	
4.	¿Se factura todas las ventas?	
5.	¿Se realiza arqueos de caja?	
6.	¿Se realiza toma inventarios?	
7.	¿La empresa tiene fondo de caja chica?	
8.	¿Las notas de crédito son debidamente aprobadas?	

ÁREA DE ALMACÉN

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
9.	¿Están claramente definidas las responsabilidades para el manejo de los inventarios en cuanto a registro y custodia?	
10.	¿Se lleva un control de las notas de pedido?	
11.	¿Se almacena las existencias de una manera ordenada y sistemática?	

12.	¿El traslado de la mercadería a las tiendas se realiza correctamente?	
-----	---	--

ÁREA OPERATIVA

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
13.	¿Las funciones de los trabajadores de las tiendas están debidamente separadas?	
14.	¿Las mercaderías en las tiendas son debidamente custodiadas?	

ANEXO 2

FICHA DE OBSERVACIÓN: DIRECTA	
Tema: Caracterización del control interno en el área de ventas	Lugar: Área de Tesorería.
Subtema: Observación.	Nombre del Investigador: Ivan
1. ¿Los ingresos diarios son reportados diariamente?	Fuente: Tesorero
	Fecha de Observación: 21 de noviembre del 2016.
Comentario: Mediante la observación se evidencio falta de coordinación con el supervisor, debido que la entrega del dinero de todas las tiendas de la ciudad de Trujillo lo realiza en un horario no establecido por la gerencia, además que tales reportes son liquidados al tesorero a través de un simple papel anotándose de forma simple los ingresos originados en las tiendas.	

ANEXO 3

FICHA DE OBSERVACIÓN: DIRECTA	
Tema: Caracterización del control interno en el área de ventas	Lugar: Área de Contabilidad
Subtema: Observación.	Nombre del Investigador: Ivan
3. ¿Realiza diariamente el reporte de las ventas diarias de todas las tiendas?	Fuente: Asistente contable
	Fecha de Observación: 21 de noviembre del 2016.
Comentario: Mediante la observación directa, se evidencia atraso en la elaboración de los reportes de las ventas de todas las tiendas, debido que realiza otras actividades que no corresponden a su trabajo incumpliendo el proceso establecido por el contador de la empresa.	

ANEXO 4

FICHA DE OBSERVACIÓN: DIRECTA	
Tema: Caracterización del control interno en el área de ventas	Lugar: Área de Contabilidad
Subtema: Observación	Nombre del Investigador: Ivan
4. ¿Se factura todas las ventas?	Fuente: Asistente contable
	Fecha de Observación: 21 de noviembre del 2016.
Comentario: Por medio de la observación directa se evidencio irregularidades debido que las ventas también eran realizadas a través de boletas manuales, la cual eran revisadas diariamente encontrando irregularidades debido que no eran gravadas en el momento oportuno, evidenciándose omisión de ingresos, además que el asistente contable no cumplía con los procesos establecidos por el contador.	

ANEXO 5

FICHA DE OBSERVACIÓN: DIRECTA	
Tema: Caracterización del control interno en el área de ventas	Lugar: Área de Contabilidad.
Subtema: Observación.	Nombre del Investigador: Ivan
5. ¿Se realiza arqueo de caja?	Fuente: Contador
	Fecha de Observación: 22 de noviembre del 2016.
Comentario: A través de la observación se evidencia que el contador no designa a ningún asistente para que realice arqueo de caja a los encargados de caja de las tiendas, además que no se cuenta establecido con un formato para la elaboración de los arqueo de caja.	

ANEXO 6

FICHA DE OBSERVACIÓN: DIRECTA	
Tema: Caracterización del control interno en el área de ventas	Lugar: Área de Contabilidad.
Subtema: Observación	Nombre del Investigador: Ivan
6. ¿Se realiza toma de inventarios?	Fuente: Contador
	Fecha de Observación: 22 de noviembre del 2016.
Comentario: Se evidencia que en la empresa si hay el procedimiento de toma de inventarios, esto se realiza cada mes en las distintas tiendas de la ciudad de Trujillo y en el almacén general, la toma de inventarios se realiza en unidades físicas.	

ANEXO 7

FICHA DE OBSERVACIÓN: DIRECTA	
Tema: Caracterización del control interno en el área de ventas	Lugar: Área de Contabilidad
Subtema: Observación	Nombre del Investigador: Ivan
7. ¿La empresa tiene fondo de caja chica?	Fuente: Contador
	Fecha de Observación: 22 de noviembre del 2016.
Comentario: Mediante la observación se invidencia que al cajero no se aperturado un fondo de caja chica debido que los ingresos de las ventas del día anterior de todas las tiendas son depositados inmediatamente en la cuenta principal de la empresa, para la realización de pagos mínimos se solicita a tienda para su respectiva cancelación, además que no se elabora un formato para el control de la caja chica.	

ANEXO 8

FICHA DE OBSERVACIÓN: DIRECTA	
Tema: Caracterización del control interno en el área de ventas	Lugar: Área de Contabilidad.
Subtema: Observación	Nombre del Investigador: Ivan
8. ¿Las notas de crédito son debidamente aprobadas?	Fuente: Contador
	Fecha de Observación: 22 de noviembre del 2016.
Comentario: A través de la observación se evidencia que las notas de crédito son debidamente aprobadas y emitidas solo cuando el cliente realiza la devolución del producto por cambio en talla o falla.	

ANEXO 9

FICHA DE OBSERVACIÓN: DIRECTA	
Tema: Caracterización del control interno en el área de ventas	Lugar: Área de Almacén.
Subtema: Observación	Nombre del Investigador: Ivan
10. ¿Se lleva un control de las notas de pedido?	Fuente: Almacén.
	Fecha de Observación: 22 de noviembre del 2016.
Comentario: Se evidencia que a través de la observación que el encargado del almacén no cumple con el procedimiento establecido por el contador sobre la anotación de las mercaderías en las notas de pedido para tener una mayor seguridad a quien se le entrega la mercadería para evitar posibles pérdidas.	

ANEXO 10

FICHA DE OBSERVACIÓN: DIRECTA	
Tema: Caracterización del control interno en el área de ventas	Lugar: Área Operativa
Subtema: Observación	Nombre del Investigador: Ivan
14. ¿Las mercaderías en las tiendas son debidamente custodiadas?	Fuente: Tiendas.
	Fecha de Observación: 22 de noviembre del 2016.
Comentario: Se evidencia a través de la observación que las mercaderías no son debidamente controladas debido que carece de equipos para la protección de las mercaderías.	