

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DE  
LAS MYPES INMOBILIARIAS DEL PERU: CASO  
EMPRESA NUESTRA CASA INMOBILIARIA E  
INVERSIONES SAC CHICLAYO 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

Bach. EDWIN JAVIER ZUMAETA SINARAHUA (0000-0002-9287-1684)

ASESOR

Dr. C.P.C. MARINO BRAVO CHAPOÑAN (0000-0002-7325-6598)

CHICLAYO - PERU

2019

**PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DE LAS  
MYPES INMOBILIARIAS DEL PERU: CASO EMPRESA NUESTRA  
CASA INMOBILIARIA E INVERSIONES SAC CHICLAYO 2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

Bach.ZUMAETA SINARAHUA EDWIN JAVIER (0000-0002-9287-1684)

**(AUTOR)**

Mgtr. ABARCA LALANGUI EDIN HELI (0000-0003-3704-363X)

**(PRESIDENTE)**

Mgtr.. ALARCÓN DÁVILA CÉSAR BALBINO (0000-0001-9466-4083)

**(MIEMBRO)**

C.P.C. MIGUEL ÁNGEL SANCHEZ TORRES (0000-0002-7600-680X)

**(MIEMBRO)**

Dr. C.P.C. BRAVO CHAPOÑAN MARINO (0000-0002-7325-6598)

**(ASESOR)**

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS**

---

Mgtr. ABARCA LALANGUI EDIN HELI (0000-0003-3704-363X)

**(PRESIDENTE)**

---

Mgtr. ALARCÓN DÁVILA CÉSAR BALBINO (0000-0001-9466-4083)

**(MIEMBRO)**

---

C.P.C. SANCHEZ TORRES MIGUEL ÁNGEL (0000-0002-7600-680X)

**(MIEMBRO)**

---

Dr. C.P.C. BRAVO CHAPOÑAN MARINO (0000-0002-7325-6598)

**(ASESOR)**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios fuerte inagotable de mis fortalezas en este camino que se llama “Vida”.

A mis padres por haberme dado la vida. A mi madre por el afecto que me ha dado y me sigue brindando, por su apoyo permanente e incondicional desde que decidí hacerme profesional.

## RESUMEN

En nuestra sociedad y específicamente en la ciudad de Chiclayo, las Mypes dedicadas a la venta de bienes inmuebles, en su gran mayoría, aún no tienen implementado un verdadero Control Interno y no cuentan con un Manual de Procedimientos sobre sus actividades operativas y administrativas, llevando las mismas sin el debido control. El presente informe de investigación tuvo como objetivo principal, Determinar la optimización para el buen uso de los recursos humanos, materiales y financiera con la propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de las MYPES Inmobiliarias del Perú: Caso Empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019. Para llevarla a cabo, se determinó como población muestral a la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC, a las que se les aplicó un cuestionario de 12 Preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, con lo que se obtuvieron los siguientes resultados: Se determinó la optimización para el buen uso de los recursos humanos, materiales y financieros con la propuesta de diseño de un sistema de control interno, la cual mejora la gestión operativa de las MYPES Inmobiliarias del Perú: Caso Empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019. El tipo de investigación es propositiva porque se caracteriza por generar conocimiento, a partir de la labor de cada uno de los integrantes de los grupos de investigación.

El nivel de investigación es cualitativo, porque usa la recolección de los datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación; Si se propone y diseña un sistema de control interno; entonces, es posible que mejore la gestión operativa de las Mypes inmobiliarias del Perú: Caso empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC Chiclayo 2019.

Palabras clave: Sistema de control interno, gestión operativa, Mypes, inmobiliaria e inversiones.

## **ABSTRACT**

In our society and specifically in the city of Chiclayo, Mypes dedicated to the sale of real estate, the vast majority, have not yet implemented a true Internal Control and do not have a Manual of Procedures on their operational and administrative activities, carrying the same ones without the proper control. The main objective of this research report was to determine the optimization for the proper use of human, material and financial resources with the proposal for the design of an internal control system to improve the operational management of the MYPES Real Estate in Peru: Case Company Our Real Estate House and Investments SAC 2019. To carry it out, the company Nuestra Casa Inmobiliaria y Inversiones SAC was determined as a sample population, to which a questionnaire of 12 Questions was applied, using the technique of the survey, with which The following results were obtained: Optimization was determined for the proper use of human, material and financial resources with the proposal for the design of an internal control system, which improves the operational management of the MYPES Real Estate in Peru: Case Company Our Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC Chiclayo 2019. The type of research is proactive because it is characterized by generating knowledge, based on the work of each one of the members of the research groups. The level of research is qualitative, because it uses data collection without numerical measurement to discover or refine research questions; If an internal control system is proposed and designed; then, it is possible that it improves the operative management of the Mypes real estate of Peru: Case company Nuestra Casa Inmobiliaria y Inversiones SAC Chiclayo 2019.

Keywords: Internal control system, operational management, Mypes, real estate and investments.

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS .....	ix
I.- INTRODUCCIÓN .....	1
II.- REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	8
III.- HIPÓTESIS.....	31
IV.- METODOLOGÍA.....	33
4.1. Diseño de investigación.....	34
4.2. Población y muestra.....	35
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	36
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
4.5. Plan de análisis.....	42
4.6. Matriz de consistencia. ....	43
4.7. Principios éticos.....	45
V.- RESULTADOS .....	46
5.1. Resultados.....	47
5.2. Análisis de Resultados.....	55
VI.- CONCLUSIONES.....	61
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	65



## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Entrevista al Gerente de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e inversiones SAC Chiclayo 2019. ....	47
Cuadro N° 2 Entrevista al contador de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e inversiones SAC Chiclayo 2019 .....	49
Cuadro N° 3 Entrevista al asistente contable de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e inversiones SAC Chiclayo 2019.....	51
Cuadro N° 4 Entrevista a un accionista de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e inversiones SAC Chiclayo 2019. ....	53

# **I.- INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se aborda la propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la Gestión Operativa de las MYPES Inmobiliarias del Perú: Caso Empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC. Chiclayo 2019. Generalmente, para obtener un buen manejo de las operaciones mercantiles se debe contar con un control interno que influya en la gestión de las MYPES, presentando los mecanismos adecuados en la propuesta para las MYPES, ya que, se ha podido observar dificultades que tienen estas empresas en la administración y operatividad interna. Por lo tanto, dicha propuesta en sus procesos generará en la sociedad una mayor concentración y dedicación y así de esta manera, se pueda configurar una mejora económica y a la vez se contribuya al Estado.

Hay que resaltar que el control interno últimamente se ha convertido en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicados en el sector empresarial.

La propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión de las MYPES toma un reto en los últimos años por que contribuyen a asegurar la integridad de la estructura de controles internos de la administración en el cumplimiento de su responsabilidad. Es bueno resaltar que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. Así lo manifiesta Vásquez, (2016) en su trabajo de investigación denominado. El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Empresas Comerciales del Perú.

Asimismo, **Wendy y Esteysyn Dianira Vázquez Rimara chin** en su tesis denominada “Propuesta de diseño de un sistema de control interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio de la empresa Dulce Pastelería EIRL en el periodo 2015-2016, detalla en su objetivo general,

diseñar un sistema de control interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo en la empresa Dulce Pastelería EIRL y sus recomendaciones señala:

- a. Implementar un sistema de control interno propuesto en políticas y procedimientos, promoviendo tener una buena organización y manejo adecuado de los procesos, incrementando los beneficios económicos de la empresa.
- b. Plantear y aplicar controles que permitan evaluar el cumplimiento y funcionamiento eficiente de las actividades de cada área, proteger los activos de la empresa, mostrar información veraz y razonable, contribuyendo a tomar las decisiones oportunas.
- c. Realizar un análisis del costo que beneficia en la adquisición de materia prima que permita minimizar los costos y tiempos en las actividades de producción.

La Propuesta de un sistema de control interno y su influencia en la gestión de las MYPES Inmobiliarias del Perú: Caso Empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC Chiclayo 2019; tendrá importancia para el control de una buena Organización y manejo adecuado de los procesos, incrementando los beneficios económicos en la gestión de sus ingresos y gastos operativos de la empresa.

En Chiclayo con el transcurso de los años, en las micro, pequeña y medianas empresas del sector Inmobiliario de la ciudad se han incrementado de manera significativa y con ellos el número de empresarios que carecen de un buen control y manejo de sus activos como inventarios, sus almacenes, su producción, lo cual se presta no solo al robo, sino también a mermas y desperdicios, dando lugar a importantes pérdidas financieras ya que no cuentan con un firme sistema de control interno que les facilite un mejor manejo.

Asimismo, damos a conocer una propuesta de un sistema de control interno el cual será relevante que permitirá a los pequeños empresarios tener una base que les permita mantener en el mercado a su empresa, además contar con un control y orden dentro de su negocio.

En nuestra sociedad y específicamente en la ciudad de Chiclayo, las Mypes dedicadas a la Venta de bienes inmuebles en su gran mayoría aun no tienen implementado un verdadero Control Interno y no cuentan con un Manual de Procedimientos sobre sus actividades operativas y administrativas, llevando las mismas sin el debido control.

Muchas de estas MYPES al tener administración de origen familiar, son reacias a implementar las técnicas y métodos que le ofrece actualmente la ciencia de la administración de empresas, originando así una entidad con fallas administrativas.

Estas deficiencias, originan pérdidas tanto económicas como de recursos, intangibles que se mal utilizan y ello conlleva a que se ponga en riesgo la rentabilidad de estos negocios

Ramos (2016) refiere que, el control interno es considerado una herramienta, porque tiene la finalidad de procurar la información adecuada para el uso por parte de los directivos en la toma de decisiones adecuadas, evitando de esta manera errores y detectar fraudes. La base fundamental para el funcionamiento de los métodos de control interno radica en la organización, constituyéndose, por lo tanto, en una herramienta fundamental de control.

La falta de control interno, conlleva que la empresa sea vulnerable a eventos que podrían afectarla, con el agravante que también carecen de racionalización en la gestión administrativa; además, la entidad viene obteniendo el mayor provecho de los recursos escasos que administra al no existir una adecuada planeación y organización de los mismos; todo lo que se configura como falta de eficiencia empresarial. La entidad no cumple con sus metas, objetivos y misión institucional en las mejores condiciones.

Asimismo, al carecer la empresa de evaluaciones de eficiencia, no cuenta con información de los niveles de productividad del personal, costos y gastos de los bienes que se adquieren. Asimismo, tiene dificultades para promover la integración, apoyo y desarrollo de las diversas funciones, lo que perjudica el verdadero rol que debe tener la empresa.

De igual forma, la falta de eficiencia no permitirá la existencia de un ambiente de mejora continua, innovación y creatividad empresarial.

En este trabajo de investigación se estima que la implementación de una “Propuesta de Diseño de un Sistema de Control Interno para Mejorar la Gestión Operativa de las MYPES Inmobiliarias del Perú: Caso empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC. Chiclayo 2019, sería la opción para mejorar las deficiencias porque pueden implementar mecanismos, políticas, procedimientos a efectos de obtener mejores resultados a la gestión. De esta forma se mejorará la planeación, organización, dirección y coordinación de la empresa gestión empresarial; así como la economía, eficiencia y efectividad de los sistemas de administración, determinándose los errores o las irregularidades para así recomendar las medidas correctivas más adecuadas.

En este sentido es fundamental que los responsables de la gestión utilicen la información del control interno y tomen decisiones sobre esa base, para asegurar la eficiencia y eficacia de la gestión en la empresa nuestra casa inmobiliaria e inversiones SAC, entidad que necesita gestionarse de la mejor manera para ser líder y competente en el rubro inmobiliario

De acuerdo a la problemática, antes mencionado, el problema quedó enunciado de la siguiente manera:

¿De qué manera un diseño de sistema de control interno mejora la gestión operativa de las MYPES Inmobiliarias del Perú: caso Empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC Chiclayo 2019?

Asimismo, el objetivo general de la investigación se planteó de la siguiente manera: Proponer un diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de las MYPES Inmobiliarias del Perú: Caso Empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC Chiclayo 2019.

De igual forma, para dar cumplimiento con el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- 1) Describir la optimización del buen uso de los recursos humanos, materiales y financieros de control interno de las MYPES Inmobiliarias del Perú 2019:
- 2) Describir la optimización del buen uso de los recursos humanos, materiales y financieros para mejorar la gestión operativa de la MYPE: Caso Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019.
- 3) Elaborar una propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019.

Este estudio, se justifica, en la medida en que, en la ciudad de Chiclayo encontramos empresas que ofertan venta de mercaderías inmuebles que son de tipo familiar, en donde su administración no es profesional generándose por lo general conflicto de intereses entre sus accionistas.

El diseñar un control interno para las MYPE puede resultar un desafío importante, al inicio puede crear conflicto, pero a medida que pudiera ir evolucionando la mejora administrativa, los resultados que se alcanzarían podrían hacer de este diseño un manejo fácil y muy completo para cada área de trabajo.

Si no se llevase a cabo esta propuesta de diseño de un Sistema de control interno, de seguro a corto plazo la empresa no sería nada rentable dejando así de ser una empresa en marcha. Muy por el contrario, los beneficios se dan en el plano económico ya que representaría una mejor gestión con incidencia a la rentabilidad, en el plano practico porque se contara con un instrumento de trabajo que nos permitirá llevar el control de los recursos que se posee, permitiéndonos la optimización en la explotación de dichos recursos y en el plano social ya que al optimizar recursos mejorando así la rentabilidad, permitirá tener una política de mejoramiento salarial a sus colaboradores y también incrementado el aporte al desarrollo del país porque a mayor rentabilidad mayor tributo al fisco.

El desafío es colosal, ya que para establecer controles se requiere Obtener Recursos (lógicos, físicos y humanos) que permitan una segregación de funciones

eficiente, así también, que el Gerente de la empresa sepa delegar sus funciones sin perder el control de sus actividades.

De igual forma, el presente estudio servirá como antecedentes y base teórica para futuras investigaciones. Asimismo, la investigación contribuye a reflejar la importancia de contar con la implementación de la propuesta de un sistema de control interno y su Influencia en la gestión de las Mypes del Perú y la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019, por cuanto permitirá el logro de metas y objetivos planeados.



## **II.- REVISIÓN DE LA LITERATURA**

## II.- REVISIÓN DE LA LITERATURA

A continuación, se da a conocer los antecedentes de investigación, con relación al tema a tratar, tanto a nivel internacional, nacional, como local.

Se entiende, por antecedentes internacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú, sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Vincent (2015)**. Sénior Technical Manager de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) en su exposición “Gestión de Riesgos y Control en el Sector Público” realizada en la ciudad de Chile criticó la tendencia de visualizar la gestión de riesgos y el Control Interno como funciones o procesos separados y no como hilos conductores, como un todo: riesgo, gestión y control. Por lo anterior, el mayor riesgo que enfrenta una entidad es la desconexión entre los responsables de alcanzar los objetivos estratégicos y los de la gestión del riesgo.

Definió un buen Control Interno como una mano invisible que activa una institución y no la frena e hizo un llamado a la acción: “ustedes juegan un papel importante en la aplicación de una buena gestión de riesgos y Control Interno en las entidades del sector público”.

Las entidades afrontan un riesgo cuando existe la desunión entre funcionarios encargados de alcanzar objetivos estratégicos y los de gestión de riesgo, es sumamente importante que la gestión de riesgos y el control interno vayan de la mano.

**Villamil (2015)** llevó a cabo la tesis titulada “La implementación del Control Interno de inventarios para el sector droguista de acuerdo con las normas internacionales de Auditoría – Nías”, Realizado en la Universidad Militar Nueva Granada, que tuvo como objetivo principal: Implementar un sistema de control de inventarios en el sector droguista que permita medir la eficiencia y confiabilidad de las operaciones realizadas en sus inventarios, sabiendo que este tipo de

empresas se dedican a la compra y venta de medicamentos con la finalidad de obtener lucro por dichas operaciones.

En el presente estudio se afirma que uno de los problemas que se observan en las empresas que se dedican a esta actividad económica comercial es la falta de controles internos que se adapten a las condiciones económicas en que operan, y proporcionar nuevas alternativas que ayuden a mejorar los procedimientos administrativos y contables, con el fin de reducir los riesgos de robo y pérdida del inventario al mismo tiempo de optimizar recursos. El inventario de las empresas constituye uno de los rubros más importantes, por concentrarse el mayor porcentaje de la inversión en el mismo, por lo tanto, si existen pérdidas significativas en la mercancía por cualquier circunstancia, la empresa no genera la ganancia deseada al aumentar sus costos.

El control interno en los inventarios es una herramienta que contribuye sustancialmente al objetivo mencionado, un aspecto muchas veces descuidado en la gestión diaria de las droguerías, el inventario de los productos resulta ser una actividad esencial en el desarrollo de las operaciones teniendo un adecuado almacenamiento, control de existencias físicas, anotaciones de entradas y salidas, conciliaciones con registros, conteos físicos, control en las fechas de vencimiento entre otros procedimientos. Por esta razón las droguerías deben crear un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de proteger los inventarios ya que el manejo eficiente y eficaz del inventario trae beneficios como son: Venta de productos en condiciones óptimas, control de costos, estandarización de la calidad, mayores utilidades, etc. Arribando a las siguientes conclusiones:

Las causas contables que provocan deficiencias en el control interno tales como: Deficiencias en la revisión y falta de ubicación adecuada de los inventarios pueden ser detectadas por el contador y auditor, porque es la persona idónea en asuntos contables, fiscales y de control y quienes pueden diseñar, un sistema de control interno aplicado al rubro de inventarios, eficiente y eficaz. El diseño de un sistema de control interno de inventarios, para establecer el método que pueda ser aplicado en el registro, ubicación, valuación, rotación y distribución de productos ya que el inventario es el rubro más importante para las droguerías. Las droguerías para

aumentar la eficiencia en los controles contables, establezca un sistema de control interno para obtener beneficios de un mejor control administrativo y contable, un adecuado registro y control de sus operaciones y utilizar los resultados como herramienta para medir la liquidez de la entidad.

**Carrera (2015)** en la investigación, Manual de Control Interno para el Área Contable de la Empresa Industrial Santa Elena S.A. Empindecu, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2015. La Libertad, Ecuador. En su Marco Teórico hace mención respecto a:

Las NIC (Normas Internacionales de Contabilidad)

Son un conjunto de normas legales, de alta calidad, con el objeto principal de reflejar la esencia económica de las operaciones realizadas por el negocio. Hasta la actualidad se han identificado 41 normas, de las que 34 están en vigencia, junto con 330 interpretaciones. Los cambios que existen en la actualidad, unidos a los requerimientos de las empresas teniendo un mercado competitivo, es fundamental para el éxito y tener eficiencia en las operaciones realizadas.

Las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera)

Estas normas ayudan a una empresa asegurar que sus estados financieros permitan transparencia para usuarios y comprobables para otros ejercicios.

Adaptación por primera vez de las NIIF.

Una empresa al adoptar por primera vez las normas internacionales deberá asegurar que los Estados Financieros emitidos sean de calidad, con información transparente.

La Gestión Financiera permite administrar los recursos de una empresa con el fin de conocer y evaluar si estos son suficientes para cubrir los gastos incurridos. Una persona tiene esta responsabilidad de controlar los ingresos y gastos de una manera idónea y ordenada.

Son normas nacionales e internacionales, que se encargan de regular el control contable, en ellas, se indica lo que puede o no realizarse para no caer en anomalías contables, las cuales serán sancionadas por los organismos reguladores.

**Calero (2014)** realizó el análisis de Normas Técnicas de Control Interno que menciona “Se efectuarán mensualmente análisis y aclaraciones de las diferencias entre los registros contables de las Cuentas Bancarias y de Ahorros y los estados de cuenta enviados por los Bancos y otras Entidades Financieras. No deberán permanecer en las conciliaciones bancarias partidas sin aclarar y ajustar por más de treinta (30) días después de haber sido incluida dentro de una conciliación. Las conciliaciones bancarias estarán bajo la responsabilidad de personas que no tengan responsabilidad por el manejo de efectivo o la emisión de cheques”. NTCI Apéndice I (2004).

Se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en cualquier ciudad del Perú, menos en la Región Lambayeque que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Flores (2015)** en su trabajo de investigación: participación del control interno en la parte administrativa y contable de las empresas de constructoras, realizado en la ciudad de Chicla, cuestión administrativo objetivo general fue: identificar y describir la participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, para cual por ser una investigación con diseño de revisión documentaria, no fue necesario considerar la población y muestra llegando a las siguientes conclusiones: Control interno en la gestión administrativa y contable es de gran importancia en las empresas porque es un mecanismo de medición que radica en conseguir una estructura interna que cuente con circuitos administrativos sólidos y confiables, que permita delegar tareas con tranquilidad y que provea información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa. Todo esto implica no sólo el simple registro de las operaciones, sino entenderlo en un sentido mucho más amplio donde se busca utilizar a la contabilidad como una herramienta de gestión para la toma de decisiones. Además de todo esto es de vital importancia controlar lo que se había planeado de modo que se esté cumpliendo satisfactoriamente y si no es así tomar las medidas necesarias para enderezar el camino y así conseguir los objetivos propuestos.

**Herrera (2015)**, en su trabajo de investigación: participación del control interno en los Procedimientos administrativos y económicos de las empresas pesqueras, realizados en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue: Describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos de las empresas pesqueras del Perú en el período 2013, para lo cual por ser una investigación con diseño de revisión

Documentaria, no fue necesario considerar la población y muestra llegando a los siguientes resultados:

- El sistema de control interno en lo administrativo se aplica en las diferentes áreas de gestión empresarial, logrando o permitiendo eficiencia en las actividades de la empresa, pues se cumple o se llega al 88% de los fines de la empresa. En esta información documentada actúan los controles del sistema en los procesos administrativos y económicos de las empresas pesqueras del Perú, en un adecuado uso del Control Interno que favorece y optimiza el rendimiento de las empresas.
- Las empresas plantean objetivos y metas, las cuales dan a conocer a sus colaboradores comprometiéndolos a alcanzarlos. De esta manera, si contamos con un adecuado sistema de Control Interno se evidencia que se puede mejorar la administración de las empresas productoras.

**Bautista (2015)** en su trabajo de investigación: el control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo, realizado en la ciudad de Piura, cuyo objetivo general fue: determinar las incidencias del control interno en la gestión administrativa, de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura, para cual su muestra fue representativa no aleatoria por conveniencia y estuvo conformada por tres empresas del sector y rubro en estudio con una población que estuvo constituida por empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo encontrando los siguientes resultados:

- El 67% de las empresas considera que no hay conocimiento del control interno que tiene su empresa. Mientras que el 33% si cuenta con dicho conocimiento.

Siendo de vital importancia para las empresas para actuar con efectividad y eficiencia en sus operaciones.

- El 67% de las empresas no cuenta con los controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas las transacciones se realizan correctamente y se justifican adecuadamente.

Cabe indicar que las deficiencias que se dan en las empresas son mayormente por no implantar el sistema de control interno en donde no se da un grado de confiabilidad en sus transacciones.

**Burgos (2016)** desarrolló la investigación titulada: El Sistema de Control Interno Contable y su influencia en la gestión Financiera de la Empresa Inversiones Christian. Al S.A.C; Distrito de Trujillo, Año 2015. Trujillo Perú.

Los diagnósticos ejecutados actualmente al Sistema de Control Interno de la empresa concluyen que existen deficiencias en el departamento Contable, debido a la escasez de control en los rubros del efectivo, en las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, considerando los hallazgos encontrados. Paralelamente el área de contabilidad se ve afectado debido a que el personal obtiene doble funciones y así carecen de manuales y reglamento que regula dicha área.

La implementación del control interno contable que se propone para un éxito en la gestión financiera, se encuentra constituido por cinco (05) elementos que son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación, Supervisión y monitoreo.

**Layme (2015)** llevó a cabo la tesis: evaluación de los Componentes del Sistema de Control Interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincia Mariscal Nieto, Moquegua – Perú. Concluyo con la conclusión. La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en relación al nivel de evaluación del control interno como en sus normas y los niveles de cumplimiento de los componentes, el resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadísticamente.

El presente informe de investigación, se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier parte de nuestra región, existe variedad de antecedentes sobre la presente investigación y sobre la variable o variables, unidades de análisis de nuestro estudio.

**Campos (2015)** en su investigación titulada: Propuesta de Diseño de Control Interno para Mejorar la Eficiencia del Área de Tesorería en la Empresa Constructora Concisa en la Ciudad de Chiclayo 2014. (Tesis inédita de pre grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Concluye que: El estudio de esta investigación realizada ha determinado la existencia de deficiencias en el control interno dentro del proceso de las operaciones del área de tesorería, tales como: ausencia de conciliaciones bancarias, autorización verbal del jefe y falta de segregación de funciones, personal no calificado, excesivo en caja chica, faltantes de efectivo. Demora en la liquidación del efectivo, pago doble de las facturas con los proveedores, deficiencia en los pagos importantes del mes; las mismas que afectan la supervisión y gestión del manejo del efectivo

**Morales y Ocupa (2016)** en su informe de investigación: Sistema de Control Interno para mejorar la Eficiencia del Área de Tesorería de la Empresa AUTOMOTORES INKA. Chiclayo 2015. Tuvo como objetivo general Proponer un sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería de la empresa Automotores Inca SAC. Para lo cual tiene los siguientes objetivos específicos:

- a) Identificar la existencia de un sistema de control interno, para identificar los puntos críticos del área de tesorería.
- b) Diagnosticar la situación actual del sistema de control interno, para identificar los puntos críticos del área de tesorería.
- c) Evaluar el grado de eficiencia del sistema de control interno establecido para el área de tesorería.
- d) Elaborar diagramas de procesos que se llevan a cabo en el área de tesorería.

No se hallaron investigaciones referentes al tema en la localidad, a pesar que con mucho esfuerzo se ha realizado la búsqueda.

Respecto a las bases teóricas, se ha desarrollado teniendo en cuenta las variables. Así, tenemos:

El control interno puede ser abordado mediante dos criterios: como un plan y un proceso en una organización.



Los objetivos de control interno, tenemos los siguientes:

- Lograr las metas empresariales
- Promover eficiencia operativa
- La confiabilidad en la información financiera de las unidades económicas.

Dentro de los enfoques del control interno, podemos mencionar:

- Organización: Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras e autoridad y responsabilidad.
- Sistemas y procedimientos: Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar los resultados en términos financieros.
- Personal: el personal debe tener aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Supervisión: Las operaciones deben ser examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

Controles Específicos: **Holmes (1996)**, opina que está referido a los métodos seguidos por una compañía: para proteger sus activos, para proteger a la empresa en contra del mal uso de activos, para evitar que se incurra indebidamente en pasivos, para asegurar la exactitud y la confiabilidad de toda la información financiera y de operación, para evaluar la eficiencia en las operaciones y para cerciorarse si ha habido una adhesión a la política que tenga establecida la compañía.

Dentro de las Normas Básicas de las Actividades de Control, tenemos:

- a) Controles Claves
- b) Enfoque Sistemático de las Actividades de Control
- c) Aseguramiento de la Integridad
- d) Naturaleza Genérica de las Actividades de Control
- e) Aseguramiento de Objetivos Fuente de la Organización
- f) Medidores de Rendimiento
- g) Ambiente de Control de los Sistemas Informáticos
- h) Procedimiento para Ejecutar Actividades de Control.

## **Norma General de Información y Comunicación**

La información generada internamente o captada del entorno, en las Entidades Gubernamentales debe ser comprendida por la Dirección Superior como el medio imprescindible para reducir la incertidumbre, a niveles que permitan la toma adecuada de decisiones que involucren las operaciones, la Gestión y su control y la rendición transparente de cuentas asegurando la consistencia entre toda la información que se genera y circula en la Organización y la interpretación inequívoca por todos sus miembros.

Para lograr la Finalidad de la Información, así entendida, se requieren canales de circulación para su comunicación que reúnan condiciones apropiadas. Ello implica la existencia de modalidades de circulación predeterminadas (específicas en manuales de instrucciones internas) y conocidas por todos los involucrados (mediante mecanismos apropiados de difusión). Las modalidades incluyen canales formales e informales con líneas abiertas de comunicación y, fundamentalmente, apoyados por una clara actitud de escuchar y transmitir con debido cuidado por parte de la Dirección Superior, en una atmósfera de mutua confianza.

## **Control Interno de Caja y Banco**

Es un sistema de contabilidad con funciones de empleos, procedimientos y coordinaciones que tiene como objeto obtener información segura resguardando el efectivo en caja y bancos, así como también fomentar la eficiencia de operaciones y adición de la política administrativa de las organizaciones. (Ocas, 2015, p.54)

## **Teoría de Actividades de Control**

Las Actividades de Control son Políticas y Procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la Gerencia se llevan a cabo. Estas Políticas y Procedimientos promueven las acciones relacionadas con los Registros que enfrenta la Organización. Aunque en una Organización se realizan muchos tipos de Actividades de Control, solamente los siguientes son generalmente pertinentes en una Auditoría de los Estados Financieros de la Organización:

- Revisiones de desempeño
- Procesamiento de la información

- Controles físicos
- Separación de funciones.

### **Teoría de Confiabilidad**

- La confiabilidad es una condición necesaria que deben presentar los registros y la información financiera para una adecuada toma de decisiones. Dicha condición es revelada por el auditor interno gubernamental en su informe cuya opinión, en caso de ser confiable, implica la inexistencia de errores o irregularidad de significativas debido a la existencia de una eficaz estructura de control interno.

### **Teoría de MYPES**

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Decreto Legislativo N° 1086-SUNAT).

### **Importancia**

Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPES brindan empleo a más del 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso y al crecimiento económico.

### **Clasificación**

A través de la Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial,

publicada el 3 de julio de 2013, se han introducido importantes modificaciones en el régimen laboral especial de las micro y pequeñas empresas.

Es así que es clara la Modificación del D.S. N° 007-2008-TR, dentro de su Artículo 1°, Objeto de la Ley se ha ampliado el objeto social de la norma; mientras que el Artículo 5°, características de las micro, pequeñas y medianas empresas, se ha eliminado el número máximo de trabajadores como elemento para categorizar a las empresas, quedando sólo el volumen de ventas como criterio de categorización; además, se ha creado un nuevo nivel de empresas:

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

### **Principales características**

Diversos autores, entre ellos Fernando Villarán, destacan que hay elementos característicos en el común de los micros y pequeñas empresas que las han llevado a ser negocios exitosos. Por ejemplo: una intuitiva percepción de las necesidades de los clientes, lo que implica estar enfocados en el mercado y, dado su tamaño, tener flexibilidad para adaptarse a las nuevas circunstancias rápidamente; la capacidad de identificar y aprovechar oportunidades, aún de experiencias negativas o limitaciones que les impidieron continuar con la normalidad; la creatividad y desarrollo gradual de habilidades personales que les permiten diseñar soluciones de negocios que corresponden a su disponibilidad efectiva de recursos, el trabajo duro y la persistencia, dedicando en muchos casos cerca de 15 horas diarias al negocio y no dejarse vencer por los problemas, y el apoyo de grupos de referencia, especialmente de los familiares más cercanos, durante el inicio o las crisis del negocio.

Entre las características comerciales y administrativas de las MYPEs encontramos:

- Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.
- Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.

- Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.
- Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar.
- Su actividad no es intensiva en capital, pero sí en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o estable.
- Disponen de limitados recursos financieros.
- Tienen un acceso reducido a la tecnología.
- Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios.
- Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

### **Administración y organización**

Aun cuando se ha escrito mucho sobre la importancia de definir una organización como función propia de la gestión y requisito indispensable para la dirección de las empresas, en la mayoría de las MYPEs ésta es todavía una debilidad relevante. En principio, es necesario señalar que la estructura, las funciones y los procedimientos no pueden ser aplicados mecánicamente ni, mucho menos, copiados entre las diferentes MYPEs.

### **La problemática**

MYPE se refiere a la Micro y Pequeña empresa, constituida por una persona natural y/o jurídica, bajo cualquier forma de organización o Gestión empresarial contemplada en la legislación. Según Flores, J. (2004) Según Loayza, N. (2005-2009) uno de los problemas de las MYPEs es su estratificación, cuyas variables están relacionadas a la capacidad de autofinanciamiento para su crecimiento y generación de valor económico, productividad y capacidad de innovación y diferenciación. La mayoría de las MYPEs peruanas no están en capacidad de atender individualmente los pedidos de compra que realicen grandes clientes nacionales y extranjeros, y por ello se debe propiciar su asociatividad y saber elegir a sus socios que tengan la misma dirección que uno tiene. Para Liendo, M y Martínez, A. (2001). Perciben a la asociatividad como una de las alternativas válidas y necesarias para enfrentar los cambios estructurales de manera más

eficiente, dado que permite estimular las potencialidades y capacidades individuales de las pequeñas y medianas empresas fortaleciéndolas para enfrentar la competencia y lograr un mejor posicionamiento en los mercados.

### **Teoría administrativa**

El libro de Jorge Luis Narváez, aborda el estudio de la Ciencia de la Administración, que, como todas las Ciencias Sociales, se basa fundamentalmente en el Método Inductivo de investigación.

Por lo tanto, buena parte del texto utiliza la Historia de la Administración como herramienta para definir principios, extraer conclusiones, elaborar teorías.

Pero además en el clásico del desarrollo histórico, he incluido varias experiencias tremendamente exitosas acaecidas en las dos primeras décadas del siglo XX, que habitualmente no son tenidas en cuenta por quienes han historiado la administración.

Entiendo que no las han incluido por la dificultad que supone ubicarlas en contexto histórico, ya que existe un abismo temporal, conceptual y técnico entre la Ciencia Administrativa existente a la época, y las experiencias mencionadas, las que proporcionaron a las organizaciones en las que se desarrollaron periodos más de cincuenta años de indiscutible predominio en sus respectivos campos de actividad. Ninguna disciplina social puede desconocer abiertamente lo que sucede con las experiencias más exitosas, ya que por nutrirse en forma predominante de lo que el Método Inductivo le proporciona, no considerar las mismas, asegura que el análisis es incompleto, carece de consistencia y por lo tanto no es útil la fijación de leyes, normas y criterios a seguir, en tanto no se encuentre explicación congruente.

El citado abismo debe ser explicado, pues si así no fuera, la Teoría Administrativa resultaría inconsistente, y lo que es peor, inútil.

Analizando la evolución de la administración, puede advertirse que los autores que desarrollaron las primeras etapas produjeron mejoras en la productividad a partir de poner el acento en mejorar la productividad de un factor, tal como hicieron Taylor contemporáneamente, un grupo de empresarios partiendo de un análisis estratégico, lograron mejoras dramáticas encarando todos los aspectos ligados a la productividad al mismo tiempo, tal como hizo Alfred Sloan en la General Motors

segmentando mercados, descentralizando la organización, definiendo nuevas pautas financieras, capacitando y desarrollando el personal, incorporando investigación y desarrollo a la producción y al diseño, diversificando el negocio, etc.

Existen en nuestra disciplina procesos de evolución continua matizando de explosiones creativas, explicables ambas a partir de un concepto, la optimización de la productividad como principio rector y dominante, configurándose entonces una teoría administrativa.

Administrar no significa solamente adquirir el manejo de algunas técnicas.

ÑPA Quienes solo hacen hincapié en las técnicas, generalmente en las de moda, para explicar la administración sin relacionar procesos pasados con los actuales, olvidan la parte más importante de la disciplina, que consiste en situarse en el momento actual, para, con un ejercicio prospectivo, entender el sentido futuro de las decisiones presentes, con el objeto de preparar a las organizaciones para definir y desarrollar las estrategias que les permitirán enfrentar los hechos a que se verán expuestas en el porvenir, inventando desentrañar oportunidades y amenazas que el mismo lo concede.

### **Las organizaciones**

Analizar la evolución de los conceptos acerca de la Administración nos lleva a realizar una aproximación al conocimiento de los entes dentro de los cuales se desenvuelven las actividades de los seres humanos.

Ya sea en calidad de prestatarios de servicios de algún tipo, como usuarios de los bienes que producen, empleados, propietarios, o en cualquiera de las formas en que podemos relacionarnos con ellas, nuestra vida cotidiana aparece indisolublemente ligada a innumerables organizaciones.

### **Fines**

Los fines son el estado de cosas que la organización pretende alcanzar. De tal forma, la actividad prospectiva de la organización tiene como guía esos objetivos, que además constituyen una fuente de legitimación de las acciones que escoran los componentes de la organización.

En la medida que las organizaciones son unidades sociales que persiguen fines específicos, el intento de alcanzarlos constituye la razón de ser de las mismas.

Los fines se ordenan jerárquicamente en cadenas, dentro de las cuales las finalidades de mayor trascendencia tienen, en general, menor nivel de operatividad que los objetivos de menor nivel.

Los fines que la organización persigue no son siempre coincidentes con los que los integrantes de la misma intentan alcanzar, aun cuando la perspectiva individual de los integrantes de la organización influye en mayor o menor medida en la modificación de los objetivos organizacionales.

En última instancia, los fines de la organización son aquellos estados futuros hacia los cuales se orientan la mayoría de los recursos organizacionales, y su vigencia para los cuales hay clara prioridad respecto de otros en la asignación de medios escasos, teniendo en cuenta que habitualmente existen objetivos múltiples.

El establecimiento de los fines resulta de relaciones de poder que se establecen entre individuos y grupos, dentro y fuera de la organización y su vigencia depende de las circunstancias por las que atraviesa la organización y la evolución de las citadas relaciones de poder.

Se está planteando una organización que evoluciona, y en ese desarrollo adecúa sus fines de distintas formas; puede generar una sucesión, cuando los fines originales dejaron de tener vigencia por haber sido alcanzados o por que cesaron las condiciones que les dieron sustento o bien de una ampliación, cuando subsistiendo el objetivo inicial se agrega otro u otros.

En algunos casos, la eficiencia alcanzada por la organización genera la necesidad de continuar la actividad de la misma buscando nuevos objetivos al haberse alcanzado o haber perdido vigencia los originales.

### **Teoría de Control interno contable.**

En estos tiempos de grandes adelantos y las exigencias de toda organización se hacen cada vez mayores para el cumplimiento de sus objetivos, por tal razón las directrices de las organizaciones para ser más eficientes se han acoplado a evaluaciones periódicas y sistemas de control interno contable - administrativo que



les permitan razonar sus movimientos para adaptarlos a situaciones cambiantes fomentando el desarrollo de sus actividades en forma coherente y armoniosa para el logro de las metas propuestas por la empresa. El estudio del sistema de control interno utilizado por una organización para evaluar un área se presenta como un imperativo que se refleja en las normas de auditoría, en tal sentido, se han desarrollado diferentes enfoques orientados a ejecutar mecanismos ágiles de evaluación del control interno, cuyos resultados debidamente ponderados servirán como herramienta básica para que se proyecte y determine el alcance, la naturaleza y la extensión de los procedimientos por aplicar. El control interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación, de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal. La efectividad de los controles internos en las empresas está cada vez más sujeta a las direcciones vinculadas a una organización más óptima en sus resultados, esto es, la eficiencia en los procedimientos administrativos se proyecta como línea de acción ejecutiva en cada una de las ramas o departamentos que conforman las empresas. En este sentido, la calidad de los controles internos permite en los casos de los auditores internos y externos emitir información referente a cualquier rubro de los estados financieros. Los controles internos inadecuados pueden ocasionar pérdidas al permitir que la administración utilice información errónea en cuanto a la determinación de los costos de operaciones y en la toma de decisiones. En este sentido tanto las normas como los procedimientos contables son de sumo interés en el momento de analizar, verificar y ejecutar determinadas operaciones, el manejo de esta información está estrechamente ligada a la optimización y seguridad de los activos de la empresa, por lo tanto, la utilización racional debe estar fundamentada en criterios ajustados por la propia organización. Además, en cada departamento o área de actividades las funciones ejercidas deben ser regularizadas para el resguardo de la información y los registros que respaldan dicha gestión, en consecuencia, una revisión de las normas y procedimientos permite viabilizar una evaluación integral y cónsona con los objetivos de la empresa, y asegurar una elevada confiabilidad en los resultados.

En este orden, para una eficiente ejecución del control interno de los activos circulantes en una empresa es perentorio destacar los múltiples elementos que lo componen y que al articularse constituyen un arma administrativo - contable en el desenvolvimiento óptimo de una organización. Los controles internos utilizados para evaluar y analizar el activo circulante en una organización son: el control contable y el control operativo de gestión. El control contable comprende tanto las normas y procedimientos contables establecidas, como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes, fondos y la confiabilidad de los registros contables, presupuestales y financieros de la organización. El control interno operativo de gestión, el cual está orientado a los procesos, se trata de procedimientos diseñados para obtener un control permanente sobre las tareas que ejecuta la empresa con el fin de velar por el mantenimiento de ciertos estándares de desempeño y calidad. Como, por ejemplo, para ayudar al control de las transacciones de caja, se debe depositar íntegra y diariamente todos los ingresos, tal como se han recibido, es decir, en efectivo, cheques, etc. y efectuar los pagos por medio de cheques. En cuanto a los pagos pequeños deben hacerse a través de la caja chica. Respecto a las teorías, podemos destacar:

### **Teoría General de control.**

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

#### **Pasos.**

1. Normas o estándares que indiquen la ruta ideal a seguir
2. Medir el desempeño del sistema
3. Compararlo con los estándares determinados
4. Ejecutar acciones correctivas

Control presupuestario.

- Auditoria: verifica cifras, y principios de contabilidad
- Control de calidad: inspecciona calidad en P.P y /o en P.T

#### **Elementos del sistema de control.**

1. Normas o estándares
2. Suministro de energía
3. Mecanismo de medición de desempeño
4. Mecanismo comparador
5. Mecanismo re alimentador
6. Mecanismo efector o motor

#### **Control interno.**

Es un plan organizado que todos los métodos y procedimientos que adopta la administración de una entidad, con el fin de detectar fraudes y errores, corrección de registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable.

#### **Estructura del control interno.**

1. Plan con obligaciones y deberes
2. Procedimientos de registros
3. Recurso humano

#### **Clasificación del control interno.**

Controles contables:

Controles administrativos: procedimientos y registros relativos a análisis estadísticos, reportes de operaciones, programas de entrenamiento.

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

1. Suficiencia y confiabilidad de la información financiera:
  - a. comparar los registros contables de los activos con los activos existentes a intervalos razonables.
  - b. Utilización de máquinas registradoras para ingresos
  - c. Asegurar los activos
2. Utilización eficaz y eficiente de los recursos en las operaciones de la entidad
3. Objetivos de cumplimiento: cumplimiento de las leyes y los reglamentos

### **Características del control**

1. INTEGRAL: contempla la empresa en su totalidad
2. PERIODICO: sigue un esquema y secuencia
3. SELECTIVO: elementos relevantes
4. CREATIVO: búsqueda de indicadores e índices significativos.
5. EFECTIVO Y EFICIENTE: busca el logro de objetivos con los recursos apropiados
6. ADECUADO: técnicas y criterios idóneos
7. ADAPTADO: a la cultura de la empresa y a las personas que trabajan en ella.
8. MOTIVADOR:
9. SERVIR DE PUENTE: Entre la estrategia y la acción
10. FLEXIBLE

### **Componentes del control interno.**

1. Ambiente de control
  - a. Integridad y valores éticos
  - b. Competencia: conocimientos y habilidades
  - c. Experiencia y dedicación
  - d. Filosofía administrativa y estilo de operación
2. Evaluación del riesgo
3. Actividades de control gerencial
4. Sistema de información y comunicación
5. Actividades de monitoreo

### **Principios de control interno.**

- Equilibrio: Deben fijarse claramente responsabilidades.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separadas.
- Deben utilizarse todas las pruebas existentes, para comprobar la exactitud.
- Ninguna persona individual debe tener a su cargo completamente una transacción comercial.
- Debe seleccionarse y entrenarse el personal de empleados.
- Si es posible se deben rotar los empleados asignados a cada trabajo.
- Las instrucciones de cada cargo deben estar por escrito. Los manuales de funciones cuidan errores.
- Costeabilidad
- Excepción
- De la función controladora

### **Métodos para documentar el conocimiento de control interno**

#### 1. Método descriptivo:

- a. Origen de cada documento
- b. Como se efectúa el procesamiento
- c. Disposición de cada documento y registro en el sistema
- d. Indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación de los riesgos de control.

#### 2. Método gráfico

- a. Diagramas de flujo

#### 3. Método de cuestionario

### **Influencia de la evaluación del control interno sobre el desarrollo de la auditoría**

1. Sobre los procedimientos de auditoría
2. Sobre el dictamen del auditor

### **Teoría de la contabilidad y el control.**

Es significativa la aparición en castellano del libro Teoría de la contabilidad y el control del profesor Shyan Sunder de la Universidad de Yale en Estados Unidos.

En este contexto viene aumentar el acervo de la base documental y bibliográfica de la disciplina contable en nuestra lengua. Adicionalmente constituye un referente indispensable para pensar interdisciplinariamente la contabilidad. La traducción del texto fue realizada por estudiantes del doctorado en Ciencias Económicas y profesores de la facultad de ciencias económicas de la Universidad Nacional de Colombia; la edición fue preparada por Unibiblios, editorial de la Universidad.

Graduado como Ingeniero, Shyam Sunder, de familia, nacimiento y crianza india, emigro a los estados unidos para realizar sus estudios de maestría, y posteriormente de doctorado, en la escuela de graduados en administración industrial de la Universidad de Carnegie Mellon

Por tal razón fue influenciado por varios de los más notables autores de la contabilidad académica que allí se encontraban, como los profesores Yuji Ijiri y Robert Kaplan, y estudió con otros tantos como William Cooper y Richard Cyert, que más tarde vendrían a engrosar las filas de los representantes de la academia contable y administrativa con reconocimiento mundial. Este contexto dejó una impronta clara en el pensamiento de Sunder, quien imprimirá una fuerte dosis de Reflexión de la teoría organizacional y económica a las prácticas, técnicas, procesos, convenciones y conceptualizaciones de la contabilidad y el control.

El texto que a la fecha ha aparecido en seis lenguas diferentes, es una de las piedras angulares de la monumental obra académica del profesor Sunder y presenta de manera detallada una teoría contractual de la contabilidad. Esta teoría difiere de otros enfoques y propuestas porque encuentra una íntima relación entre organización y contabilidad, entendiendo a las organizaciones como redes de contratos y resaltando las funciones de la contabilidad, más allá de las tradicionales por el “Paradigma de la utilidad”.

Tres ideas constituyen los fundamentos de la concepción de Sunder sobre la contabilidad y el control. La primera de ellas a la cual nos referimos anteriormente implica la concepción de las organizaciones como conjuntos de contratos. Como segundo punto, Sunder especifica la noción de la contabilidad como un medio que viabiliza y permite la estructuración y evaluación de los acuerdos que constituyen la organización.

Finalmente, el profesor Sunder plantea su concepción del control señalando que “el control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de los participantes y debe distinguirse del control de las organizaciones, lo cual sugiere manipulación o explotación de algunos de los participantes de la organización por otro” (p.23) lo subrayado fuera del texto.

### **III.- HIPÓTESIS**



### **III. Hipótesis**

Si se propone y diseña un sistema de control interno; entonces, es posible que mejore la gestión operativa de las Mypes inmobiliarias del Perú: Caso empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC Chiclayo 2019.

## **IV.- METODOLOGÍA**

## **IV. Metodología.**

### 4.1. Diseño de investigación

- El tipo de investigación es propositiva porque se caracteriza por generar conocimiento, a partir de la labor de cada uno de los integrantes de los grupos de investigación.
- Propende además por el desarrollo, el fortalecimiento y el mantenimiento de estos colectivos, con el fin de lograr altos niveles de productividad y alcanzar reconocimiento científico interno y externo
- Así como las líneas de investigación de los grupos concuerdan con los ejes temáticos de la facultad, los proyectos que se desarrollan parten de ideas innovadoras enfocadas en forma inter y transdisciplinaria y de la necesidad de solucionar problemas pertinentes a nivel local y global.

### **Nivel de la investigación.**

El nivel de investigación es cualitativo, porque usa la recolección de los datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación.

Se describe y comprende cómo la gente siente, piensa y actúa respecto a situaciones, personas y comportamientos.

### **Diseño de la investigación.**

Atendiendo al tipo de investigación el diseño considerado en la presente investigación es No-Experimental, propositivo y de caso.

M ————— O

Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes encuestadas.

O = Observación de las variables: Propuesta de un sistema de control interno y su influencia en la gestión de las Mypes inmobiliarias del Perú: Caso

Empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC Chiclayo 2019.

No experimental

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las Variables; es decir, se observó el fenómeno Tal Como se mostró dentro de su contexto.

#### 4.2. Población y muestra.

La población está referida a las empresas de Chiclayo, cuyo rubro es la venta de lotes de terreno para viviendas.

Cuadro 1.

Relación de empresas. Rubro venta de lotes de terreno para viviendas.

N°	NOMBRE DE LA EMPRESA	DIRECCIÓN
01	NUESTRA CASA INMOBILIARIA E INVERSIONES SAC RUC N° 20600014791	Nicolás Ayllon N°149 José Leonardo Ortiz Chiclayo
02	JOSE SANTOS OLIVOS GONZALES RUC N° 10165449750	Calle Santa Teresita N°285 P.J.SANTA ANA J.L.O. CHICLAYO
03	RAMOS PAREDES JENNER WILMER RUC N° : 10442142900	Iquitos N°179 Urbanización Quiñones Chiclayo
04	JONNY TARRILLO BARBOZA RUC N°: 10421773055	Nicolás Ayllon N°149 José Leonardo Ortiz Chiclayo
05	TARRILLO BURGA CARLOS ALBERTO RUC N°:	Nicholas Ayllon N°149 José Leonardo Ortiz Chiclayo
06	BERNARDO PISFIL UCHOFEN RUC:10164394471	CALLE JUAN POMA N°825 CRUZ DEL PERDON CHICLAYO
07	ASOCIACION PRO VIVIENDA SAN FFELIX RUC N°	Nicolás Ayllon N°149 José Leonardo Ortiz Chiclayo

Asimismo, la muestra está representada por la empresa NUESTRA CASA INMOBILIARIA E INVERSIONES SAC.



### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable Independiente	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Propuesta de un sistema de Control interno	<p>Aguirre (2005) nos da conocer que el control interno es definido como: “Conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización, los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguarda de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.)”. (p.189)</p> <p>Mantilla (2005) nos dice que un Sistema de Control Interno se puede esperar que proporcione una seguridad razonable para la consecución de los objetivos relacionados con la confiabilidad de la información financiera y con el cumplimiento de leyes y regulaciones. El cumplimiento de tales objetivos, es gran parte basado en estándares impuestos por sectores externos, depende de cómo se</p>	<p><b><u>Tipos de control</u></b></p> <p>Control previo Control concurrente. Retroalimentación.</p> <p><b><u>Clases de control: control financiero o contable</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Protección de activos.</li> <li>2. Confiabilidad de los registros contables.</li> <li>3. Controles</li> <li>4. Sistemas de autorización</li> </ol> <p><b><u>Control Administrativo</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con eficiencia de operaciones</li> <li>2. Adhesión de políticas</li> <li>3. Análisis estadístico</li> </ol>	<p>Manuales, políticas y procedimientos de control interno.</p> <p>Desconocimiento de los empleados de la importancia del control interno.</p> <p>Inexperiencia de los empleados</p>	<p>Proporción o porcentual</p>

	<p>desempeñen las actividades dentro del control de la entidad.</p> <p>Objetivos del sistema de control interno según (Fayol, 1984, citado por Rojas, Correa &amp; Gutiérrez, 2012, p.207):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aportar seguridad en la gestión empresarial al prevenir errores y fraudes, proteger los activos de la entidad y dar lugar a una fiabilidad de los registros contables e información económica-financiera.</li> <li>-Obtener eficiencia de la operativa organizativa de la entidad al desarrollar el seguimiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos empresariales definidos y establecidos por la dirección.</li> </ul> <p>Aguirre et al. (2005) nos dicen que antes de establecer un Sistema de Control Interno se requiere (p.35):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Contar con objetivos y estándares que sean estables.</li> <li>-Que el personal clave comprenda y esté de acuerdo con los controles.</li> <li>-Que los resultados finales de cada actividad se establezcan en relación con los objetivos</li> </ul>			
--	--	--	--	--

	<p>-Evaluar la efectividad de los controles eliminando aquellos que no sirven, simplificándolos y combinándolos para perfeccionarlos.</p> <p>Mientras que Fonseca (2011) nos dice que todo sistema de control interno, dentro de una empresa tiene como objetivos principales los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Proteger y salvaguardar los activos de la empresa y evitar su mala utilización</li> <li>-Obtener información financiera veraz y confiable</li> <li>-Aumentar la eficiencia y productividad en las operaciones</li> <li>-Lograr que se cumplan las políticas establecidas por la Empresa.</li> </ul>			
<b>Variable dependiente.</b>	<p>Se entiende por gestión operativa o “gestión hacia abajo” la que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. Involucra los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano</p>	<p>Crecimiento de Rentabilidad neta</p> <p>Minimizar costo de ventas</p>	<p>Crecimiento de Rentabilidad neta (RE=BAIT/ACTIVO TOTAL)</p> <p>RCP= BN/CP</p>	<p>Proporción o porcentual</p>



<p><b>Gestión operativa de las Mypes</b></p>	<p>nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso. Sus principales tareas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los servicios: Fundamentalmente se refiere al análisis de la concordancia de los servicios ofrecidos o que se piensa ofrecer con los requerimientos de los ciudadanos. También se refiere al cumplimiento de las especificaciones técnicas propias de cada producto o servicio, y a las pruebas de su correcto funcionamiento.</li> <li>• Análisis de los procesos: Se refiere a los procesos técnicos y administrativos, y a su encuadre legal, que se utilizan o van a utilizarse para la realización de proyectos, prestación de servicios, etc., tanto en lo referente a la relación con el público destinatario como a la relación con otras organizaciones de la administración pública.</li> </ul>	<p>Minimizar gastos operacionales</p> <p>Minimizar gastos financieros</p>	<p>Minimizar costo de ventas (II+C-IF=CV)</p> <p>Minimizar gastos operacionales</p> <p>Minimizar gastos financieros</p>	
--	--	---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión de los modos de diseñar y dirigir: El enfoque estratégico de la administración pública entraña, a diferencia del enfoque burocrático, un permanente proceso de búsqueda de procedimientos más eficientes para la realización de proyectos y la prestación de servicios, tratando de lograr resultados acordes con los requerimientos de la gente sin malgastar los recursos públicos disponibles.</li></ul>			
--	--	--	--	--

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Entrevista: La entrevista cuyo instrumento será la guía de entrevista consistirá en una serie de preguntas formuladas a la muestra de estudio. Los resultados que se obtendrán permitirán realizar una discusión de resultados, llegando a ciertas conclusiones en la investigación.

Revisión de documentos: mediante esta técnica se analizará material impreso con el fin de complementar datos.

Como instrumento, se utilizará el cuestionario aplicado al gerente, contador, asistente y un socio más antiguo de la MYPE del ámbito de estudio. El cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPEs del Perú, rubro venta de lotes de terreno para viviendas, caso Nuestra Casa Inmobiliaria e inversiones SAC. Comprende en primer lugar, los datos generales del representante legal de la empresa, en segundo lugar, las principales características de la empresa, la tercera parte comprende el control interno como propuesta de diseño de un sistema de control interno de la empresa; asimismo.

La entrevista sobre la Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión de las MYPEs del Perú, cuyo autor **Campos (2015)**, en su investigación titulada, Propuesta de Diseño de Control Interno para Mejorar la Eficiencia del Área de Tesorería en la Empresa Constructora Concisa en la Ciudad de Chiclayo 2014. La cual ha sido adaptada y adecuada a la presente investigación.

De igual forma, para hacer el estudio de las variables de control interno y gestión operativa, se utilizó la encuesta del autor **Bautista (2015)**, en su trabajo de investigación: el control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo, realizado en la ciudad de Piura, cuyo objetivo general fue: determinar las incidencias del control interno en la gestión administrativa, de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura, para cual su muestra fue representativa no aleatoria por conveniencia y estuvo conformada por tres empresas del sector y rubro en estudio, la cual ha sido adaptada y adecuada a la presente investigación.

#### 4.5. Plan de análisis.

Por ser la presente investigación un estudio de casos, no se utilizará un software estadístico, en consecuencia por su naturaleza, no se realizará un análisis estadístico de datos. Solo se realizará un análisis de las entrevistas realizadas.

4.6. Matriz de consistencia.

Título	Problema	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Metodología
<p>Propuesta de diseño de Sistema de Control Interno para mejorar la gestión operativa de las MYPES inmobiliarias del Perú: caso Empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC Chiclayo 2019.</p>	<p>¿De qué manera un diseño de sistema de control interno mejora la gestión operativa de las MYPES Inmobiliarias del Perú: caso Empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Proponer un diseño de sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de las MYPES Inmobiliarias del Perú: Caso Empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1) Describir la optimización del buen uso de los recursos humanos, materiales y financieros de control interno de las MYPES Inmobiliarias del Perú 2019: Caso Empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019.  2) Describir la optimización del buen uso de los recursos humanos, materiales y financieros para mejorar la gestión operativa de la</p>	<p>Si se propone un diseño de sistema de control interno; entonces, es posible que mejore la gestión operativa de las Mypes inmobiliarias del Perú: Caso empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC Chiclayo 2019.</p>	<p><b>Metodología</b> <b>El tipo de investigación</b> El tipo de investigación es bibliográfica porque solo se limita a la investigación de datos de las fuentes de información originales.  La investigación bibliográfica es la primera etapa del proceso investigativo que proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, de un modo sistemático, a través de una amplia búsqueda de: información, conocimientos y técnicas sobre una cuestión determinada. <b>Nivel de la investigación</b>  El nivel de investigación es descriptivo, debido a que solo se limitará a describir las</p>

		<p>MYPES Inmobiliarias del Perú: Caso Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019.</p> <p>3) Elaborar una propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019.</p>		<p>principales características de las variables en estudio.</p> <p><b>Diseño de la investigación.</b></p> <p>Atendiendo al tipo de investigación el diseño considerado en la presente investigación es No-Experimental, descriptivo – Bibliográfico y de caso.</p> <p>Plan de análisis.</p> <p>Por ser la presente investigación un estudio de casos, no se utilizará un software estadístico, en consecuencia, por su naturaleza, no se realizará un análisis estadístico de datos. Solo se realizará un análisis de las entrevistas realizadas.</p>
--	--	---	--	---

#### 4.7. Principios éticos.

Sobre todo se aplicarán los siguientes principios éticos:

##### **Respeto por las personas.**

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación.

##### **Justicia**

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios.

## **V.- RESULTADOS**



## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Cuadro N° 1 Entrevista al Gerente de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e inversiones SAC Chiclayo 2019.**

ENTREVISTA N° 1		
N°	PREGUNTA	RESPUESTA
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO</b>		
01	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	Manifestó que, por el momento su representada no cuenta con una oficina de control interno, pero si estaba interesado implementar dicha área para su empresa.
02	¿Conoce usted todo el proceso de control interno del área de Ventas?	Si conozco toda el área ventas, pero no el proceso del control, muchas veces nuestra presencia está, pero en realidad no sé si el personal hará lo correcto.
03	¿Con qué frecuencia realiza visitas de control en el área de ventas en campo?	Si voy de una a dos veces, más tiempo no tengo porque tengo atender gestiones y despachos en oficina.
04	¿Cuántas personas se encargan del área de Ventas?	Tenemos cuatro vendedores que se encargan de promocionar dentro de la provincia y por todos los distritos la venta de lotes.
05	¿Se tiene una adecuada separación de funciones de los responsables del proceso de Ventas?	Manifestó el gerente que se les imparte órdenes a cada uno todos los días, pero tenemos documento alguno donde estén especificadas las funciones.
06	¿Cada que tiempo ha previsto control como medida de seguridad en el área de ventas?	Bueno el único tiempo que dedico al lugar donde se venden los lotes es una vez a la semana
07	¿Conoce Ud., si existen mecanismos de control que garanticen que cada lote de terreno vendido al crédito, se registre contablemente como una venta a plazo?	Respondió que no conoce, cuando requiere de esta información, lo solicita al contador

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA</b>		
08	¿Para mejorar los ingresos por ventas, la empresa incentiva económicamente a los vendedores?	No, solo se les paga sus honorarios, y el pago de pasajes cuando salen fuera de la provincia.
09	¿La empresa cumple con efectuar sus declaraciones juradas mensuales y anuales para no tener problemas en la gestión operativa de la empresa?	Tenemos un asistente y un contador que se encargan. Si cumplimos, declaramos mensual y presentamos la declaración jurada de impuesto a la renta anual.
10	¿Considera que si se cumple la pregunta 9, incidiría Favorablemente en la gestión operativa de la empresa?	Considero que sí, porque si no se cumple tendríamos problemas con la entidades financieras y la Sunat.
11	¿El personal que trabaja para la empresa está adecuadamente entrenado o capacitado para realizar sus funciones encomendadas en la gestión operativa de la empresa?	El gerente refirió que solo una persona que trabaja como asistente conoce bien, el resto está para capacitarlos y entrenarlos.
12	¿Cree Ud., qué es importante dictar Normas o recomendaciones de procedimientos en la empresa como una forma de prevención de posibles riesgos en la gestión operativa?	Totalmente de acuerdo y creo que si hacemos eso la empresa va tener mayor crecimiento y va ver orden y disciplina, porque los procedimientos estarán regulados con normas internas para todos.

Fuente: Cuestionario diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de las Mypes Inmobiliarias del Perú: Caso empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC Chiclayo 2019.

Elaboración: Propia

**Cuadro N° 2 Entrevista al contador de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e inversiones SAC Chiclayo 2019**

<b>.ENTREVISTA N° 2</b>		
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO</b>		
01	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	No cuenta con un sistema de control interno: pero que ha conversado con el gerente para acordar y contratar a un especialista para para que elabore un diseño de control interno con sus respectivas normas internas para trabajar en una forma más ordenada.
02	¿Conoce usted todo el proceso de control interno del área de Ventas?	Manifestó que en realidad no conoce, porque además la empresa no tiene implementado la oficina de control interno
03	¿Con qué frecuencia realiza visitas de control en el área de ventas en campo?	Bueno como contador no hago visitas al área de ventas porque queda en el mismo predio que está lejos de la ciudad.
04	¿Cuántas personas se encargan del área de Ventas?	Tenemos cuatro trabajadores que se encargan de promocionar los lotes y lo hacen en la misma ciudad y también salen a los distritos
05	¿Se tiene una adecuada separación de funciones de los responsables del proceso de Ventas?	Bueno en realidad no contamos con un Manual de organización y funciones.
06	¿Ud. Cada que tiempo Ha previsto control como medida de seguridad en el área de ventas?	En realidad esta función corresponde a la Gerencia
07	¿Conoce Ud., si existen mecanismos de control que garanticen que cada lote de terreno vendido al crédito, se registre contablemente como una venta a plazo?	Si hay control pero muy débil lo hace la gerencia a su manera.

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA</b>		
08	¿Para mejorar los ingresos por ventas, la empresa incentiva económicamente a los vendedores?	En realidad solo les cancelan pasajes y refrigerios y sus honorarios del trabajo realizado.
09	¿La empresa cumple con efectuar sus declaraciones juradas mensuales y anuales para no tener problemas en la gestión operativa de la empresa?	En esta parte si porque contamos en oficina con un asistente
10	¿Considera que si se cumple la pregunta 9, incidiría Favorablemente en la gestión operativa de la empresa?	Por esta parte no tenemos problemas porque cumplimos todos los meses con declarar y pagamos los impuestos
11	¿El personal que trabaja para la empresa está adecuadamente entrenado o capacitado para realizar sus funciones encomendadas en la gestión operativa de la empresa?	Específicamente solo les damos instrucciones para que cumplan con las tareas encomendadas y así de esta manera evitamos problemas.
12	¿Cree Ud. Que es importante dictar Normas o recomendaciones de procedimientos en la empresa como una forma de prevención de posibles riesgos en la gestión operativa?	Por supuesto que sí, eso es correcto contar con documentos de gestión porque esto está normado.

Fuente: Cuestionario diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de las Mypes Inmobiliarias del Perú: Caso empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC Chiclayo 2019.

Elaboración: Propia

**Cuadro N° 3 Entrevista al asistente contable de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e inversiones SAC Chiclayo 2019.**

<b>ENTREVISTA N° 3</b>		
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO</b>		
01	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	Manifestó que carece de esta área.
02	¿Conoce usted todo el proceso de control interno del área de Ventas?	Refirió que el gerente imparte ordenes sin tener el proceso definido
03	¿Con qué frecuencia realiza visitas de control en el área de ventas en campo?	Desconoce
04	¿Cuántas personas se encargan del área de Ventas?	Muchas hay 3 y en campaña contratan mas
05	¿Se tiene una adecuada separación de funciones de los responsables del proceso de Ventas?	Como manifesté en la pregunta dos el gerente es al que le dan cuenta de las labores realizadas.
06	¿Ud. Cada que tiempo Ha previsto control como medida de seguridad en el área de ventas?	Desconozco no es de mi competencia
07	¿Conoce Ud., si existen mecanismos de control que garanticen que cada lote de terreno vendido al crédito, se registre contablemente como una venta a plazo?	No conozco
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA</b>		
08	¿Para mejorar los ingresos por ventas, la empresa incentiva económicamente a los vendedores?	No, los trabajadores le solicitaron al gerente pero no les aprobó

09	¿La empresa cumple con efectuar sus declaraciones juradas mensuales y anuales para no tener problemas en la gestión operativa de la empresa?	En esta parte si cumple puntual todos los meses
10	¿Considera que si se cumple la pregunta 9, incidiría Favorablemente en la gestión operativa de la empresa?	Bueno no hay problema tributarios
11	¿El personal que trabaja para la empresa está adecuadamente entrenado o capacitado para realizar sus funciones encomendadas en la gestión operativa de la empresa?	No porque la empresa no brinda capacitación a sus trabajadores
12	¿Cree Ud. Que es importante dictar Normas o recomendaciones de procedimientos en la empresa como una forma de prevención de posibles riesgos en la gestión operativa?	Claro que si sería lo correcto

Fuente: Cuestionario diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de las Mypes Inmobiliarias del Perú: Caso empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC Chiclayo 2019.

Elaboración: Propia

**Cuadro N° 4 Entrevista a un accionista de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e inversiones SAC Chiclayo 2019.**

<b>ENTREVISTA N° 4</b>		
<b>N°</b>	<b>PREGUNATA</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO</b>		
01	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	Por el momento no, pero si nos ha informado el gerente que tenemos que implementar esta área porque la empresa está creciendo.
02	¿Conoce usted todo el proceso de control interno del área de Ventas?	No porque no lo hay
03	¿Con qué frecuencia realiza visitas de control en el área de ventas en campo?	El gerente se encarga de esta función
04	¿Cuántas personas se encargan del área de Ventas?	Bueno tenemos 4
05	¿Se tiene una adecuada separación de funciones de los responsables del proceso de Ventas?	No, porque no está implementado el área de control
06	¿Ud. Cada que tiempo Ha previsto control como medida de seguridad en el área de ventas?	Manifestó que se encarga el gerente
07	¿Conoce Ud., si existen mecanismos de control que garanticen que cada lote de terreno vendido al crédito, se registre contablemente como una venta a plazo?	Bueno no, pero tenemos contador que se encarga de llevar la contabilidad y desconozco de ese tipo de procedimientos
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA</b>		
08	¿Para mejorar los ingresos por ventas, la empresa incentiva económicamente a los vendedores?	Bueno solo su remuneración les cancelamos mensual

09	¿La empresa cumple con efectuar sus declaraciones juradas mensuales y anuales para no tener problemas en la gestión operativa de la empresa?	El contador es el que sabe de esta labor, pero no tenemos ningún problema con SUNAT
10	¿Considera que si se cumple la pregunta 9, incidiría Favorablemente en la gestión operativa de la empresa?	Bueno lo que sé que hasta el momento no hay problemas, el gerente no nos ha informado de problemas
11	¿El personal que trabaja para la empresa está adecuadamente entrenado o capacitado para realizar sus funciones encomendadas en la gestión operativa de la empresa?	Siempre tomamos personal con experiencia pero estamos ya teniendo en cuenta para presupuestar gastos de capacitación
12	¿Cree Ud. Que es importante dictar Normas o recomendaciones de procedimientos en la empresa como una forma de prevención de posibles riesgos en la gestión operativa?	En realidad si estoy de acuerdo porque nos ha informado el gerente que es necesario contar con estas herramientas de gestión

Fuente: Cuestionario diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de las Mypes Inmobiliarias del Perú: Caso empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC Chiclayo 2019.

Elaboración: Propia.



## 5.2. Análisis de Resultados

En entrevista sostenida con el gerente de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC de Chiclayo 2019, con respecto a si la empresa cuenta con un sistema de control interno; él manifestó que por el momento su representada no cuenta con una oficina de control interno, pero si estaba interesado implementar dicha área por que su empresa está creciendo. De igual forma el contador de la empresa respondió que no cuenta con un sistema de control interno: pero que ha conversado con el gerente para acordar y contratar a un especialista para que elabore un diseño de control interno con sus respectivas normas internas para trabajar en una forma más ordenada. Por otro lado el asistente contable refiere que carece de esta área. Asimismo, la respuesta de un accionista de la empresa fue que por el momento no pero si nos ha informado el gerente que tenemos que implementar esta área porque la empresa está creciendo. En conclusión, los entrevistados coinciden en que por el momento en la empresa no hay una oficina de control interno, pero que esta se va a implementar.

Respecto a la pregunta formulada al gerente de la empresa, si conoce todo el proceso de control interno del área de Ventas; contestó que si conoce toda el área ventas, pero lo que no conoce es el proceso del control, muchas veces nuestra presencia está, pero en realidad no sé si el personal hará lo correcto. Lo mismo expresó el contador, manifestando que, en realidad no conoce, porque además la empresa no tiene implementado la oficina de control interno. El asistente contable refirió que el gerente imparte órdenes sin tener el proceso definido. Finalmente un accionista de la empresa solo respondió que no, porque no lo hay. En conclusión, hay opiniones coincidentes, respecto a que, no conocen el proceso del control.

Sobre la frecuencia que realiza visitas de control en el área de ventas en campo, el gerente de la empresa respondió que si va de una a dos veces, más tiempo no porque tiene que atender gestiones y despachos en oficina. El contador, afirma que, como contador no hace visitas al área de ventas porque queda en el mismo predio que está lejos de la ciudad. El asistente contable, simplemente lo desconoce. Y un accionista de la empresa, refiere que, el gerente se encarga de

esta función. En conclusión, no hay un conocimiento exacto de todos los entrevistados.

El gerente de la empresa, respondió sobre la cantidad de personas que se encargan del área de Ventas que, son cuatro vendedores que se encargan de promocionar dentro de la provincia y por todos los distritos la venta de lotes. El contador de la empresa, refiere que, tienen cuatro trabajadores que se encargan de promocionar los lotes y lo hacen en la misma ciudad y también salen a los distritos. Sin embargo, el asistente afirma que, hay 3 y en campaña contratan a más. Por otro lado, el accionista contestó que, es el gerente se encarga de esta función. En conclusión, por lo general son 4 las personas que se encargan de las ventas, pero en campaña pueden ser más.

Sobre si se tiene una adecuada separación de funciones de los responsables del proceso de Ventas, el gerente respondió que, se le imparte órdenes a cada uno todos los días, pero tenemos documento alguno donde estén especificadas las funciones. El contador manifestó que, en realidad no cuentan con un Manual de organización y funciones. El asistente contable, refiere que, el gerente es al que le dan cuenta de las labores realizadas. Finalmente, el accionista de la empresa refiere que, no, porque no está implementado el área de control. En conclusión, hay opiniones divididas entre quienes piensan que, si se tiene una adecuada separación de funciones de los responsables del proceso de Ventas y los que piensan lo contrario.

Sobre la pregunta, cada que tiempo ha previsto control como medida de seguridad en el área de ventas, el gerente de la empresa manifestó que, el único tiempo que dedico al lugar donde se venden los lotes es una vez a la semana. Por otro lado, el contador de la empresa refiere que, en realidad esta función corresponde a la Gerencia. El asistente de contabilidad, refiere que, desconoce y que no es de su competencia. Y el accionista de la empresa, refiere que, de ello se encarga el gerente. En conclusión, no existe un consenso al respecto, ya que hay opiniones contrarias.

Sobre la existencia de mecanismos de control que garanticen que cada lote de terreno vendido al crédito, se registre contablemente como una venta a plazo; el gerente respondió que, no conoce, cuando requiere de esta información, lo solicita al contador. Asimismo, el contador de la empresa refiere que, si hay control, pero muy débil lo hace la gerencia a su manera. El asistente contable, lo desconoce. Y el accionista de la empresa, refiere que, no, pero tenemos contador que se encarga de llevar la contabilidad y desconozco de ese tipo de procedimientos. En conclusión, se evidencia un poco de desconocimiento sobre este punto, salvo por parte del contador que sí conoce al respecto.

Referente, a si para mejorar los ingresos por ventas, la empresa incentiva económicamente a los vendedores, el gerente expresó que, no, solo se les paga sus honorarios, y el pago de pasajes cuando salen fuera de la provincia. Asimismo, el contador de la empresa refiere que, no, solo se les paga sus honorarios, y el pago de pasajes cuando salen fuera de la provincia. El asistente contable lo desconoce. Y el accionista de la empresa, argumenta que, no, pero tenemos a un contador que se encarga de llevar la contabilidad y desconozco de ese tipo de procedimientos. En conclusión, por lo general no se realiza ningún incentivo económico.

Si la empresa cumple con efectuar sus declaraciones juradas mensuales y anuales para no tener problemas en la gestión operativa de la empresa, el gerente refiere que, tenemos un asistente y un contador que se encargan de esta parte si cumplimos, declaramos mensual y presentamos la declaración jurada de impuesto a la renta anual. El contador, manifiesta que, en esta parte si porque contamos en oficina con un asistente. El asistente de contabilidad, expresa que, en esta parte si cumple en forma puntual todos los meses. Y el accionista de la empresa, refiere que, solo su remuneración se les cancela en forma mensual. En conclusión, los entrevistados manifiestan que, en la empresa si se cumple con efectuar sus declaraciones juradas mensuales y anuales.

Respecto a si considera que, si se cumple la pregunta 9, incidiría favorablemente en la gestión operativa de la empresa, el gerente de la empresa contesto que, sí, porque si no se cumple tendríamos problemas con las entidades financieras y la

Sunat. El contador de la empresa, refiere que, por esta parte no tenemos problemas porque cumplimos todos los meses con declarar y pagamos los impuestos. Asimismo, el asistente de contabilidad refiere que, no hay problemas tributarios. Por otro lado, el accionista de la empresa refiere que, lo que sé que hasta el momento no hay problemas, el gerente no nos ha informado de problemas. En conclusión, no existe problema respecto a que, todos están de acuerdo.

Respecto, a si el personal que trabaja para la empresa está adecuadamente entrenado o capacitado para realizar sus funciones encomendadas en la gestión operativa de la empresa, el gerente de la empresa refiere que, solo una persona que trabaja como asistente conoce bien, el resto están para capacitarlos y entrenarlos. Al respecto, el contador de la empresa refiere que, específicamente solo les damos instrucciones para que cumplan con las tareas encomendadas y así de esta manera evitamos problemas. El asistente de contabilidad, expresa que, no porque la empresa no brinda capacitación a sus trabajadores. Por último, el accionista de la empresa expresa que, siempre tomamos personal con experiencia, pero estamos ya teniendo en cuenta para presupuestar gastos de capacitación. En conclusión, falta reforzar la capacitación en la gestión operativa de la empresa.

Finalmente, respecto a si es importante dictar Normas o recomendaciones de procedimientos en la empresa como una forma de prevención de posibles riesgos en la gestión operativa, el gerente opina que, está totalmente de acuerdo y cree que si se hace eso la empresa va tener mayor crecimiento y va ver orden y disciplina, porque los procedimientos estarán regulados con normas internas para todos. Asimismo, el contador de la empresa, manifiesta que, sí, eso es correcto contar con documentos de gestión para que esto está normado. El asistente contable, opina que, si sería lo correcto. Finalmente, el accionista de la empresa, refiere que, en realidad si está de acuerdo porque nos ha informado el gerente que es necesario contar con estas herramientas de gestión. En conclusión, hay acuerdo entre los entrevistados respecto a dictar normas o recomendaciones.

## **Análisis General**

### **Según objetivo específico N°1**

Describir la optimización del buen uso de los recursos humanos, materiales y financieros de control interno de las MYPEs Inmobiliarias del Perú 2019:

**Flores (2015)** en su trabajo de investigación titulado: Participación del control interno en la parte administrativa y contable de las empresas de constructoras, realizado en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue: identificar y describir la participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú; llegando a las siguientes conclusiones:

El control interno en la gestión administrativa y contable es de gran importancia en las empresas porque es un mecanismo de medición que radica en conseguir una estructura interna que cuente con circuitos administrativos sólidos y confiables, que permita delegar tareas con tranquilidad y que provea información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa. Todo esto implica no sólo la simple registración de las operaciones, sino entenderlo en un sentido mucho más amplio donde se busca utilizar a la contabilidad como una herramienta de gestión para la toma de decisiones.

### **Según objetivo específico N°2**

Describir la optimización del buen uso de los recursos humanos, materiales y financieros para mejorar la gestión operativa de la MYPE Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019.

Según las respuestas de los entrevistados manifiestan que existen muchas deficiencias en cuentas a las ventas de los lotes de terrenos para viviendas, tal es así, que no se lleva un control de las ventas a plazos, de los ingresos a caja productos de las ventas, no coinciden los depósitos con el registro de ventas; no se realizan liquidaciones para conciliar los ingresos con los depósitos; trayendo como consecuencia faltantes de dinero a caja al hacer las conciliaciones bancarias, no se realizan arqueos del fondo de caja chica.

**Según Campos (2015)** en su investigación titulada: Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de Caja en la empresa Constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014. Concluye que: la existencia de deficiencias en el control interno dentro del proceso de las operaciones del área de caja, tales como: ausencia de conciliaciones bancarias, autorización verbal del jefe y falta de segregación de funciones, personal no calificado, excesivo en caja chica, faltantes de efectivo. Demora en la liquidación del efectivo, pago doble de las facturas con los proveedores, deficiencia en los pagos importantes del mes; las mismas que afectan la supervisión y gestión del manejo del efectivo.

**Objetivo específico 3:**

Elaborar una propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019.

- Para elaborar la propuesta se diseñó un sistema de control interno, de acuerdo a la realidad de la empresa, para ello se realizó un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y derivados de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos. (anexos 1,2 y 3)

## **VI.- CONCLUSIONES**

## **VI. Conclusiones**

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

Existen deficiencias en la optimización del buen uso de los recursos humanos, materiales y financieros de Control Interno de las MYPEs Inmobiliarias del Perú: Caso de la Empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019; respecto a que, en la empresa no hay una oficina de control interno; no se conoce el proceso del control; por lo general son 4 las personas que se encargan de las ventas; unos opinan que, sí se tiene una adecuada separación de funciones de los responsables del proceso de ventas y otros piensan lo contrario; no existe un consenso respecto a si ha previsto el control como medida de seguridad en el área de ventas; finalmente, se evidencia desconocimiento sobre la existencia de mecanismos de control que garanticen que cada lote de terreno vendido al crédito se registre contablemente como una venta a plazo.

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

Se presentan deficiencias en la optimización para el buen uso de los recursos humanos, materiales y financieros para mejorar la gestión operativa de la MYPE Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019, respecto a que, por lo general no se realiza ningún incentivo económico; la empresa si se cumple con efectuar sus declaraciones juradas mensuales y anuales; no existe problema respecto a que, todos están de acuerdo en que la empresa cumple con efectuar sus declaraciones juradas mensuales y anuales para no tener problemas en la gestión operativa de la empresa; falta reforzar la capacitación en la gestión operativa de la empresa y finalmente, si están de acuerdo respecto a dictar normas o recomendaciones.

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

Se elaboró una propuesta de diseño de un Sistema de Control Interno, acorde con la realidad de la empresa, la cual mejorara la gestión operativa de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019, para lo cual, se elaboró un flujo grama de



la propuesta de la nueva estructura (anexo 4 y 5) y se elaboró el Manual de organización y Funciones. (Anexo 6)

## **Anexo 5:**

### **Conclusión general**

Se propuso y se diseñó un Sistema de Control Interno, de acuerdo a la realidad de la empresa, el cual mejorara la gestión operativa de la MYPE Inmobiliarias del Perú: Caso Empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019.

### **Recomendación**

1. Se recomienda al gerente de la empresa realizar un análisis de las actividades de cada área, a fin de identificar las deficiencias y dar a conocer los riesgos; así como, aplicar el diseño propuesto de control interno en todo su contenido para superar las debilidades en los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización.

2. Se sugiere la implementación del control interno, organización administrativa, organización operativa, por parte del gerente general de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC, para su aplicación en el desarrollo de sus operaciones y/o transacciones, la toma de decisiones y puedan cumplir con sus metas u objetivos establecidos.

## VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Burgos (2016). El Sistema de Control Interno Contable y su influencia en la gestión Financiera de la Empresa Inversiones Christian. A1 S.A.C; Distrito de Trujillo-Perú.
- Campos (2015). Propuesta de Diseño de Control Interno para Mejorar la Eficiencia del Área de Tesorería en la Empresa Constructora Concisa en la Ciudad de Chiclayo 2014. Chiclayo - Perú.
- Carrera (2015). Manual de Control Interno para el Área Contable de la Empresa Industrial Santa Elena S.A. Empindecu, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena - La Libertad - Ecuador.
- Calero, C. (2014). Se efectuarán mensualmente análisis y aclaraciones de las diferencias entre los registros contables de las Cuentas Bancarias y de Ahorros y los estados de cuenta enviados por los Bancos y otras Entidades Financieras. No deberán permanecer en las concilia.
- Flores (2015) Participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas de constructoras. Chimbote - Perú.
- Herrera (2015) Participación del control interno en los Procedimientos administrativos y económicos de las empresas pesqueras – Chimbote - Perú.
- Layme (2015). Evaluación de los Componentes del Sistema de Control Interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincia Mariscal Nieto, Moquegua – Perú.
- Morales, O. (2016). Sistema de Control Interno para mejorar la Eficiencia del Área de Tesorería de la Empresa AUTOMOTORES INKA. Chiclayo – Perú.
- Villamil (2015). La implementación del control interno de inventarios para el sector droguista de acuerdo con las normas internacionales de auditoría Nias. Nueva Granda – Colombia.
- Vincent (2015). Gestión de riesgos y control en el sector público. Chile.

## ANEXOS.

### Cuestionario

Cuadro N° 1: Entrevista al Gerente de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e inversiones SAC Chiclayo 2019.

<b>ENTREVISTA N° 1</b>		
N°	PREGUNTA	RESPUESTA
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO</b>		
01	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	
02	¿Conoce usted todo el proceso de control interno del área de Ventas?	
03	¿Con qué frecuencia realiza visitas de control en el área de ventas en campo?	
04	¿Cuántas personas se encargan del área de Ventas?	
05	¿Se tiene una adecuada separación de funciones de los responsables del proceso de Ventas?	
06	¿Ud. Cada que tiempo Ha previsto control como medida de seguridad en el área de ventas?	
07	¿Conoce Ud., si existen mecanismos de control que garanticen que cada lote de terreno vendido al crédito, se registre contablemente como una venta a plazo?	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA</b>		
08	¿Para mejorar los ingresos por ventas, la empresa incentiva económicamente a los vendedores?	
09	¿La empresa cumple con efectuar sus declaraciones juradas mensuales y anuales para no tener problemas en la gestión operativa de la empresa?	
10	¿Considera que si se cumple la pregunta 9, incidiría Favorablemente en la gestión operativa de la empresa?	
11	¿El personal que trabaja para la empresa está adecuadamente entrenado o capacitado para realizar sus funciones encomendadas en la gestión operativa de la empresa?	
12	¿Cree Ud. Que es importante dictar Normas o recomendaciones de procedimientos en la empresa como una forma de prevención de posibles riesgos en la gestión operativa?	

Cuadro N° 2: Entrevista al contador de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e inversiones SAC Chiclayo 2019.

<b>ENTREVISTA N° 2</b>		
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO</b>		
01	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	
02	¿Conoce usted todo el proceso de control interno del área de Ventas?	
03	¿Con qué frecuencia realiza visitas de control en el área de ventas en campo?	
04	¿Cuántas personas se encargan del área de Ventas?	
05	¿Se tiene una adecuada separación de funciones de los responsables del proceso de Ventas?	
06	¿Ud. Cada que tiempo Ha previsto control como medida de seguridad en el área de ventas?	
07	¿Conoce Ud., si existen mecanismos de control que garanticen que cada lote de terreno vendido al crédito, se registre contablemente como una venta a plazo?	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA</b>		
08	¿Para mejorar los ingresos por ventas, la empresa incentiva económicamente a los vendedores?	
09	¿La empresa cumple con efectuar sus declaraciones juradas mensuales y anuales para no tener problemas en la gestión operativa de la empresa?	
10	¿Considera que si se cumple la pregunta 9, incidiría Favorablemente en la gestión operativa de la empresa?	
11	¿El personal que trabaja para la empresa está adecuadamente entrenado o capacitado para realizar sus funciones encomendadas en la gestión operativa de la empresa?	
12	¿Cree Ud. Que es importante dictar Normas o recomendaciones de procedimientos en la empresa como una forma de prevención de posibles riesgos en la gestión operativa?	

Cuadro N° 3: Entrevista al asistente contable de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e inversiones SAC Chiclayo 2019.

<b>ENTREVISTA N° 3</b>		
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO</b>		
01	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	
02	¿Conoce usted todo el proceso de control interno del área de Ventas?	
03	¿Con qué frecuencia realiza visitas de control en el área de ventas en campo?	
04	¿Cuántas personas se encargan del área de Ventas?	
05	¿Se tiene una adecuada separación de funciones de los responsables del proceso de Ventas?	
06	¿Ud. Cada que tiempo Ha previsto control como medida de seguridad en el área de ventas?	
07	¿Conoce Ud., si existen mecanismos de control que garanticen que cada lote de terreno vendido al crédito, se registre contablemente como una venta a plazo?	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA</b>		
08	¿Para mejorar los ingresos por ventas, la empresa incentiva económicamente a los vendedores?	
09	¿La empresa cumple con efectuar sus declaraciones juradas mensuales y anuales para no tener problemas en la gestión operativa de la empresa?	
10	¿Considera que si se cumple la pregunta 9, incidiría Favorablemente en la gestión operativa de la empresa?	
11	¿El personal que trabaja para la empresa está adecuadamente entrenado o capacitado para realizar sus funciones encomendadas en la gestión operativa de la empresa?	
12	¿Cree Ud. Que es importante dictar Normas o recomendaciones de procedimientos en la empresa como una forma de prevención de posibles riesgos en la gestión operativa?	

Cuadro N° 4: Entrevista a un accionista de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e inversiones SAC Chiclayo 2019.

<b>ENTREVISTA N° 4</b>		
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO</b>		
01	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	
02	¿Conoce usted todo el proceso de control interno del área de Ventas?	
03	¿Con qué frecuencia realiza visitas de control en el área de ventas en campo?	
04	¿Cuántas personas se encargan del área de Ventas?	
05	¿Se tiene una adecuada separación de funciones de los responsables del proceso de Ventas?	
06	¿Ud. Cada que tiempo Ha previsto control como medida de seguridad en el área de ventas?	
07	¿Conoce Ud., si existen mecanismos de control que garanticen que cada lote de terreno vendido al crédito, se registre contablemente como una venta a plazo?	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA</b>		
08	¿Para mejorar los ingresos por ventas, la empresa incentiva económicamente a los vendedores?	
09	¿La empresa cumple con efectuar sus declaraciones juradas mensuales y anuales para no tener problemas en la gestión operativa de la empresa?	
10	¿Considera que si se cumple la pregunta 9, incidiría Favorablemente en la gestión operativa de la empresa?	
11	¿El personal que trabaja para la empresa está adecuadamente entrenado o capacitado para realizar sus funciones encomendadas en la gestión operativa de la empresa?	
12	¿Cree Ud. Que es importante dictar Normas o recomendaciones de procedimientos en la empresa como una forma de prevención de posibles riesgos en la gestión operativa?	

### Anexo 1:

Cuestionario de control interno para evaluar la empresa como viene funcionando administrativamente, con mención a formular la propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la Mype Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC.

<b>Cuestionario de control interno área de ventas.</b>				
<b>1. Entregas.</b>	<b>si</b>	<b>No</b>	<b>s/n</b>	<b>Observación</b>
<b>1. Las funciones del dpto. de venta son independientes de:</b>				
a. Cobranza b. Contabilidad c. Facturación	<b>si</b> <b>si</b>	<b>X</b>		<b>Deficiencia en los controles</b> <b>Deficiencia en los controles</b> <b>Deficiencia en los controles</b>
<b>2. La venta de lotes son revisadas y aprobadas por un responsable.</b>				<b>Deficiencia en los controles</b>
a. Contratos b. Facturación c. Manejo de cuentas de clientes por cobrar	<b>Si</b>	No No		<b>Deficiencias en los controles</b> <b>Deficiencias en los controles</b> <b>Deficiencias en los controles</b>
<b>3. Se efectúan con órdenes las entregas de lotes de terreno con sus respectivas medidas de señalización de sus colindantes.</b>		<b>No</b>		<b>Deficiencias en los controles</b>
4. ¿Después de la entrega del lote del terreno al cliente se envía copia de la orden al departamento de facturación?		No		<b>Deficiencias en los controles</b>
5. Todas las ordenes de entregas de los terrenos vendidos son controladas numéricamente por el departamento de contabilidad		No		<b>Deficiencias en los controles</b>
<b>2. Facturación</b>				
6. Las funciones del departamento de facturación son independientes de: a) Entregas b) Contabilidad c) Cobranzas	<b>Si</b> <b>Si</b> <b>si</b>			<b>Los controles funcionan deficientes</b> <b>Los controles funcionan deficientes</b> <b>Los controles funciona deficientes</b>
7. ¿El departamento de facturación envía copias de las facturas directamente al departamento de cuentas por cobrar?		No		<b>Los controles funciona deficientes</b>
8. ¿se hacen resúmenes de las facturas y los totales se pasan al departamento de contabilidad?		No		<b>Los controles funciona deficientes</b>
9. ¿Se comparan las facturas contra las órdenes de entrega para cerciorarse que todos los lotes de terreno vendidos han sido facturados?		No		<b>Los controles funciona deficientes</b>

10. ¿se envían las facturas en cuanto a su exactitud en: a) Cantidades b) Precios c) Cálculos		No No No		<b>Los controles funcionan deficientes</b> <b>Los controles funcionan deficientes</b> <b>Los controles funcionan deficientes</b>
11. ¿La facturación al crédito con los proveedores se controlan registrándolas en una cuenta de control manejada por persona independiente de la función de cobro?		No		<b>Los controles funcionan deficientes</b>
<b>COBRANZAS</b>				
12. ¿Las funciones del cajero son independientes de las funciones de: a) Entregas b) Facturación c) Registro de los auxiliares de cuentas por cobrar	<b>SI</b> <b>SI</b> <b>SI</b>			<b>Los controles funcionan deficientes</b> <b>Los controles funcionan deficientes</b> <b>Los controles funcionan deficientes</b>
13. Los registros de caja son recibidos directamente por el cajero antes de que pasen por: a) El encargado de cuentas por cobrar b) Alguien responsable por las funciones de teneduría de facturación.		No No		<b>Los controles funcionan deficientes</b> <b>Los controles funciona deficientes</b>
14. ¿El cajero tiene a su cargo la custodia de los ingresos desde que se reciben en su departamento hasta su depósito en el banco?	<b>SI</b>			<b>Los controles funciona deficientes</b>
15. ¿En caso de que entregue los cheques al encargado de cuentas por cobrar, el cajero prepara una lista?		No		<b>Los controles funciona deficientes</b>
16. ¿Se coloca en los cheques provenientes de remesas o pagos un endoso restrictivo tan pronto como son recibidos?	<b>SI</b>			<b>Los controles funciona deficientes</b>
17. ¿Los cheques y el efectivo recibidos se depositan intactos y el mismo día o el siguiente día hábil?		No		<b>Los controles funciona deficientes</b>
18. En caso de ventas al contado pago de documentos que deben ser devueltos al cliente. ¿la cinta de la registradora, las boletas de ventas, recibos de mostrador, y cualesquiera otras informaciones similares son preparadas y revisadas por un empleado independiente de quien recibe el efectivo?		No		<b>Los controles funcionan deficientes a</b>
19. ¿Si las cobranzas son hechas en un agencia o sucursal se depositan los ingresos en una cuenta bancaria sujeta a retiros únicamente por la oficina principal?		No		<b>Los deficientes controles funciona</b>

## Anexo 2:



## **RESULTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:**

### **Hallazgos de Auditoria:**

#### **Área de entregas:**

##### **Hallazgo 1:**

Como se puede apreciar en el sistema de control interno nos arrojó como resultado que la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019. En su área de ventas y entregas de los lotes de terreno es independiente del área de facturación, pero autónoma, este riesgo es elevado debido a que cada área debe estar destinada a realizar solo su trabajo y el personal de entregas de los lotes de terrenos no pueden elaborar la factura ya que pueden estar coludidos para elevar los montos o disminuir la facturación o vender facturas para el beneficio de la empresa que adquiera dicha factura.

Por otro lado, no es el único riesgo que pueda ocurrir, también se ven inmersos a cometer errores al momento del llenado de dicha factura.

##### **Hallazgo2:**

Como segundo hallazgo en el área de entregas se encontró que tampoco es independiente del área de cobranza, lo cual genera un alto riesgo para la empresa debido a que pueda ocurrir el robo del dinero y la pérdida de los documentos generados.

##### **Hallazgo 3:**

También se puede apreciar que a la hora de revisar los contratos para su aceptación la empresa no es independiente del personal de entregas de lotes por lo que genera un riesgo para la empresa debido a que se pueden perder los papeles o confundir los contratos de los clientes, entregándoles un lote de terreno distinto al comprado, del que ellos pidieron y tacharon a la empresa como ineficiente.

##### **Hallazgo 4:**

Se encontró que los trabajadores del área de entregas de los lotes de terrenos vendidos no son independientes del área de facturación, esto genera también errores en el llenado de la factura confundiendo los contratos y el importe por pagar.

##### **Hallazgo 5:**

En el área de entregas de los lotes de terreno vendidos también se encontró un riesgo alto debido que en el momento de enviar las órdenes de entrega al área de contabilidad estas no son controladas numéricamente la cual genera confusión y pérdida de contratos o vouchers de depósitos para su debido registro.

### **Área de Facturación:**

#### **Hallazgo 1:**

Se puede observar que el área de facturación no es independiente del área de contabilidad, lo cual genera riesgo debido a que lo recomendable sería que cada proceso tenga su área respectiva y dentro de contabilidad exista el área de facturación. Caso contrario podría existir la pérdida de facturas y por lo tanto un registro falso de las ventas generando resultados falsos.

#### **Hallazgo 2:**

También se dejó en evidencia que el área de facturación no envía copia de las facturas que son por cobrar al departamento de cuentas por cobrar para el debido control de las ventas al crédito, causando el olvido de los clientes que les deben.

#### **Hallazgo 3:**

El área de facturación no genera resúmenes de facturas para que estos sean transferidos al área de contabilidad para su respectivo registro, mostrando que no existe comunicación en las distintas áreas y genera pérdida de documentos, envío de información falsa y una toma de decisiones ineficientes.

#### **Hallazgo 4:**

Por último, el personal de cobranza no es independiente del área de facturación y tampoco este genera un control de las facturas con los proveedores siendo de riesgo alto.

### **Área de cobranza:**

#### **Hallazgo 1:**

En el área de cobranza se encontró que el cajero también muchas veces cumple con la función de realizar la factura, por lo que genera un riesgo alto esto debido a que la empresa tiene que establecer su área de facturación para que cada trabajador ejerza sus funciones de acuerdo a su área y tener la eficiencia y eficacia necesaria para el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

**Hallazgo 2:**

Otras de las funciones que hace el cajero es que el mismo hace el registro de los libros auxiliares de las cuentas por cobrar, lo cual genera un riesgo alto para la empresa debido a que puede ocurrir confusiones al momento del registro de las facturas emitidas.

**Hallazgo 3:**

El registro caja pasa directamente al cajero lo cual genera un riesgo alto debido a que estos registros deben de pasar por el encargado del área de facturación para el respectivo cruce de facturas cobradas y las que son al crédito para el debido control. Enviárselas directamente al cajero es una de las funciones que él no tendría que realizar.

**Hallazgo 4:**

Por ultimo no hay una persona que se encargue de revisar y verificar que sean correctos antes de que les llegue a las manos al cliente, lo cual mostro que es el mismo cajero que realiza esta función siendo ineficiente porque en el transcurso del día le resultara tedioso revisar documento emitido y cobrar a la misma vez pudiendo generar errores.

**Análisis e interpretación:**

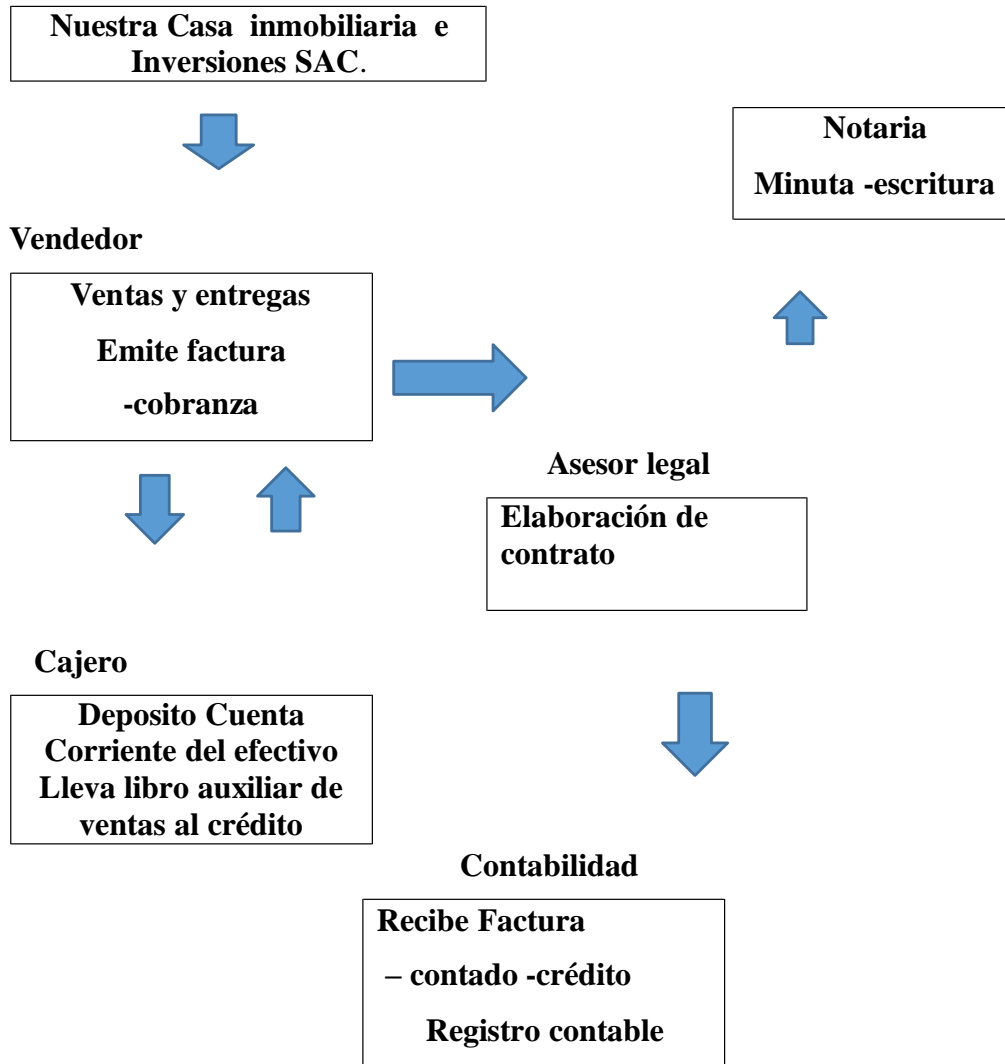
Llegando a la conclusión de que la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC 2019. Muestra muchas falencias en el uso de la independencia de los departamentos, por lo tanto, representa mucho riesgo de que la información se pierda, no se pida la documentación necesaria para el funcionamiento del control establecido, por otra parte, la fatiga, aumentando los errores que podrían ocurrir.

Por lo tanto, la empresa debería tomar en cuenta en realizar seguimientos constantes a sus distintas áreas establecidas para saber si el control establecido es el adecuado y si esta función de acuerdo a los objetivos establecidos.

Esta revisión continua de dichos controles es para mejorar la operatividad de la empresa y obtener la fidelización de los clientes con un buen trato y con bienes ubicados con sus medidas exactas y delimitadas con sus colindantes para evitar futuros reclamos y a la vez evitar la fatiga y cansancio de sus trabajadores de realizar varias áreas.

**Anexo 3.**

**Flujo grama del proceso de venta de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC**



#### **Anexo 4:**

### **PROPUESTA DE LA NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA PRESENTAR LA PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION OPERATIVA DE LA MYPE NUESTRA CASA INMOBILIARIA E INVERSIONES SAC .**

Diseñar un sistema de control interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC, surge a raíz de las necesidades observadas durante la investigación, en donde se logró establecer, que existen riesgos y deficiencias en el área administrativa de la empresa y para solucionar esos problemas se diseña la presente propuesta de un manual de procesos, funciones, y actividades el cual se desarrollara a continuación.

#### **Importancia de la propuesta:**

Al analizar los resultados obtenidos de la empresa Nuestra Inmobiliaria e inversiones SAC, se observó que los controles en el área administrativa y producción que la empresa utiliza y no garantizan el cumplimiento de las políticas, objetivos planteados por la empresa, por lo que tiene la necesidad de implementar un sistema de diseño de control interno para mejorar la gestión operativa de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC, en el área administrativa y producción que garantice el cumplimiento de sus objetivos planteados; con la finalidad de obtener mejores resultados con lo planificado.

El presente sistema de control para el área administrativa y producción se encuentra diseñado tomando como base los riesgos y las deficiencias encontradas durante el proceso de investigación, por lo que se reforzaran los procesos y flujo gramas que la empresa utiliza para su gestión, del mismo modo se sugerirán actividades de control que faciliten el cumplimiento del sistema de control propuesto.

#### **Objetivos de la propuesta:**

##### **a) Objetivo general**

Proponer el Diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC.

##### **b) Objetivo específico**

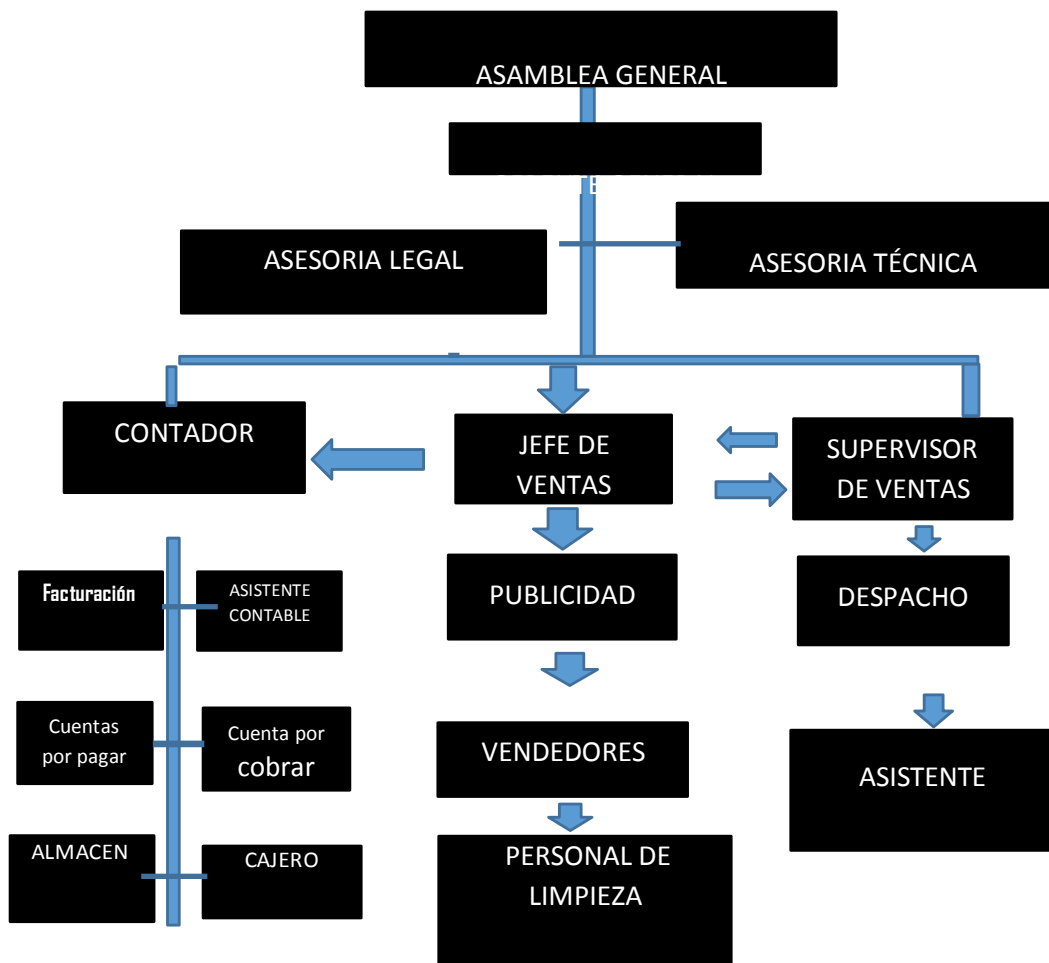
1. Elaborar el flujo gramas del área administrativa y producción de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC.
2. Elaborar el MOF que permita orientar y guiar a las personas encargadas de realizar los procesos en la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC.

**Anexo 5:**

**Objetivo específico 1:** Elaborar el flujo grama del área administrativa y producción de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC.

**Flujo grama propuesto.**

Diseñar actividades de control que faciliten el cumplimiento del sistema de control interno propuesto.



## **Anexo 6:**

**Objetivo específico 2:** Elaborar el MOF que permita orientar y guiar a las personas encargadas de realizar los procesos en la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC.

### **Descripción de proceso administrativo.**

#### **ASAMBLEA DE ACCIONISTAS.**

Representada por la Junta General de accionistas y es la máxima autoridad que delega funciones al gerente general.

#### **Gerente general:**

Planifica los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo **plazo**. Organizar la **estructura** de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos. Dirigir la empresa, tomar **decisiones**, supervisar y ser un **líder** dentro de ésta.

#### **Asesor legal:**

Es aquella que se encarga de ofrecer la información y asesoramiento para solucionar todos aquellos temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de Derecho, ocupando todas las ramas de la misma.

#### **Asesoría técnica:**

A cargo de un Ingeniero Civil que se encarga de desarrollar medios más eficaces de comunicación para el trabajo que se propone, se hace necesario buscar canales alternativos para el compromiso colectivo, además elabora planos de distribución de los lotes para la venta de viviendas.

#### **Departamento contable:**

Se encarga de operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información para toma de decisiones. Toda la información económica y financiera debe quedar reflejada de manera veraz en los estados **contables**; de esta manera, se permite la toma de decisiones adecuadas por parte de los accionistas, inversores, acreedores y/o propietarios del negocio.

### **Área de facturación:**

El área de facturación de la empresa es una de las más importantes, por un lado, porque mediante la expedición de las facturas se materializan y documentan los ingresos de la empresa y, por otro, porque tiene la importante labor de recibir, examinar y aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación [10]. En términos conceptuales la Factura: Es aquel documento que el vendedor o suministrador, detalla con la debida especificación, la clase y cantidad de mercancía vendida o suministrada y su precio. Constituye el más corriente medio probatorio de la celebración de un contrato mercantil [11]. Es importante que la persona que está en el área de facturación en una empresa de alimentos tenga presente estos conceptos y la importancia del manejo adecuado de estos documentos.

**Asistente contable:** Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la Institución.

### **FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS**

- Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos.
- Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.
- Archiva documentos contables para uso y control interno.
- Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos.
- Transcribe información contable en un microcomputador.
- Revisa y verifica planillas de retención de impuestos.
- Revisa y realiza la codificación de las diferentes cuentas bancarias.
- Recibe los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante.
- Totaliza las cuentas de ingreso y egresos y emite un informe de los resultados.
- Participa en la elaboración de inventarios.
- Transcribe y accesa la información operando un microcomputador.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.



- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

### **Cuentas por pagar:**

Representan facturas que una empresa posee pendientes de **pago** a un proveedor, resultantes de operaciones a crédito con vencimiento no mayor de un año. Se clasifican como real pasivo, a corto plazo con saldo acreedor y perteneciente al balance general.

### **Cuentas por cobrar.**

Representan derechos de **cobro** a terceros **por** transacciones comerciales objeto del negocio.

### **Almacén.**

El **almacén** se ha planificado con la finalidad para custodiar, proteger y controlar los bienes inmuebles que se adquieren, como es llevando el control de lotes que ingresan y lotes que se venden de la empresa. El almacén en toda empresa se considera como área de mucha importancia porque controla la información que ingresa y sale, es decir es el patrimonio de la institución que se mantiene para vender y ganar.

### **Jefe de ventas.**

Los jefes de **ventas** planifican y organizan el trabajo de un equipo de vendedores, sin salirse de un presupuesto acordado.

Los jefes de **ventas** planifican y supervisan el trabajo de los equipos de **ventas** y/o vendedores de las empresas que venden productos o servicios.

### **Publicidad.**

Dirige estrategias de **marketing** y **publicidad**, enfocadas en entornos **digitales**, pero integradas con la **publicidad** tradicional, teniendo en cuenta los objetivos de la marca, la eficiencia en el manejo de recursos y las necesidades del cliente.

### **Vendedores.**

Básicamente saber vender y conocer el mercado (producto, empresa, competencia, cliente). Y entre estas, las más importantes son las que se detallan a continuación: Optimismo: el **buen vendedor** debe ver las cosas de forma positiva, para poder transmitir esa actitud al posible comprador.

### **Personal de limpieza.**

Las funciones de este puesto se centran en la **limpieza** diaria y programada de las oficinas centros o zonas asignadas a cada trabajador.

#### **Supervisor de ventas.**

- Entrenar al equipo de Agentes vendedores en sus roles y funciones para asegurar su desarrollo y facilitar el cumplimiento de sus objetivos.
- Realizar acompañamientos en el mercado a los Agentes Comerciales para brindarles feedback acerca de la gestión en el Punto de Venta, además de realizar auditorías SOX.
- Controlar la implementación de las estrategias de Trade Marketing en el mercado a través de su equipo comercial, con el objetivo de desarrollar las estrategias establecidas.
- Controlar el cumplimiento del plan de visitas diario de su equipo de agentes comerciales para asegurar la implementación de las estrategias en el mercado, según los lineamientos establecidos, así como administrar el maestro de clientes (altas, modificaciones y bloqueos) para mantener una lista de clientes actualizada.
- Analizar el cumplimiento de precios sugeridos por la empresa en los puntos de venta para generar mayor rotación de ventas y lograr el posicionamiento de acuerdo con los lineamientos de Marketing.

#### **Despacho.**

Se diseñará un formato para control de los despachos de los lotes vendidos y entregados de acuerdo a las ventas realizadas; es decir, que el objetivo de dicho formulario es controlar la eficiencia en el área de despacho con respecto a las ventas que se reciben del área de ventas.

#### **Asistente de despacho.**

Personal de apoyo, como hacer medidas para confrontar con las escrituras públicas realizadas por cada venta.

## **Anexo 7:**

### **Conclusiones y Recomendaciones de la propuesta:**

Luego de haber realizado esta propuesta de un sistema de diseño de control interno para mejorar la gestión operativa de la empresa nuestra casa inmobiliaria e inversiones SAC, se determinó lo siguiente:

1. Se elaboró un flujo grama del área administrativa y producción de la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones S.A.C., la cual responde las necesidades y realidad de la empresa.
2. Se elaboró el MOF, el cual permitirá orientar y guiar a las personas encargadas de realizar los procesos en la empresa Nuestra Casa Inmobiliaria e Inversiones SAC.

### **Recomendaciones.**

- Al diseñar un sistema de control se recomienda realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y derivado de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos.
- Se sugiere que la propuesta de diseño de un sistema de control interno se tome en cuenta el flujo grama y estructura organizativa que forman parte del presente trabajo de tesis, se den a conocer al gerente general de la empresa, para su aplicación en el desarrollo de sus operaciones habituales, la toma de decisiones oportunas y adecuadas por ultimo para que pueda cumplir con el logro de sus objetivos establecidos.
- Plantear y aplicar controles que permitan evaluar el cumplimiento y funcionamiento eficiente de las actividades de cada área, proteger los activos de la empresa, mostrar información veraz y razonable contribuyendo a tomar las decisiones oportunas.
- Realizar un análisis del costo beneficio en la adquisición de los predios para lotizar minimizando los costos y tiempos en las actividades en gestión.

### Anexo 8. Cronograma de Actividades

N°	Actividades	2019				
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
		1	2	3	4	5
01	Elaboración del proyecto.					
02	Presentación y aprobación del proyecto.					
03	Recolección de datos a partir de la metodología propuesta.					
04	Procesamiento de los datos.					
05	Análisis estadístico.					
06	Interpretación de los resultados.					
07	Análisis y discusión de los resultados.					
08	Redacción del informe final.					
09	Presentación del informe final.					
10	Elaboración de artículo científico.					

### Anexo 9. Presupuesto

<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Papelería	2 millares	25.00	50.0
Lapiceros	2 unidades	1.50	3.00
USB	1 unidad	30.00	30.00
Folder y faster	6 unidades	1.00	6.00
Cuaderno	1 unidad	5.00	5.00
Otros	--	--	100.00
<b>Total Bienes</b>	--	--	<b>194.00</b>
<b>Servicios:</b>	--	--	--
Pasajes	30	3.00	120.00
Impresiones	200 unidades	0.30	60.00
Copias	120 unidades	0.1	20.00
Espiralados	3 unidades	15.00	35.0
<b>Personal</b>	--	--	--
Asesoramiento externo	1	1500.00	1,900.0
<b>Total de servicios</b>	--	--	<b>2,135.00</b>
<b>Total General</b>	--	--	<b>2,329.00</b>

Financiamiento: autofinanciado por el investigador.

PROPOSTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DE LAS MYPES INMOBILIARIAS DEL PERU: CASO EMPRESA NUESTRA CASA INMOBILIARIA E INVERSIONES SAC CHICLAYO 2019.



INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

[www.gestuniv.com.ar](http://www.gestuniv.com.ar)



Fuente de Internet 5%

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía Activo