



**UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
SULLANA**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO VENTA DE ABARROTES DEL PERÚ;
CASO EMPRESA GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA,
BELLAVISTA – SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA
2018**

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

AUTOR:

Bach. GUTIÉRREZ ROJAS, JENNY VIANEY

ORCID: 0000-0002-1287-6339

ASESOR

Mag. C.P.C. JURADO ROSAS, ADOLFO ANTENOR

ORCID 0000-0002-2840-0378

SULLANA, PIURA

2019



UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

SULLANA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO VENTA DE ABARROTOS DEL PERÚ;
CASO EMPRESA GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA,
BELLAVISTA – SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA
2018**

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

AUTOR:

Bach. GUTIÉRREZ ROJAS, JENNY VIANEY

ORCID: 0000-0002-1287-6339

ASESOR

Mag. C.P.C. JURADO ROSAS, ADOLFO ANTENOR

ORCID 0000-0002-2840-0378

SULLANA, PIURA

2019

Equipo de Trabajo

AUTOR:

Bach. GUTIÉRREZ ROJAS, JENNY VIANEY

ORCID: 0000-0002-1287-6339

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

ASESOR:

Mgr. CPCC Jurado Rosas, Adolfo Antenor

ORCID 0000-0002-2840-0378

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

JURADO

Dr. CPCC Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Mg. CPCC Antón Nunura, Mauro

ORCID: 0000-0002-3878-7596

Dr. CPCC Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

Hoja de firma de jurado y asesor

Dr. CPCC Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

PRESIDENTE

Dr. CPCC Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

MIEMBRO

Mg. CPCC Antón Nunura, Mauro

ORCID: 0000-0002-3878-7596

MIEMBRO

Mgr. CPCC Jurado Rosas, Adolfo Antenor

ORCID 0000-0002-2840-0378

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Al todo poderoso que es Dios,
ya que gracias a él obtuve las
fuerzas necesarias para estar
a las puertas de culminar mi
carrera profesional.

A mis padres por brindarme todo su apoyo en los momentos cuando más los necesité. A mis hermanas y hermanos por su comprensión, paciencia y su apoyo. A mis tres hijos ya que ellos son la fuerza que me motivan a seguir creciendo cada día y poder representar un modelo a seguir para ellos. A mi esposo por apoyarme en este objetivo de superación. A toda mi familia y amigos. A mis profesores por su constante apoyo y guía para ser una buena profesional. A mi profesor de investigación de Tesis Mag. CPCC. Adolfo Antenor Jurado Rosas, por sus consejos y apoyo por formarme y prepararme en mi carrera profesional, por ser un ejemplo a seguir y desarrollar su docencia con excelencia.

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres. A mis hijos y esposo ya que ellos son el motivo de superación y fortaleza. A mis hermanos y hermanas por apoyarme en todo momento.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú y la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana y hacer una propuesta de mejora, año 2018. Aplicó el tipo de investigación cuantitativo y nivel descriptivo con un diseño no experimental. Tuvo una muestra de 05 personas. Se aplicaron las técnicas de encuesta y entrevista. El resultado del primer objetivo específico, concluye que la mayoría de las mypes del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú tienen deficiencias en el control interno, el segundo objetivo específico concluye, que el control interno de la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela no es el adecuado ya que el 60% de los encuestados asegura que no se maneja un Manual de Organización y Funciones que ayudaría para el desarrollo de las actividades; solo cuentan con un control de asistencia del personal y un registro de entradas y salidas de productos, dinero y otros. Para el tercer objetivo, del análisis comparativo con los antecedentes encontrados, varios autores coincidieron que en este tipo de empresas, no se aplica un adecuado sistema de control interno.

Palabras clave: Control Interno, Empresa Gutiérrez Rojas, Erika Marcela, microempresa.

ABSTRACT

The main objective of this research was to: Determine and describe the main characteristics of the internal control of micro and small companies in the commerce sector, the sale of groceries in Peru and the company Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista - Sullana and make a proposal of improvement, year 2018. Applied the type of quantitative research and descriptive level with a non-experimental design. Had a sample of 05 people, the study instrument was a Survey. The result of the first specific objective, concludes that the majority of the mypes in the commerce sector, the sale of groceries in Peru have deficiencies in internal control, the second specific objective concludes that the internal control of the company Gutiérrez Rojas Erika Marcela is not the right one, since 60% of the respondents say that an Organization and Functions Manual is not used to help develop the activities; they have a staff attendance control and a register of inputs and outputs of products, money and others. For the third objective, from the comparative analysis with the background, several authors agreed that in this type of companies, an adequate internal control system is not applied.

Keywords: Internal Control, Empresa Gutiérrez Rojas, Erika Marcela, microenterprise.

CONTENIDO

Equipo de Trabajo.....	iii
Hoja de firma de jurado y asesor.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. A nivel internacional.....	6
2.1.2. A nivel nacional.....	8
2.1.3. A nivel regional y local.....	17
2.2. Bases Teóricas.....	18
2.2.1. El control interno.....	18
2.2.2. Sector Comercio, Rubro Abarrotes.....	28
2.2.3. Empresa Gutiérrez Rojas Erika marcela.....	32
2.2.4. Marco Conceptual.....	33
III. HIPÓTESIS.....	37
IV. METODOLOGÍA.....	37
4.1 Tipo de investigación.....	37
4.2 Nivel de investigación.....	38
4.3 Diseño de la investigación.....	38
4.4 Población y muestra.....	38
4.4.1 Población.....	39
4.4.2 Muestra.....	39
4.5 Definición y operacionalización de las variables.....	40

4.6	Técnicas e instrumentos.....	43
4.6.1	Técnicas.....	43
4.6.2	Instrumentos.....	43
4.7	Plan de análisis.....	43
4.8.	Matriz de consistencia.....	44
4.9.	Principios éticos.....	46
V.	RESULTADOS.....	47
5.1.	Resultados.....	47
5.2.	Análisis de Resultados.....	85
VI.	CONCLUSIONES.....	95
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
	ANEXOS.....	104
	INTRODUCCIÓN.....	110
I.	ASPECTOS GENERALES.....	110
1.	OBJETIVOS	112
2.	FINALIDAD	112
3.	ALCANCE	112
4.	UTILIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	112
5.	BASE LEGAL	113
II.	ESTRUCTURA ORGANICA.....	114
1.	Dirección	114
III.	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL EMPRESA DE ABARROTOS.....	116
	Ilustración 4.- ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA	116
IV.	DEFINICION ESTRUCTURAL.....	117
V.	CUADRO DE DISTRIBUCION DE CARGOS.....	118
VI.	MANUAL DE FUNCIONES	119
1.	Dirección.....	119
1.1.	GERENTE	119
1.2.	SECRETARIA	125
2.	ÁREA ADMINISTRATIVA.....	129
2.1.	CONTABILIDAD.....	130

2.2.	CAJA.....	132
2.3.	RECURSOS HUMANOS.....	134
3.1.	VENTAS.....	137
3.2.	ALMACÉN.....	138
3.3	FACTURACIÓN.....	140
4.1	SEGURIDAD.....	141

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Principios de los COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO según COSO..	27
CUADRO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	40
<i>CUADRO 3: Principales características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú, año 2018.....</i>	<i>47</i>
CUADRO 4: ANÁLISIS COMPARATIVO	81

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Práctica de valores en el desarrollo de las actividades de la empresa</i>	53
<i>Tabla 2: Manual de organización y funciones en la empresa</i>	54
<i>Tabla 3: Capacitación al personal de la empresa</i>	55
<i>Tabla 4: Reconocimiento al trabajador con mayor desempeño</i>	56
<i>Tabla 5: Rendición de cuentas al dueño y/o gerente</i>	57
<i>Tabla 6: Seguimiento al desarrollo de las actividades de cada área de la empresa</i>	58
<i>Tabla 7: Definición de objetivos para cada área de la empresa</i>	59
<i>Tabla 8: Conocimiento de riesgos y sus consecuencias</i>	60
<i>Tabla 9: Identificación de riesgos internos y externos</i>	61
<i>Tabla 10: Evaluación de los efectos de los riesgos internos y externos</i>	62
<i>Tabla 11: Acciones para la disminución de riesgos</i>	63
<i>Tabla 12: Procesos que permiten generar información</i>	64
<i>Tabla 13: Mecanismos de control en el acceso y administración de la información</i>	65
<i>Tabla 14: Áreas con restricción</i>	66
<i>Tabla 15: Registro de ingresos y salidas de productos, dinero y otros</i>	67
<i>Tabla 16: Sistema de información que integra a todas las áreas de la empresa</i>	68
<i>Tabla 17: Mecanismo de control contra robos o pérdidas</i>	69
<i>Tabla 18: Control de asistencia de los trabajadores</i>	70
<i>Tabla 19: Control de rendimiento de los trabajadores de cada área</i>	71
<i>Tabla 20: Información para facilitar la función de sus colaboradores</i>	72
<i>Tabla 21: Canales de comunicación para informar acciones impropias o deshonestas</i>	73
<i>Tabla 22: Comunicación oportuna a la gerencia de quejas y sugerencias</i>	74
<i>Tabla 23: Monitoreo continuo de las actividades en cada área de la empresa</i>	75
<i>Tabla 24: Seguimiento continuo de los planes de mejora</i>	76
<i>Tabla 25: Identificación y corrección de deficiencias</i>	77
<i>Tabla 26: Ficha de entrevista</i>	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1: Práctica de valores en el desarrollo de las actividades de la empresa</i>	54
<i>Gráfico 2: Manual de organizaciones y funciones en la empresa</i>	55
<i>Gráfico 3: Capacitación al personal de la Empresa.</i>	56
<i>Gráfico 4: Reconocimiento al trabajador con mayor desempeño</i>	57
<i>Gráfico 5: Rendición de cuentas al dueño y/o gerente</i>	58
<i>Gráfico 6: Seguimiento al desarrollo de las actividades de cada área de la empresa</i>	59
<i>Gráfico 7: Definición de objetivos para cada área de la empresa</i>	60
<i>Gráfico 8: Conocimiento de riesgos y sus consecuencias</i>	61
<i>Gráfico 9: Conocimiento de riesgos y sus consecuencias</i>	61
<i>Gráfico 10: Identificación de riesgos internos y externos</i>	62
<i>Gráfico 11: Evaluación de los efectos de los riesgos internos y externos.</i>	63
<i>Gráfico 12: Acciones para la disminución de riesgos</i>	64
<i>Gráfico 13: Procesos que permiten generar información</i>	65
<i>Gráfico 14: Mecanismos de control en el acceso y administración de la información</i>	66
<i>Gráfico 15: Áreas con restricción</i>	67
<i>Gráfico 16: Registro de ingreso y salida de productos, dinero en efectivo y otros</i>	68
<i>Gráfico 17: Sistema de información que integra a todas las áreas de la empresa</i>	69
<i>Gráfico 18: Control de asistencia de los trabajadores</i>	71
<i>Gráfico 19: Control de rendimiento de los trabajadores de cada área</i>	71
<i>Gráfico 20: Control de rendimiento de los trabajadores de cada área</i>	72
<i>Gráfico 21: Información para facilitar la función de sus colaboradores</i>	73
<i>Gráfico 22: Canales de Comunicación para informar acciones impropias o deshonestas</i>	73
<i>Gráfico 23: Canales de Comunicación para informar acciones impropias o deshonestas</i>	74
<i>Gráfico 24: Comunicación oportuna a la gerencia de quejas y sugerencias</i>	75
<i>Gráfico 25: Monitoreo continuo de las actividades en cada área de la empresa</i>	76
<i>Gráfico 26: Monitoreo continuo de los planes de mejora en cada área de la empresa</i>	77
<i>Gráfico 27: Monitoreo continuo de los planes de mejora en cada área de la empresa</i>	77
<i>Gráfico 28: Identificación y corrección de deficiencias</i>	78

I. INTRODUCCION

A nivel mundial a partir de la última década teniendo en cuenta los cambios en la tecnología, el entorno, la competencia, entre otros; las diversas organizaciones se han visto obligadas a implementar y mejorar sus sistemas de control interno a nivel de organizaciones, así como en cada uno de sus áreas que la componen. Para la implementación de los sistemas del control interno, el factor humano se constituye como un factor fundamental para el éxito o fracaso del control interno de las organizaciones, dado que se requiere que los colaboradores tengan una sólida formación en valores.

En ese sentido, el factor humano se constituye en el principal recurso para implementar un sistema de control interno exitoso, debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñarse en sus actividades funcionales de manera eficiente y eficaz .

Es decir, El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en cualquier tipo de empresa donde fue implementada. Así mismo permite la minimización de los riesgos o irregularidades de forma oportuna teniendo como base información actualizada y permanente a través de un adecuado sistema del control interno.

A nivel nacional, debido a factores relacionados con aspectos económicos y financieros, la globalización y desarrollo tecnológico, entre otros., la mayoría de pequeñas y medianas empresas de los diversos rubros y sectores económicos

presentan deficiencias del control interno en sus actividades y operaciones. Esta situación limita a que las organizaciones eviten riesgos y fraudes; además que se encuentran desprotegidos y se descuiden los activos y los intereses de las organizaciones. Asimismo dificulta la evaluación eficiente de la empresa en cuanto a su organización.

Las características principales de las micro y pequeñas empresas son: la deficiente organización y establecimiento de funciones específicas a los colaboradores de las organizaciones. Así mismo se observa una deficiente gestión, pues la mayoría de empresarios no invierten en asesorías externas para el asesoramiento profesional en aspectos específicos de las operaciones de las empresas por lo cual la mayoría de empresarios no se encuentran preparados. Uno de estas temáticas es el control interno por lo que en algunos casos por la falta de liderazgo y supervisión de quienes dirige las empresas las actividades de control interno resultan ineficientes.

A nivel local se observa deficiencia en los mecanismos de control interno en las pequeñas y medianas empresas. Uno de los sectores que presenta estas deficiencias es el sector comercio, rubro abarrotes las cuales son micro y pequeñas empresas dedicadas principalmente a la compra y venta de productos de primera necesidad.

En este contexto es donde la empresa de persona natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela, desarrolla actividades, en un ambiente, donde, si bien es cierto que llevan a cabo ciertas medidas de control, específicamente no se cuenta con un manual que establezca al personal sus funciones y los objetivos que persigue la empresa

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

¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú: Caso la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana y como se podría mejorar, año 2018?

Por lo que su objetivo general fue: Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú y la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana y realizar la propuesta de mejora, año 2018. Para lograrlo, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú, año 2018.
2. Describir las características del control interno de la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú y la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018.
4. Hacer una propuesta de mejora para el control interno en la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018.

La presente investigación se justifica porque tiene relevancia social, dado que los resultados y recomendaciones a los que arriba menciona el estudio, pretende contribuir a que el representante de la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana del sector comercio rubro abarrotes tome conciencia para que fortalezcan sus sistemas de control interno para mejorar los niveles de utilidad de la empresa y la satisfacción de sus clientes.

La investigación tiene aporte metodológico, porque se elaboró el instrumento respectivo para la recopilación de la información; el cual, una vez validado y demostrado su fiabilidad podrá aplicarse en otras investigaciones similares respecto al control interno en empresas del sector comercio rubro abarrotes.

Asimismo, la investigación tiene un valor teórico porque los resultados obtenidos contribuirán con nuevos aportes referente a la caracterización del control interno en la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, los cuales servirá como antecedente y base teórica para otros estudios posteriores a ser realizados.

Así también, la investigación se justifica por el aporte de información que se brinda a las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro abarrotes de la ciudad de Sullana a partir de resultados encontrados en el estudio referente a la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, lo cual servirá para la toma de decisiones.

La investigación también se justifica desde el punto de vista profesional, dado que permitirá a la ejecutora de la investigación cumplir con un requisito para obtener el

título profesional de Contador Público. Asimismo, dicha investigación servirá de referencia para otros estudiantes de la Escuela Profesional.

Respecto a la metodología, el tipo de investigación utilizado es mixto, cuantitativo y cualitativo. El nivel de investigación fue descriptivo y el diseño de la investigación fue descriptivo simple, cuya variable fue la caracterización del Control interno. La población y muestra estuvo constituida por los representantes o encargados de las áreas de contabilidad, tesorería, almacén y recursos humanos del rubro venta de abarrotes del Perú; caso empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana.

Los resultados más relevantes que se obtuvieron del Control Interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de abarrotes, en el Perú y en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela fueron: Los autores de las investigaciones consideradas como antecedentes para el presente estudio, coinciden en que en las empresas de este sector no se aplica un adecuado sistema de control interno, lo que no les permite identificar deficiencias, corregir, y seguir el camino hacia el logro de sus objetivos y metas. La empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela también presenta un inadecuado control interno, donde el 60% afirma que no existe en esta empresa un Manual de Organización y funciones (MOF) que les permita desarrollar sus actividades tal como lo necesita la organización.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes.

2.1.1. A nivel internacional

Asubadin (2014) en su tesis titulada “Control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Yucailla CIA. LTDA. Latacunga durante el año 2010”, realizada en la Universidad Técnica de Ambato en Ambato-Ecuador, cuyo objetivo fue Estudiar las consecuencias del inadecuado Control Interno del proceso de compras para determinar la incidencia en la liquidez de la empresa Comercial Yucailla, durante el año 2013. El diseño utilizado para el desarrollo de la investigación fue explicativo con un tipo de investigación correlacional, no experimental, la muestra estuvo integrada por 244 documentos y para la recopilación de la información se utilizó a la entrevista y a la observación, los resultados indican que un buen control interno es importante puesto que ayuda a formar un buen ambiente de trabajo y sobre todo orienta al personal y a gerentes de la institución a cumplir las funciones encomendadas con eficiencia y eficacia logrando cumplir las metas planteadas. También al analizar los documentos de las órdenes de compras se comprueba que un 86% de los documentos no poseen la firma de autorización por parte de gerencia, de los pagos a proveedores de las facturas de compras el 98% de pagos no se adjuntan las copias de los cheques emitidos, claramente demuestra que la empresa no realiza su debido control en compras, es por eso que la mayoría de los documentos de procesos en compras observados en la empresa refleja el inadecuado control en compras, esto ha ocasionado que exista el

problema en la empresa, la falta de experiencia y capacitación en el personal netamente del área en compras lleva a seguir realizando un inadecuado control en la gestión de compras, razones por las cuales la propuesta se ha fijado netamente en una reestructuración del control interno del proceso de compras con el único fin de ayudar a resolver este problema. El estudio concluye que existe incidencia significativa de Control interno en la liquidez de la empresa.

Gonzabay & Torres (2017) en su tesis titulada “Propuesta de Mejora del Control Interno Basado en el Modelo Coso en Ventasorp S.A.”, realizado en la universidad de Guayaquil en Ecuador, cuyo objetivo fue elaborar una propuesta de mejora del control interno basado en el modelo coso en Ventascorp S.A. El diseño utilizado para el desarrollo de la investigación fue el descriptivo con un tipo de investigación no experimental, la muestra estuvo integrada por representantes del Ventascorp S.A. y para la recopilación de la información se utilizó entrevistas estructuradas y entrevistas no estructuradas, los resultados indican que al aplicar el Informe COSO mediante las entrevistas estructuradas para evaluar el Control Interno de VENTASCORP S.A. nos permitió identificar los riesgos y evidenciar que en ciertas áreas no existen procedimientos de control y otros no proporcionan seguridad razonable a los procesos por lo cual es necesario que se realicen mejoras que permitan disminuir los riesgos a lo que se ve expuesta la empresa. El estudio concluye que las en ventascorp S.A presenta falencias importantes como la falta de: direccionamiento ético, manuales de funciones y procedimientos, indicadores claves de rendimiento e ineficiencia para alcanzar metas y objetivos. También dentro del área financiera se pudo evidenciar

mediante la observación que existen algunos procedimientos de control interno que no están permitiendo que las actividades de la empresa sean llevadas a cabo correctamente.

2.1.2. A nivel nacional

Vallejos (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno y su incidencia para el buen manejo de área de logística de la empresa royal service SAC, distrito de Surco 2015”, realizada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Lima- Perú, cuyo objetivo fue determinar la caracterización del control interno y su incidencia para el buen manejo de área de logística de la empresa royal service SAC, distrito de Surco 2015. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), la muestra de acuerdo al método de investigación bibliográfica y documental no es aplicable y para la recopilación de la información se utilizó un análisis documental y fichas bibliográficas, los resultados indican que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda empresa, siendo el personal uno de los principales elementos para el logro de los objetivos de las MYPES, aún se observa que existe un deficiente control de sus entradas y salidas a la empresa, no se cuenta con un adecuado proceso de reclutamiento de personal ni se registra las evaluaciones de desempeño. Además el estudio concluyó que se logró describir la incidencia del control interno en el área de logística de la empresa Royal Service SAC, según se demuestra con la referencia bibliográfica de los actores en estudio. También se logró determinar el modo como el sinergia miento de los componentes

del control interno pueden facilitar el buen gobierno de las empresas. Según las encuestas realizadas a la empresa Royal Service SAC. El estudio concluye Caracterización del control interno incide positivamente en el buen manejo de área de logística de la empresa royal service SAC.

Rodríguez (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa E&E Agallpampa, 2016”, realizada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Trujillo - Perú, cuyo objetivo fue determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa E&E Agallpampa, 2016. La investigación fue de diseño no experimental- bibliográfica, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario de preguntas abiertas aplicado mediante la técnica de la entrevista al propietario de la empresa del caso, encontrando los resultados del estudio indican que la empresa E&E Agallpampa, no llevaba un control interno pero después optaron por implementarlo, es decir que la empresa E&E en la actualidad no cuenta con un manual de organización y funciones que proporcione seguridad y confianza en la gestión administrativa para el cumplimiento de los compromisos asumidos por la empresa sobre remuneraciones y cumplimiento de pagos a proveedores. El estudio concluye: (1) En su totalidad, las empresas del rubro comercial sin importar el tamaño que sean necesitan de un manual de organización y funciones que los organice internamente de manera eficiente, ya que el control interno es un conjunto de procedimientos y estrategias que ayudan a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial. (2) La empresa E&E

no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) por lo que se busca las estrategias para elaborar de manera inmediata dicho instrumento que ayude a organizar de manera eficiente, para la buena marcha y administración de la misma y así evitar errores en el desarrollo de las actividades comerciales. (3) Del análisis comparativo de las características de las micro y pequeñas empresa comerciales del Perú y de la empresa E & E Agallpampa se tiene que, las empresas no llevaban un control interno pero después han optado por implementarlo.

Lamadrid (2014) en su tesis titulada “Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la entidad yallegue.com dedicada al comercio de productos diversos en el periodo 2013-2014”, realizado en Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en Chiclayo, cuyo objetivo fue diseñar una propuesta de mejora en el sistema de Control Interno en la empresa VENTASCORP S.A. en la Ciudad de Quevedo basado en el Informe COSO, para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones. El diseño utilizado para el desarrollo de la investigación fue No experimental con un tipo de investigación aplicada - Propositiva, la muestra estuvo integrada por cuatro trabajadores de la empresa Yallegue.com para la recopilación de la información se utilizó la ficha de resumen, fichas textuales y fichas bibliográficas, los resultados indican que el sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la entidad yallegue.com es inadecuada. El estudio concluye que al establecer un sistema de control interno la empresa debe de establecer los objetivos que se quieran lograr durante el proceso ya que se tomaran como guía o base para definir lo que realmente

se quiera conseguir con el control. Además el sistema de control interno les va a permitir detectar las falencias con las que cuenta la empresa y el adecuado uso de esta herramienta lograra alcanzar con eficiencia y efectividad un buen control interno para una eficiente contabilidad de las operaciones de las empresas del sector comercio, de esta manera las empresas del sector comercio podrán cumplir con los objetivos y metas establecidos por la empresa.

Castillo Díaz (2018) presenta su tesis de título “Caracterización del Control Interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Comercial Rosita E.I.R.L.” – Huarney, 2016, en la cual se planteó como objetivo general: Describir las características del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú y de la Empresa “Comercial Rosita E.I.R.L.”, de Huarney, 2016. De la metodología se tiene que: fue una investigación de diseño no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Para la recolección de datos se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas dirigido al gerente de la empresa mediante la técnica de la Entrevista. Se obtuvieron los siguientes resultados: (1) La mayoría de investigadores afirman que al implementar un sistema de control de inventarios la empresa debe elaborar un manual de procedimientos que describa de forma detallada cada paso de una determinada actividad, proceso, operación o función que se realiza en la unidad organizativa; además, que al tener un sistema de control interno, se designa a una persona responsable en el área, y se capacita al personal con respecto al manejo y control de sus existencias. (2) La empresa “Comercial Rosita EIRL” carece de la

implementación de un sistema de control de inventarios, lo cual se refleja en los siguientes componentes: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo.

Zarzosa Mejía, (2018) presentó su tesis de título “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú. Caso: Empresa “Centro Comercial Obregón S.A.C.” – Chimbote, 2017”. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del Control Interno en la gestión de inventarios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú y de la Empresa “Centro Comercial Obregón S.A.C.” – Chimbote, 2017. Se aplicó un tipo de investigación bibliográfica-documental y de caso. Para la recolección de datos se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario dirigido al gerente general y trabajadores de la empresa en estudio. De los resultados obtenidos se concluyeron las siguientes: A nivel nacional, regional y local se está describiendo la influencia positiva del control interno en la gestión de inventarios, permitiendo realizar un uso eficiente y eficaz de los recursos con los que dispone una empresa, dado a que; el hecho de contar con documentos de control interno por escrito nos proporciona seguridad respecto a la efectividad y eficiencia de las operaciones que realiza una empresa, en lo que se refiere especialmente a compras, custodia y empleo del principal activo que estas tienen, los que son los inventarios.

Ángeles León (2018) presenta su tesis titulada “Caracterización del Control interno de las micro y pequeñas empresas del sector Comercio del Perú: Caso Empresa Grupo Mercantil Saenz E.I.R.L. – Casma 2017; se planteó como objetivo general:

Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú Caso empresa Saenz EILR. Casma 2017. Respecto a la metodología aplicada, se tiene: El tipo de investigación fue descriptiva bibliográfica y de caso. La recolección de datos se hizo a través de las fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas dirigida al gerente de la empresa del caso mediante la técnica de la Entrevista. Se obtuvieron los siguientes resultados: La mayoría de autores afirman que el control interno permite manejar la gestión de las empresas comerciales promoviendo eficiencia, eficacia y economía en las operaciones mitigando riesgos permitiendo de este modo el logro de objetivos, sin embargo no se ha demostrado cuantitativamente cuántas empresas del sector comercio del Perú tienen implementando un sistema de control interno por lo tanto, el control interno está influyendo positivamente en la gestión de la empresa lo que se hace favorable para el desarrollo de actividades y metas propuestas. Del caso estudiado se concluyó que dicha empresa cuenta con una adecuada implementación de control interno formal, siendo su forma de trabajo de manera positiva obteniendo buenos resultados para no correr con riesgos que le conllevarían o fraudes a mala información o manejo dentro de sus empleados.

Pintado Quispe (2017) en su tesis de título “Importancia de la implementación de un sistema de control interno y su incidencia en mejora de la gestión de la MYPE Asociación de mujeres artesanas Manos mágicas rubro: elaboración de productos artesanales distrito de Cochas – Huancayo – Junín 2015, se planteó como objetivo general: Determinar la incidencia de la implementación de un efectivo y eficaz

sistema de control interno y su importancia en mejora de la gestión de la asociación de mujeres artesanas Manos mágicas. Se aplicó una investigación de diseño no experimental, tipo correlacional con enfoque cualitativo. De los resultados y su respectivo análisis se determinó que existe un inadecuado control interno, que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda empresa.

Escobar López (2018) presenta su tesis de título “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Comercializadora de aceitunas y especerías Eduardo S.A.C.” – Tarapoto, 2017, plateándose como objetivo general: Determinar y describir la influencia del Control interno en la gestión de inventarios de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Comercializadora de aceitunas y especerías Eduardo S.A.C. – Tarapoto 2017. La investigación fue de diseño bibliográfico documental y de caso. La recolección de datos se realizó a través de la ficha bibliográfica y un cuestionario. Se obtuvieron los siguientes resultados: (1) El control interno aplicado a la gestión de inventarios mejora la calidad, eficiencia y eficacia de los procedimientos, así mismo los inventarios son una parte fundamental en la estructura de cualquier empresa, es por ello que al regular y evaluar el control sobre las diferentes áreas críticas se obtendrá una mejor y depurada información necesaria para la toma de decisiones en la empresa. (2) La empresa “Comercializadora de aceitunas y especerías Eduardo S.A.C” se ha evidenciado que dicha organización carece significativamente de un adecuado control interno en la gestión de inventarios,

por lo que, el control interno no está influenciando positivamente en la gestión de inventarios, dado a que los componentes del control interno no están operando eficientemente.

Giribaldi Sevillano (2018) en su tesis de título “Caracterización del Control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa comercial Celeste Maldonado S.R.L. de Casma, 2016, se planteó como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Comercial Celeste Maldonado S.R.L. – Casma 2016. Se utilizó la investigación de diseño no experimental – bibliográfica – documental y de caso. Para la recolección de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas . Se obtuvieron con resultados los siguientes: (1) La mayoría de antecedentes reflejan en sus investigaciones que las entidades comerciales en cada punto del país, no cuentan con una cultura de control; y que en la actualidad el crecimiento diario de las empresas y negocios entre ellas ha generado que se hayan multiplicado sus actividades, objetivos y todos los recursos que emplean, viéndose en la necesidad de contar con un efectivo control. (2) La empresa Comercial Celeste S.R.L. no cuenta con un adecuado control interno; y presenta deficiencias en su aplicación en cuanto a las actividades de control así mismo sucede con la supervisión y monitoreo conforme nos indica la teoría. En el mundo empresarial, la aplicación del control interno debe ajustarse en base a la necesidad de cada organización, para dar respaldo a las diversas áreas con las que se cuentan, ya

que un enlace de información y comunicación ayudan a detectar los problemas que se puedan suscitar, disminuyendo riesgos con la probabilidad de lograr las metas.

Torres Tejada (2018) en su tesis “Caracterización del Control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa “Representaciones y Comercialización Eslith Sociedad De Responsabilidad Limitada” de Lima, 2015, se propuso como objetivo general: describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Representaciones y Comercialización Eslith Sociedad de Responsabilidad Limitada” de Lima, 2015. Esta investigación fue de diseño no experimental – bibliográfico – documental y de caso. La recolección de datos se hizo a través de fichas bibliográficas y un cuestionario de 29 preguntas cerradas dirigida al gerente de la empresa del caso de estudio. Se tuvieron los siguientes resultados: (1) Se determinó que el control interno es una herramienta de suma importancia para toda empresa, teniendo como finalidad salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores que pudieran registrarse, por lo que se debe implementar medidas de control. (2) Se determinó que la empresa de estudio sí cuenta con un sistema de control interno, que le da mucha importancia a los componentes de control, tomando las medidas necesarias para identificar y analizar los riesgos internos y externos, y darles el trato correspondiente para que no afecte el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

2.1.3. A nivel regional y local

Guerra (2015) en su tesis titulada "El control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES ubicadas en el mercado central de Piura", realizada en Universidad Nacional de Piura, Perú, cuyo objetivo fue analizar el control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES ubicadas en el mercado central de Piura. El diseño utilizado para el desarrollo de la investigación fue el descriptivo – explicativo con un tipo de investigación cualitativo, no experimental, la muestra estuvo integrada por representantes de las MYPES y para la recopilación de la información se utilizó una encuesta con escala de Likert, los resultados indican que los mercados comerciales no cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para realizar sus operaciones, realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención. Además los representantes de las MYPES desconocen y no le han dado importancia a las acciones de control interno que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo. El estudio concluye que la mayoría de empresas considera que es de urgente necesidad de implementar acciones de control interno para el control de las entradas y salidas de los productos que se comercializan.

Benites Ontaneda (2018) presenta su tesis de título: “Caracterización del Control interno en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector exportación del Perú: Caso Empresa “Prima Fruta del Perú Sociedad Anónima Cerrada” Piura y Propuesta de mejora, 2017. Dicho trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno en la gestión de

las MYPES del sector exportación del Perú: Caso empresa “Prima Fruta del Perú S.A.C” Piura y Propuesta de mejora, 2017. Se aplicó un tipo de investigación descriptiva, con nivel de investigación cualitativo, y de diseño no experimental. Se obtuvieron como resultados que, según la mayoría de autores nacionales establecen que el control interno es considerado como una herramienta que promueve la eficiencia y asegura la efectividad en la gestión administrativa, dado a que se trata de establecer objetivos y manuales de organización y procedimientos, para alcanzar las metas programadas, prevenir y minimizar riesgos o irregularidades, involucrando a las diferentes áreas de la empresa ya que no evidencian el adecuado manejo de control interno en la gestión administrativa. De la empresa “Fruta Prima del Perú Sociedad Anónima Cerrada, no tiene formalmente implementado un manual de organización y funciones (MOF). Concluyéndose que tanto a nivel nacional como en la empresa de caso de estudio no se ha demostrado que el control interno no está siendo efectivo positivamente en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector exportación del Perú y de la Empresa Prima Fruta del Perú Sociedad Anónima Cerrada.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. El control interno

Para Cepeda, (2000). Es el conjunto de procesos continuos e interrelacionados realizados por la máxima autoridad, funcionarios y empleados, diseñados para proporcionar seguridad razonable en la consecución de sus objetivos.

Es decir el control, interno tiene la finalidad de brindar seguridad a los procesos de la empresa. Estos procesos no son aislados si no que están relacionados entre sí de forma integral dentro de la organización de la empresa. Visto desde otro punto de vista, en cada área de la empresa debe existir control interno, el mismo que esta interrelacionado con las demás áreas, de tal forma que el control interno sea integral, considerando todos los aspectos de la organización, todas las áreas e involucrando a todo el personal de la empresa.

Rusenias (1999) define que, el control interno comprende el conjunto de políticas y procedimientos adoptados por una entidad y coordinados de manera coherente a las necesidades de la empresa, llevados a cabo por la dirección de la empresa.

Es decir el control interno es un conjunto de procedimientos y políticas que lo planifica y ejecuta la gerencia de las micro y pequeñas empresas con la finalidad de mejorar el control y sus actividades en las diferentes áreas y procesos con que cuentan. Siendo las principales procesos el de compra, ventas, producción, contabilidad, etc.

Valencia (2009) sostiene que “Un adecuado sistema de control interno podrá alertar oportunamente y reportar sobre el bajo rendimiento de una gestión, pero no podrá transformar o convertir una administración deficiente en una administración destacada”.

Es decir un sistema de control interno se constituye en una herramienta fundamental para la toma de decisiones de quienes dirigen las empresas pero por sí mismo el sistema de control interno no mejora la gestión de la empresa si no que brinda

información necesaria para planificar ejecutar acciones y planes de mejora con la finalidad de mejorar deficiencia y eficacia de la empresa y por ende, mejorar la utilidad de las empresas.

2.2.1.2. Principios del control interno

Para Ascencio, & Ramírez. (2002) consideran como principales principios del control interno a: igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad. Los cuales se describe a continuación:

- “Igualdad: Consiste en que el Sistema de Control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

Esto significa que el control interno se enmarca dentro de los principios de igualdad y equidad, donde todos los integrantes de la empresa tienen los mismos derechos y responsabilidad respecto al control interno de la empresa. Todos los trabajadores se alinean y se dirigen hacia un mismo objetivo.

- Moralidad: Todas las operaciones de la empresa se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

Esto significa que el control interno no solo debe considerar el ambiente interno de la empresa, entre ellos el clima laboral, las relaciones interpersonales, etc., sino que

debe considerar que la empresa se encuentra dentro de un contexto social donde existe un entorno que tiene sus propios principios, normas establecidas que la empresa debe respetar. Por ejemplo la empresa debe respetar el medio ambiente que lo rodea, no contaminando con desechos tóxicos, quemando árboles, usando excesivamente productos químicos, etc.

- Eficiencia: Vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

Es decir que el control interno busca obtener resultados favorables haciendo uso adecuado de los recursos con que cuenta la empresa tanto material como humana. Un ejemplo de este principio es “ubicar a la persona adecuada en el puesto adecuado” lo cual contribuye a que el trabajador tenga un mejor desempeño según las cualidades personales y profesionales que posee.

- Economía: Vigila que la asignación de recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y metas de la organización.

Es decir, en la aplicación de un sistema de control interno se debe tomar en cuenta que la asignación adecuada de recursos, tanto materiales financieros y humanos debe ser la adecuada para el cumplimiento de los objetivos de control interno de la empresa.

- Celeridad: Consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna por parte de la organización a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

Es decir un sistema de control interno tiene como principal función el control el monitoreo y supervisión de las actividades de la empresa que están directamente relacionadas con la atención de las necesidades del cliente tales como área de ventas, ventas personalizada, atención al cliente, área de atención de quejas, etc.

2.2.1.3. Características Del Control Interno

Para Cepeda, (2000). Las principales características del control interno son:

- La Auditoría Interna o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del Sistema de Control Interno y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones pertinentes para mejorarlo.
- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.
- “Está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.

- Debe considerarse una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas.
- Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de organización.
- No mide desviaciones, permite identificarlas.
- Su ausencia es una de las causas de las desviaciones”.

2.2.1.4. Tipos de control interno

Según Schuster, (1992), existen cuatro tipos de control interno: Preventivos, detectivos, correctivos, directivos. Los cuales se describen brevemente a continuación:

Controles preventivos. Anticipan eventos no deseados antes de que sucedan: son más rentables, deben quedar incorporados en los sistemas y evitan costos de corrección o reproceso.

Este tipo de control interno hace referencia que la empresa tiene que invertir en controles de prevenciones lo cual, constituye una inversión y no un gasto, dado que no hacerse se tendrán costos por pérdidas y riesgos muy altos en comparación con los gastos de prevención. Es decir el control de prevención disminuye los costos o pérdidas y riesgos de los bienes y servicios de la empresa.

Controles detectivos: está referida a identificar los casos en el momento en que se presentan: cuestan más que los preventivos, miden la eficacia de los preventivos, algunas deficiencias no pueden ser evitados en la etapa preventiva. Los controles internos detectivos también están referidos a revisiones y comparaciones como registro de desempeño, conteos físicos de inventarios, análisis de faltantes, técnicas informatizados, contraseñas, edición de informes y auditoría interna en la organización y las diversas áreas.

Controles correctivos. Este tipo control interno consiste en Asegurar que las acciones correctivas sean tomadas para revertir acciones no deseadas, tales como acciones y procedimientos de corrección como la recurrencia, documentación e informes hacia Gerencia, así como supervisar las acciones hasta que son corregidos o superados.

Controles directivos. Los anteriores tipos de control de interno descritos tiene por finalidad evitar eventos no deseados; sin embargo, los controles internos directivos son conjunto de acciones positivas que contribuyen directamente a que sucedan acontecimientos que favorecen al control interno de la organización en sus diversas áreas.

2.2.1.5. Sistema COSO

Cooper & Librand, (1992) definen el control interno COSO como un proceso, ejecutado por la dirección de la empresa, la gerencia principal o cualquier otro

personal, diseñado para contribuir a la seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la empresa.

2.2.1.6. Componentes del Control Interno basado en COSO

Coopers & Lybrand (1997), menciona cinco componentes de control interno COSO: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo. Los cuales se describen brevemente a continuación:

2.2.1.6.1. Ambiente de control

El entorno de control es la base del funcionamiento de una empresa y es determinante para concientizar a sus trabajadores respecto al control. Es el cimiento de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

2.2.1.6.2. Evaluación de riesgos

La evaluación de los riesgos está referida a identificar los riesgos relevantes para la consecución para el logro de los objetivos, y sirve de base para establecer cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a los cambios políticos y económicos, es necesario contar con mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

2.2.1.6.3. Actividades de control

Están relacionados con las políticas y los procedimientos que contribuye a asegurar que se cumplan con las instrucciones de la dirección de la alta dirección de la organización. Contribuyen al aseguramiento de las medidas necesarias para controlar

los riesgos relacionados con el logro de los objetivos de la organización. Existen actividades de control en toda la organización, a todas las áreas de la organización.

2.2.1.6.4. Información y comunicación

Esta referida a las acciones de recopilación y comunicación de información pertinente en la forma y el plazo previsto que facilite a cada trabajador con sus responsabilidades y funciones.

2.2.1.6.5. Supervisión y monitoreo

Esta referido a las acciones de supervisar, es decir. Es un conjunto de actividades que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema del control en la empresa en forma permanente. Esto se logra mediante actividades de supervisión permanente, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. Una vez realizada la supervisión, las deficiencias encontradas debe ser informada a la alta dirección de la empresa.

CUADRO 1: Principios de los COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO según

COSO

<p>Actividades de control</p>	<p>12. Selección y desarrollo de actividades de control. Se seleccionan y desarrollan actividades de control teniendo en cuenta su constancia y eficacia potencial para mitigar riesgos y lograr los objetivos de la información financiera</p> <p>13. Políticas y procedimientos. Se fijan y comunican en toda la entidad las políticas para reportar información financiera confiable, y los procedimientos correspondientes que resulta en la aplicación de las directrices emanadas de la dirección.</p> <p>14. Tecnología de la información. se diseñan e implementan los controles de tecnología de la información donde sean aplicables, para ayudar a lograr los objetivos para reportar la información financiera.</p>
<p>Información y comunicación</p>	<p>15. Información de reporte de la información financiera. Se identifica, captura y utiliza información pertinente en todos los niveles de la entidad y se distribuye en un formato y marco de tiempo que ayuda a lograr los objetivos para reportar la información financiera.</p> <p>16. Información de control interno. Se identifica y captura información utilizada para poner en marcha otros componentes de control y se distribuye en un formato que permite al personal llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.</p> <p>17. Comunicación interna. La comunicación ayuda a la comprensión y ejecución de objetivos, proceso y responsabilidades individuales de control interno en todos los niveles de la entidad.</p> <p>18. Comunicación externa. se comunica a partes externas los asuntos que afectan la consecución de los objetivos para reportar información financiera.</p>
<p>monitoreo</p>	<p>19. Evaluaciones continuas y separadas. Permiten que la gerencia determine si el control interno para reportar información financiera, existe y funciona con efectividad.</p> <p>20. Reporte de deficiencias. Las deficiencias de control interno se identifican y comunican en forma puntual a las partes responsables de tomar acción correctiva y a la dirección y la junta, según sea apropiado.</p>

Componentes	principios
Ambiente de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integridad y valores éticos. La integridad y los valores éticos sólidos, especialmente, de los altos directivos, se desarrollan, comprenden y fijan el estándar de conducta para reportar la información financiera 2. Junta de directivos. La junta de directores entiende y ejerce la responsabilidad de supervisión relacionada con la información financiera y el control interno relacionado. 3. Filosofía y estilo operativo de la dirección. La filosofía y la forma de operar de la dirección ayuda a lograr el control interno eficaz para reportar la información financiera 4. Estructura de la organización. La estructura de la organización de la entidad ayuda a lograr el control interno eficaz de la información financiera 5. Competencias del reporte de la información financiera. La entidad retiene individuos competentes de la información financiera y puestos de supervisión relacionados. 6. Autoridad y responsabilidad. Se asigna niveles de autoridad y responsabilidad a la dirección y empleados para facilitar el control interno eficaz del reporte de la información financiera. 7. Recursos humanos. Se diseñan e implementan políticas y prácticas de recursos para facilitar el control interno eficaz de la información financiera.
Evaluación del riesgo	<ol style="list-style-type: none"> 8. Objetivo del reporte de la información financiera. La dirección especifica los objetivos para reportar la información financiera con suficiente claridad y criterios para facilitar la identificación de los riesgos en la información. 9. Riesgos de reporte de la información financiera. La entidad identifica y analiza los riesgos para logro de los objetivos al reportar la información financiera, para determinar cómo se deberían gestionar estos riesgos. 10. Riesgo de fraude. La probabilidad de un error material debido a fraude se considera explícitamente cuando se evalúan los riesgos para lograr los objetivos de la información financiera. 11. Integración con evaluación de riesgo. Se toman acciones para abordar los riesgos al logro de los objetivos de la información financiera

Fuente: (Fonseca, 2013)

2.2.2. Sector Comercio, Rubro Abarrotes

2.2.2.1. Sector comercio

Limas (2012), se denomina comercio a la actividad socioeconómica consistente en la compra y venta de bienes, sea para su uso, para su venta o para su transformación. Es el cambio o transacción de algo a cambio de otra cosa de igual valor. Por actividades

comerciales o industriales entendemos tanto intercambio de bienes o de servicios que se afectan a través de un mercader o comerciante. El comerciante es la persona física o jurídica que se dedica al comercio en forma habitual, como las sociedades mercantiles.

2.2.2.2. Clasificación del comercio

Dividen en dos sectores: Comercio al por mayor, comercio al por menor:

2.2.2.3. Comercio al por mayor

Limas (2012) El Comercio al por mayor comprende unidades económicas dedicadas principalmente a la compra-venta (sin transformación) de bienes de consumo intermedio (como bienes de capital, materias primas y suministros utilizados en la producción, y bienes de consumo final) para ser vendidos a otros comerciantes, distribuidores, fabricantes y productores de bienes y servicios; así como unidades económicas dedicadas solamente a una parte de ese proceso (la compra o la venta).

Los comercios al por mayor que venden bienes de su propiedad son conocidos como distribuidores importadores-exportadores, distribuidores de fábrica, abastecedores de mercancías, entre otras denominaciones. Y los que venden y promueven, a cambio de una comisión o pago, la compra venta de bienes que no son de su propiedad, son conocidos como agentes de ventas, corredores de mercancías, comisionistas, consignatarios, intermediarios del comercio al por mayor o agentes importadores y exportadores.

2.2.2.3. Las características principales del comercio al por mayor son:

Limas (2012)

- a) Operan desde una bodega u oficina de ventas.
- b) Tienen poca o nula exhibición de mercancías.
- c) Atraen clientes generalmente por vía telefónica, mercadeo personalizado o por medio de publicidad especializada a través de medios electrónicos, ferias y exposiciones.
- d) Normalmente venden grandes volúmenes, excepto tratándose de bienes duraderos, que generalmente son vendidos por unidad.

2.2.2.5. Comercio al por menor

Meyer G. et al (1992). Comprende “la reventa (compra y venta sin transformación) de mercancías o productos, destinados para consumo o uso personal o doméstico (consumidor final). Este sector comprende unidades económicas dedicadas principalmente a la compra-venta (sin transformación) de bienes de consumo final para ser vendidos a personas y hogares, así como unidades económicas dedicadas solamente a una parte de este proceso (la compra o la venta).

Los comercios al por menor que venden bienes propios son conocidos como agencias, depósitos, tiendas, supermercados o derivan su nombre de los productos que comercializan. Y los comerciantes minoristas que venden o promueven la compra-venta a cambio de una comisión o pago son conocidos como agentes de

ventas, corredores de mercancías, comisionistas, consignatarios, intermediarios del comercio al por menor, agentes importadores y exportadores.

2.2.2.6. Las características principales del comercio al por menor son:

- a. Atraen clientes por la ubicación y diseño Del establecimiento.
- b. Tienen extensa exhibición de mercancías para facilitar a los clientes la selección de las mismas.
- c. Hacen publicidad masiva por medio de volantes, prensa, radio, televisión.

Los comercios al por menor pueden también proporcionar servicios integrados a la venta de los bienes, como empaquetado, envasado y entrega a domicilio. La venta con instalación incidental se clasificará en comercio al por menor. Este sector comprende también a los comerciantes al por menor sin establecimiento que realizan su labor mediante alguno de los siguientes métodos:

- El telemercadeo con ventas vía telefónica;
- La venta al por menor exclusivamente por catálogo;
- La venta al por menor por medios electrónicos (Internet, fax y correo electrónico).
- La venta de forma personalizada de venta.
- La puerta por puerta (cambaceo y multinivel).
- La venta con demostración de productos en hogares.
- La venta a través de puestos semifijos o máquinas expendedoras.

Abarrotes

Hermidas (2006) artículos alimenticios que se venden enlatados o envasados como conservas y encurtidos, salsas, mayonesas, chiles, etc. Estos productos pueden comprarse al menudeo en las típicas y pequeñas tiendas de abarrotes ubicadas en los barrios, colonias y pueblos. Otro tipo de tienda muy antigua son los tendajones, también se podía comprar petróleo, hojas de tabaco, dulces y otros productos. Actualmente ha sido casi desplazados por las denominadas tiendas de convivencia, y en algunos casos las han llevado casi a la extinción. Dentro de los grandes supermercados existe la sección de abarrotes.

Pérez & Merino (2015) el concepto, de todos modos, suele utilizarse para nombrar a los víveres o las provisiones que se necesitan para la subsistencia. Los abarrotes, en este sentido, son los abastos.

2.2.3. Empresa Gutiérrez Rojas Erika marcela

2.2.3.1. Datos generales de la empresa

- Apellidos y nombres o razón social: Gutiérrez Rojas Erika Marcela
- Tipo de Contribuyente :02- persona natural con negocio
- Fecha de inscripción : 06/08/2010
- Fecha de inicio de actividades : 06/08/2010
- Estado del contribuyente : Activo
- Dependencia SUNAT :0083- 1.R.PIURA –MEPECO
- Condición del Domicilio Fiscal : Habido

- Emisor electrónico desde:-
- Comprobantes electrónicos: -
- Actividad económica: 4721- venta al por menor de alimentos en comercios especializados
- Departamento: Piura
- Provincia: Sullana
- Distrito : Bellavista
- tipo y nombre vía: CAL. PUNO N° 342
- Condición del inmueble declarado como domicilio fiscal: otros

2.2.3.2. Visión de la empresa

La empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela al año 2021 será una empresa líder en ventas de abarrotes en el distrito de Bellavista, basado en productos de calidad, precios competitivos y atención esmerada.

2.2.4. Marco Conceptual.

Área de contabilidad: El área de Contabilidad se encarga de instrumentar y 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 que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la

fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables. (Anthony, 1992).

Área de caja: Es donde se realizan todas las operaciones vinculadas al flujo de caja o "cash flow" de la empresa, también llamado flujo monetario o de dinero. Es donde se controla la caja de la empresa, se gestionan las operaciones bancarias y se ejecutan los pagos y cobros. (Illera, 2008).

Área de almacén: Esta área es responsable de recibir y resguardar los productos que ingresan a la empresa por medio del Almacén, tales como: los productos de stock, los de consumo y los activos. Se ocupa de la recepción, conservación y entrega interna a las distintas secciones productivas de los materiales necesarios para llevar a cabo las operaciones. (Zecchini, 1979).

Área de recursos humanos: El área de recursos humanos es la responsable de proponer, gestionar y supervisar las acciones relacionadas con el personal en el ámbito de su competencia. (Ordoñez, 1997).

Comercio: Como comercio se denomina toda negociación que involucra la compra, venta o intercambio de productos, bienes o servicios. (Casares, 2013).

Abarrotes: Conjunto de artículos comerciales, especialmente comidas, bebidas y conservas. (García, 2004).

Proveedor: Un proveedor es un tercero que se dedica a proveer o abastecer a otra persona (que puede ser física o jurídica) de los materiales, productos u otros

suministros necesarios para un fin determinado, necesario para su funcionamiento y desarrollo. El proveedor es quien proporciona recursos como equipamiento, materia prima, herramientas, gas, luz o agua. (Sarache, 2009).

Compra de productos: Es la acción de adquirir un producto ofrecido por un vendedor, a través de un contrato de compra-venta, a cambio de un precio en dinero, cierto y no simulado. (Heredia, 2007).

Venta de productos: La venta es acción y efecto de vender. La venta es la entrega de productos o servicios a cambio de dinero. (Johnston, 2009).

Inventario de productos: Son todos los productos y materias primas que posee la empresa y que son potenciales para la futura venta y que proporcione beneficios a la organización. El inventario está formado por todo el stock de la empresa que no se ha vendido, las materias primas que se poseen que les permiten crear nuevos productos y todos aquellos productos que se encuentran en el proceso de producción de la empresa y próximamente ya estarán disponibles para su venta. (Pilonieta, 2011).

Producto: Un producto es una cosa o un objeto producido o fabricado, algo material que es producido de manera natural o de manera artificial, elaborado mediante un trabajo para el consumo. (Alcaide, 2001).

Inventario: El inventario es el registro documentado de todos los bienes materiales que posee una persona física, una empresa, una comunidad, etc., en un momento determinado. Éste se realiza con el fin de comprobar la existencia actual de dichos

bienes y su realización debe ser de manera minuciosa y exacta de manera que los resultados obtenidos sean fidedignos y no muestren error alguno. (Gómez, 2012).

Control interno: El Control Interno puede definirse como el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que coordinados y unidos entre sí, buscan proteger los recursos de la entidad y prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa. (Estupiñán, 2002).

Informe COSO: El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. (Coopers & Librand, 2003).

Ambiente de control: El Ambiente de Control fija el tono de la organización al influir en la conciencia del personal. Este puede considerarse como la base de los demás componentes del control interno. (Rusenias, 1999).

Evaluación de riesgo: Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere al mecanismo necesario para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior. (Cepeda, 1997).

Actividades de control: Las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar

relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección. (Rusenas,1999).

Información y comunicación: Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan, ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. Mantilla, S. (2003).

Supervisión o Monitoreo: El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección por medio del Comité de Control que debe llevar sus funciones de prevención de los hechos que generan pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista humano y financiero. (Estupiñan, 2003).

III. HIPÓTESIS

Para esta investigación no hay hipótesis al tratarse de una investigación descriptiva, y de acuerdo a Galán Amador (2009) las hipótesis se formulan en aquellos estudios donde se busca probar el impacto de alguna variable con otra.

IV. METODOLOGÍA.

4.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo, no experimental porque se ha recolectado los datos, sin que el investigador manipule las variables, y luego se presentan los resultados, utilizando procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Referente a la variable de estudio

4.2 Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo. Es descriptivo porque se ha descrito la caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú y de la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela Bellavista - Sullana.

4.3 Diseño de la investigación

El diseño utilizado para la presente investigación es el que corresponde al descriptivo, cuya representación gráfica es:



X : Caracterización del Control interno

M : Empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela.

No experimental

Es no experimental porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

4.4 Población y muestra.

4.4.1 Población

La población estuvo constituida por los representantes o encargados de las áreas de contabilidad, caja, almacén y recursos humanos. Del rubro venta de abarrotes del Perú.

4.4.2 Muestra

Se tomó una muestra intencional de 05 (1 gerente y 04 trabajadores de las áreas de contabilidad, caja, almacén y recursos humanos) de la micro y pequeña empresa rubro venta de abarrotes Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana.

La muestra indicada se determinó por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia. El muestreo por conveniencia, según Creswell (2008), es un procedimiento de muestreo cuantitativo en que el investigador selecciona los participantes, ya que están dispuestos o disponibles para ser analizados.

4.5 Definición y operacionalización de las variables

CUADRO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	Definición conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Instrumento
Caracterización del control interno	Es el conjunto de procesos continuos e interrelacionados realizados por la máxima autoridad, funcionarios y empleados, diseñados para proporcionar seguridad razonable en la consecución de sus objetivos. Cepeda, (2000).	Nivel de los componentes del control interno, Ambiente de control, Evaluación del riesgo, Actividades de control, Información /comunicación y Monitoreo/ venta de abarrotos del Perú; caso empresa Gutiérrez rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, medidos a través de un cuestionario.	Ambiente de control	Valores y código de conducta	¿En el desarrollo de las actividades cotidianas de la empresa se ponen en práctica valores?	Ordinal
				Estructura organizativa	¿En la empresa se maneja un manual de organización y funciones donde se establezcan las actividades a realizar en cada área de la empresa?	
				Desarrollo de RRHH	¿Se capacita al personal de la empresa con el fin de aumentar su capacidad en el desarrollo de sus actividades respectivas?	
				Evaluación del Desempeño	¿Se identifica y premia al trabajador que pone mayor esfuerzo en el desarrollo de sus actividades periódicamente?	
				Rendición de cuenta	¿Los encargados de cada área de la empresa rinden cuentas al dueño y/o gerente en periodos establecidos?	
				Dirección de control interno	¿La persona de mayor jerarquía realiza un seguimiento permanente al desarrollo de las actividades de cada área de la empresa?	
			Evaluación del riesgo	Objetivos de área	¿La empresa ha definido objetivos para cada área de la empresa?	
				Conocimiento de riesgos	¿Se ha puesto de conocimiento respecto a los riesgos en cada área de la empresa y sus probables consecuencias?	
				Identificación de riesgos	¿En la empresa se identifican los riesgos internos y externos para cada área y toda la organización?	

				Evaluación de riesgos	¿En la empresa se evalúan los efectos de los riesgos internos y externos para cada área y toda la organización?
				Disminución de riesgos	¿En la empresa se realizan acciones para la disminución de riesgos en cada área de la organización?
			Actividades de control	Actividades de control de información	¿Cada área de la empresa cuenta con procesos que permita generar información? ¿Existen mecanismos de control para que el acceso y la administración de la información sean realizados por los colaboradores de la empresa?
				Restricciones de ingresos	¿La empresa cuenta con áreas cuyo ingreso está restringido?
				Control de entrada y salida	¿Existen algún registro donde se anote el ingreso y/ o salida de productos, dinero en efectivo y otros, de la empresa?
				Integración de la información	¿Se dispone de un sistema de información que integra a todas las áreas de la empresa?
				Protección de bienes y productos	¿Existen mecanismos de control contra robos o pérdidas de los bienes o productos en cada área de la empresa?
				Control del personal	¿Existe control de asistencia de los colaboradores a nivel de empresa y en cada área?
					¿Existe control del rendimiento de los colaboradores en cada área de la empresa?

			Información y comunicación	Información / Comunicación	¿La empresa suministra información oportuna para facilitar la función de los colaboradores (manuales, reglamentos, procedimientos, etc.)?	
					¿En la empresa existen canales de comunicación para informar acciones deshonestas o impropias en las áreas de trabajo?	
					¿Cada área de la empresa presenta oportunamente a la gerencia la información de sus operaciones?	
					¿Las sugerencias y quejas que los clientes realizan en cada área son comunicadas oportunamente a la gerencia?	
			Monitoreo/ Supervisión	Monitoreo de actividades	¿La empresa realiza un monitoreo continuo de la actividades en cada área de la organización?	
				Seguimiento de planes de mejoramiento	¿En la empresa se realiza seguimiento continuo de los planes de mejoramiento en cada área de la organización?	
				Identificación y corrección de deficientes	¿En la empresa se identifica y se corrige las deficiencias encontradas en cada área de la organización?	

4.6 Técnicas e instrumentos.

4.6.1 Técnicas

Para la recopilación de la información se utilizaron las técnicas de encuesta y entrevista. La encuesta fue dirigida a los encargados de las diferentes áreas de la Empresa de abarrotes de la Persona Natural García Rojas, Erika Marcela; mientras que la entrevista fue aplicada a la propietaria de la empresa.

4.6.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizaron como instrumentos un cuestionario y una guía de entrevista.

4.7 Plan de análisis

En el desarrollo de la investigación se realizó un análisis descriptivo. Los datos recopilados fueron meticulosamente analizados y procesados, para lo cual se utilizaron hojas de cálculo Excel. Asimismo, los resultados fueron presentados en tablas y gráficos, e interpretados.

4.8. Matriz de consistencia

CUADRO N°03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p>Problema General: ¿Cuáles son las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú y la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana y como se podría mejorar, año 2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú. Caso: la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana y hacer una propuesta de mejora, año 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú, año 2018. • Describir las características del control interno de la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018. 	<p>Las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú y la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2015.</p>	<p>Control Interno</p>	<p>Ambiente de Control</p>	Valores y Código de conducta	<p>Ordinal SI NO</p>
					Estructura organizativa	
					Desarrollo de RRHH	
					Evaluación del desempeño	
					Rendición de cuentas	
					Dirección de control interno	
				<p>Evaluación del riesgo</p>	Objetivos de área	
					Conocimiento de riesgos	
					Identificación de riesgos	
					Evaluación de riesgos	
					Disminución de riesgos	
				<p>Actividades de</p>	Actividades de control de información	
					Restricciones de riesgos	

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú y la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018. 			Control	Control de entrada y salida	
					Integración de la información	
					Protección de bienes y productos	
					Control del personal	
				Información y Comunicación	Información / Comunicación	
				Monitor / Supervisión	Monitoreo de actividades	
					Seguimiento de planes de mejoramiento	
Identificación y corrección de deficientes						

4.9. Principios éticos

En el desarrollo de la presente investigación se protegió la identidad de las personas que brindaron la información, razón por lo cual se estableció un código para cada uno de ellos. Asimismo, se dio a conocer claramente el objetivos de la investigación el mismo que fue determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú y la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana. Asimismo se respetó, la confidencialidad de la información, dado que se utilizó únicamente para fines del presente estudio. Por otro lado para la elaboración del presente estudio se respetó los métodos y procedimientos científicos, así como las normas APA para desarrollar el texto de la tesis.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Para este capítulo se ha tomado en cuenta los antecedentes encontrados relacionados a la variable de estudio y los datos recogidos a través de la encuesta aplicada a los encargados de cada área y representante de la empresa que opera como Persona Natural a nombre de Gutiérrez Rojas, Erika Marcela. Es así que se han obtenido los siguientes:

Respecto al Objetivo N° 01

O₁: Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú, año 2018.

CUADRO 3: Principales características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú, año 2018

Características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú, año 2018

<u>AUTOR (es)</u>	<u>RESULTADOS</u>
Vallejos (2016)	En su tesis de título “Caracterización del control interno y su incidencia para el buen manejo de área de logística de la Empresa Royal Service S.A.C., distrito de Surco 2015 obtiene como resultados que: existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda empresa, siendo el personal uno de los principales elementos para el logro de los objetivos de las MYPES, aún se observa que existe un deficiente control de sus entradas y salidas a la empresa, no se cuenta con un adecuado proceso de reclutamiento de

personal ni se registra las evaluaciones de desempeño.

Rodríguez (2016) En su tesis denominada “titulada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa E&E Agallpampa, 2016”, concluyó las siguientes: (1) En su totalidad, las empresas del rubro comercial sin importar el tamaño que sean necesitan de un manual de organización y funciones que los organice internamente de manera eficiente, ya que el control interno es un conjunto de procedimientos y estrategias que ayudan a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial. (2) La empresa E & E no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) por lo que se busca las estrategias para elaborar de manera inmediata dicho instrumento que ayude a organizar de manera eficiente, para la buena marcha y administración de la misma y así evitar errores en el desarrollo de las actividades comerciales. (3) Del análisis comparativo de las características de las micro y pequeñas empresa comerciales del Perú y de la empresa E & E Agallpampa se tiene que, las empresas no llevaban un control interno pero después han optado por implementarlo.

Lamadrid (2014) En su tesis denominada “Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la entidad yallegue.com dedicada al comercio de productos diversos en el periodo 2013-2014”, concluyó que: al establecer un sistema de control interno la empresa debe de establecer los objetivos que se quieran lograr durante el proceso ya que se tomaran como guía o base para definir lo que realmente se quiera conseguir con el control. Además el sistema de control interno les va a permitir detectar las falencias con las que cuenta la empresa y el adecuado uso de esta herramienta lograra alcanzar con eficiencia y

efectividad un buen control interno para una eficiente contabilidad de las operaciones de las empresas del sector comercio, de esta manera las empresas del sector comercio podrán cumplir con los objetivos y metas establecidos por la empresa.

Castillo Díaz (2018) En su tesis de título “Caracterización del Control Interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Comercial Rosita E.I.R.L.” – Huarmey, 2016, obtuvo los siguientes resultados: (1) La mayoría de investigadores afirman que al implementar un sistema de control de inventarios la empresa debe elaborar un manual de procedimientos que describa de forma detallada cada paso de una determinada actividad, proceso, operación o función que se realiza en la unidad organizativa; además, que al tener un sistema de control interno, se designa a una persona responsable en el área, y se capacita al personal con respecto al manejo y control de sus existencias. (2) La empresa “Comercial Rosita EIRL” carece de la implementación de un sistema de control de inventarios, lo cual se refleja en los siguientes componentes: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo.

Zarzosa Mejía, (2018) En su tesis titulada “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú. Caso: Empresa “Centro Comercial Obregón S.A.C.” – Chimbote, 2017” concluyó: A nivel nacional, regional y local se está describiendo la influencia positiva del control interno en la gestión de inventarios, permitiendo realizar un uso eficiente y eficaz de los recursos con los que dispone una empresa, dado a que; el hecho de contar con documentos de control interno

por escrito nos proporciona seguridad respecto a la efectividad y eficiencia de las operaciones que realiza una empresa, en lo que se refiere especialmente a compras, custodia y empleo del principal activo que estas tienen, los que son los inventarios.

Ángeles León (2018) En su tesis de título “Caracterización del Control interno de las micro y pequeñas empresas del sector Comercio del Perú: Caso Empresa Grupo Mercantil Saenz E.I.R.L. – Casma 2017 dio como conclusiones las siguientes: (1) La mayoría de autores afirman que el control interno permite manejar la gestión de las empresas comerciales promoviendo eficiencia, eficacia y economía en las operaciones mitigando riesgos permitiendo de este modo el logro de objetivos, sin embargo no se ha demostrado cuantitativamente cuántas empresas del sector comercio del Perú tienen implementando un sistema de control interno por lo tanto, el control interno está influyendo positivamente en la gestión de la empresa lo que se hace favorable para el desarrollo de actividades y metas propuestas. Del caso estudiado se concluyó que dicha empresa cuenta con una adecuada implementación de control interno formal, siendo su forma de trabajo de manera positiva obteniendo buenos resultados para no correr con riesgos que le conllevarían o fraudes a mala información o manejo dentro de sus empleados.

Pintado Quispe (2017) En su tesis titulada “Importancia de la implementación de un sistema de control interno y su incidencia en mejora de la gestión de la MYPE Asociación de mujeres artesanas Manos mágicas rubro: elaboración de productos artesanales distrito de Cochabamba – Huancayo – Junín 2015, concluyó que existe un inadecuado control interno, que imposibilita de

forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda empresa.

Escobar López
(2018)

En su tesis denominada “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Comercializadora de aceitunas y especerías Eduardo S.A.C.” – Tarapoto, 2017 determinó los siguientes: (1) El control interno aplicado a la gestión de inventarios mejora la calidad, eficiencia y eficacia de los procedimientos, así mismo los inventarios son una parte fundamental en la estructura de cualquier empresa, es por ello que al regular y evaluar el control sobre las diferentes áreas críticas se obtendrá una mejor y depurada información necesaria para la toma de decisiones en la empresa. (2) La empresa “Comercializadora de aceitunas y especerías Eduardo S.A.C” se ha evidenciado que dicha organización carece significativamente de un adecuado control interno en la gestión de inventarios, por lo que, el control interno no está influenciando positivamente en la gestión de inventarios, dado a que los componentes del control interno no están operando eficientemente.

Giribaldi Sevillano
(2018)

En su tesis de título “Caracterización del Control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa comercial Celeste Maldonado S.R.L. de Casma, 2016 obtuvo como resultados los siguientes: (1) La mayoría de antecedentes reflejan en sus investigaciones que las entidades comerciales en cada punto del país, no cuentan con una cultura de control; y que en la actualidad el crecimiento diario de las empresas y negocios entre ellas ha generado que se hayan multiplicado sus actividades, objetivos y todos los recursos que emplean, viéndose en la necesidad de contar con un efectivo control. (2) La empresa

Comercial Celeste S.R.L. no cuenta con un adecuado control interno; y presenta deficiencias en su aplicación en cuanto a las actividades de control así mismo sucede con la supervisión y monitoreo conforme nos indica la teoría. En el mundo empresarial, la aplicación del control interno debe ajustarse en base a la necesidad de cada organización, para dar respaldo a las diversas áreas con las que se cuentan, ya que un enlace de información y comunicación ayudan a detectar los problemas que se puedan suscitar, disminuyendo riesgos con la probabilidad de lograr las metas.

Torres Tejada (2018) En su tesis “Caracterización del Control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa “Representaciones y Comercialización Eslith Sociedad De Responsabilidad Limitada” de Lima, 2015 obtuvo como resultados: (1) Se determinó que el control interno es una herramienta de suma importancia para toda empresa, teniendo como finalidad salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores que pudieran registrarse, por lo que se debe implementar medidas de control. (2) Se determinó que la empresa de estudio sí cuenta con un sistema de control interno, que le da mucha importancia a los componentes de control, tomando las medidas necesarias para identificar y analizar los riesgos internos y externos, y darles el trato correspondiente para que no afecte el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Guerra (2015) En su tesis de título "El control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES ubicadas en el mercado central de Piura" obtuvo como resultados que: los mercados comerciales no cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para realizar sus

operaciones, realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención. Además los representantes de las MYPES desconocen y no le han dado importancia a las acciones de control interno que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo.

Benites Ontaneda
(2018)

En su tesis: “Caracterización del Control interno en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector exportación del Perú: Caso Empresa “Prima Fruta del Perú Sociedad Anónima Cerrada” Piura y Propuesta de mejora, 2017 concluye que: no se ha demostrado que el control interno no está siendo efectivo positivamente en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector exportación del Perú y de la Empresa Prima Fruta del Perú Sociedad Anónima Cerrada.

O₂: Describir las características del control interno de la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018.

A) ENCUESTA

TABLA N° 01

Tabla 1: Práctica de valores en el desarrollo de las actividades de la empresa

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	4	0.8	80%
No	1	0.2	20%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación: De la totalidad de encuestados, el 80% responde que en el desarrollo de las actividades de la empresa de Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela se practican valores, mientras que el 20% no lo considera de tal manera.

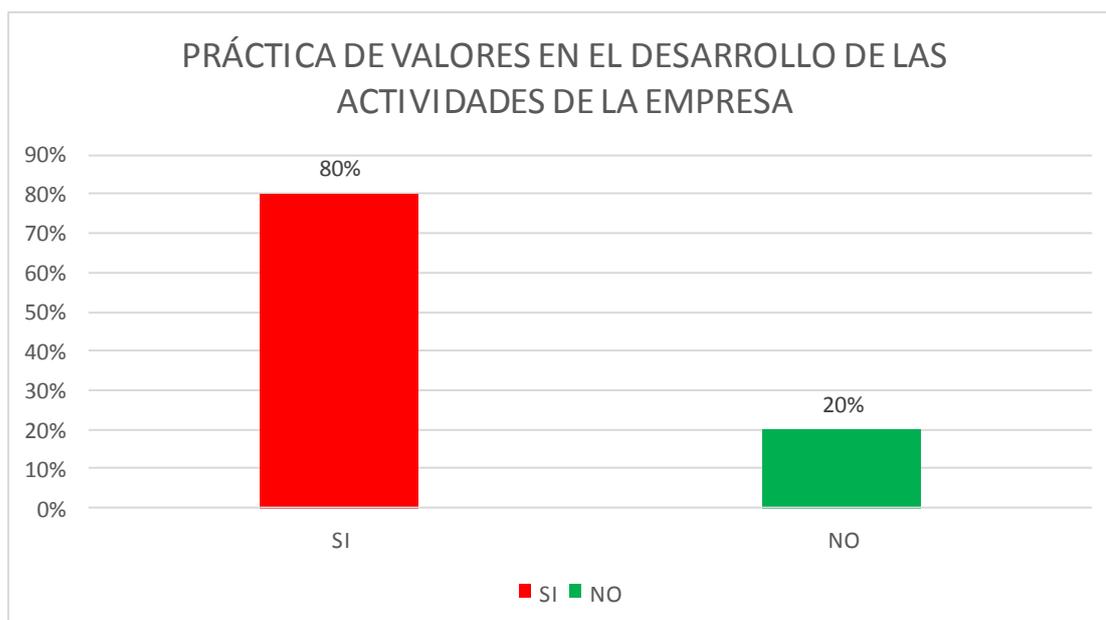


Gráfico 1: Práctica de valores en el desarrollo de las actividades de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 02

Tabla 2: Manual de organización y funciones en la empresa

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	2	0.4	40%
No	3	0.6	60%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 60% de la totalidad de encuestados manifiesta que en la empresa de Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se maneja un Manual de Organización y Funciones en el cual se establezcan las actividades a realizar en cada área; el 40% responde lo contrario.

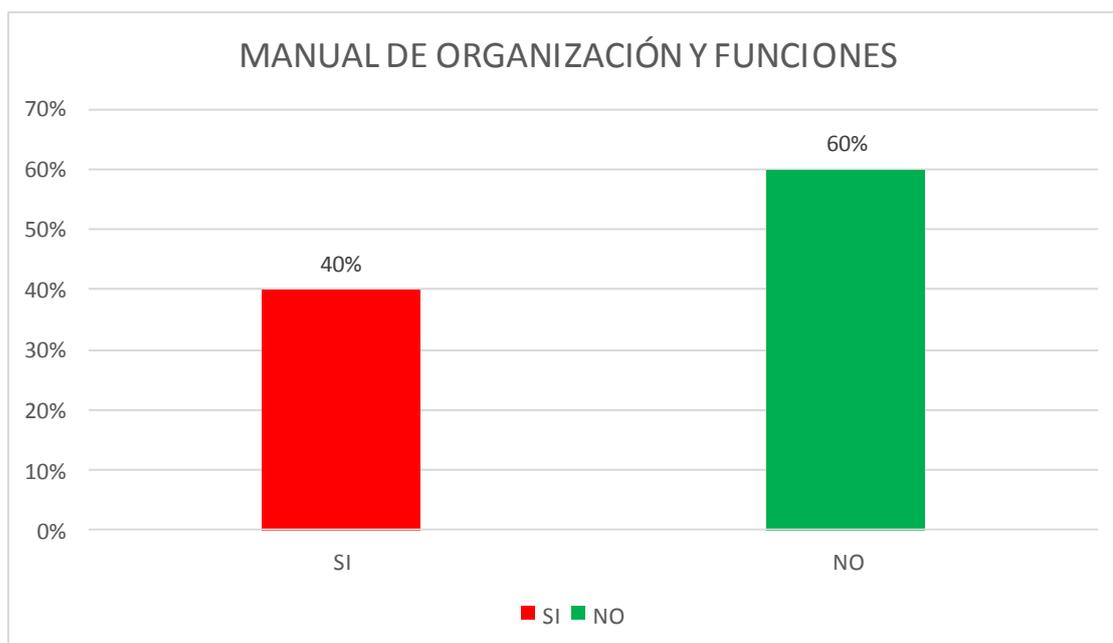


Gráfico 2: Manual de organizaciones y funciones en la empresa

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propia

TABLA N° 03

Tabla 3: Capacitación al personal de la empresa

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	2	0.4	40%
No	3	0.6	60%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

De la totalidad de encuestados, el 60% manifiesta que en la empresa de Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela, si capacita al personal con el fin de que estos aumenten su capacidad en el desarrollo de sus actividades; el 40% responde que no se da tal capacitación.

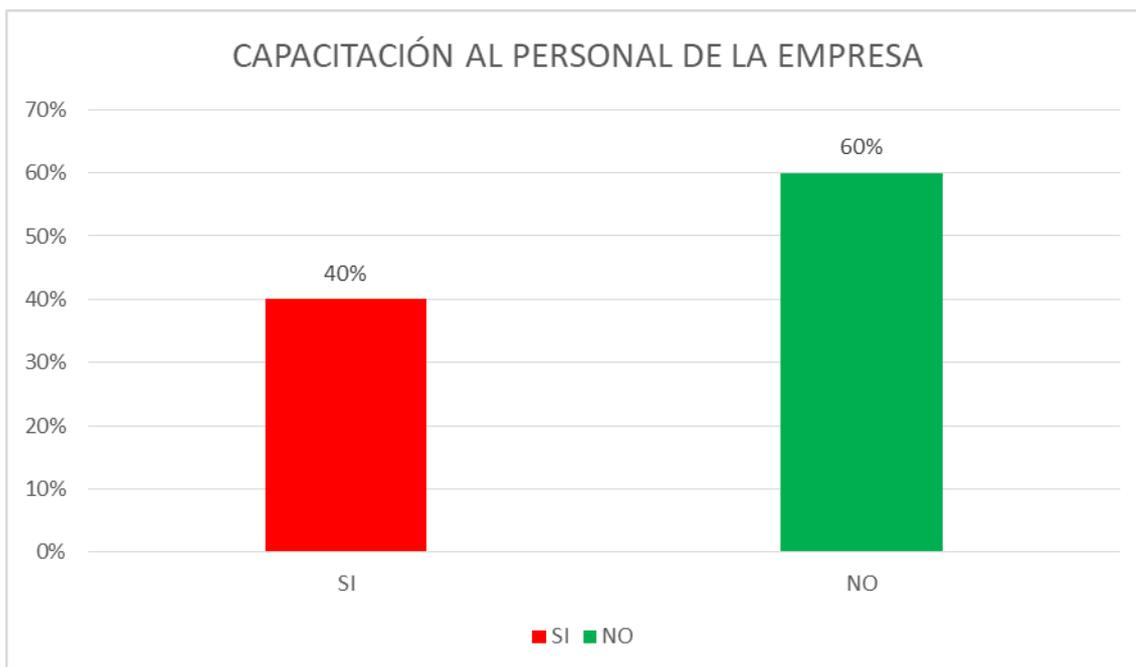


Gráfico 3: Capacitación al personal de la Empresa.

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 04:

Tabla 4: Reconocimiento al trabajador con mayor desempeño

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	1	0.2	20%
No	4	0.8	80%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 80% de los encuestados responde que en la Empresa de Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se acostumbra a identificar y reconocer al trabajador que demostró mayor desempeño durante periodos determinados; el 20% menciona lo contrario.

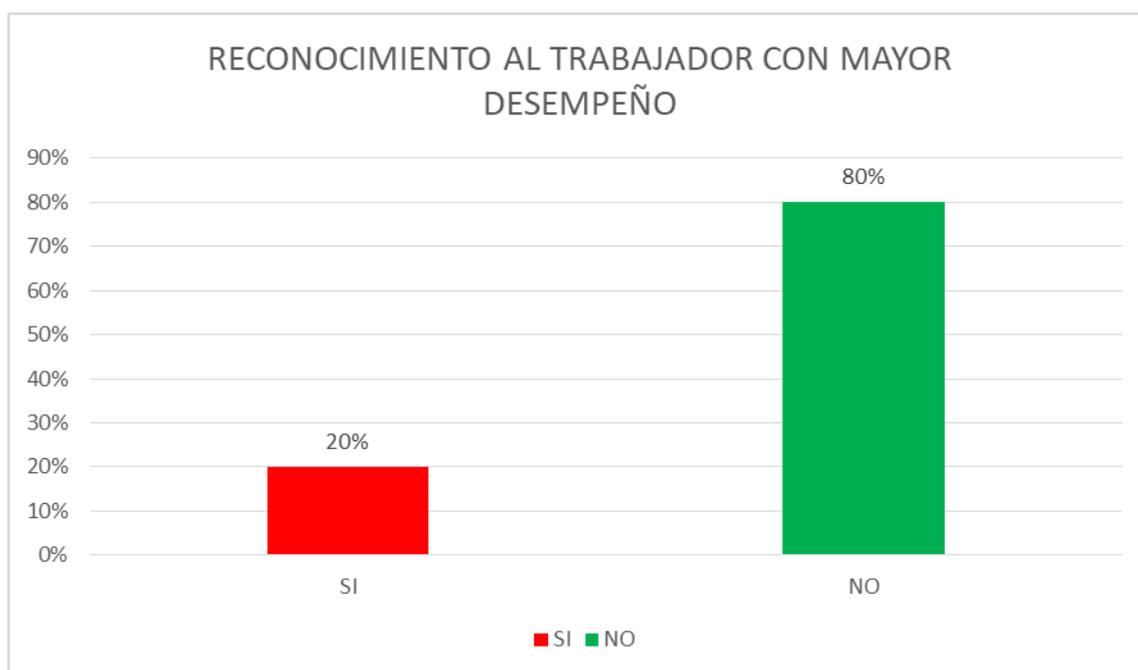


Gráfico 4: Reconocimiento al trabajador con mayor desempeño

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 05:

Tabla 5: Rendición de cuentas al dueño y/o gerente

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	4	0.8	80%
No	1	0.2	20%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 80% de los encuestados responde que los encargados de cada área de la empresa rinden cuentas en periodos establecidos a la dueña de la empresa de Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela; tan solo el 20% manifiesta lo contrario.

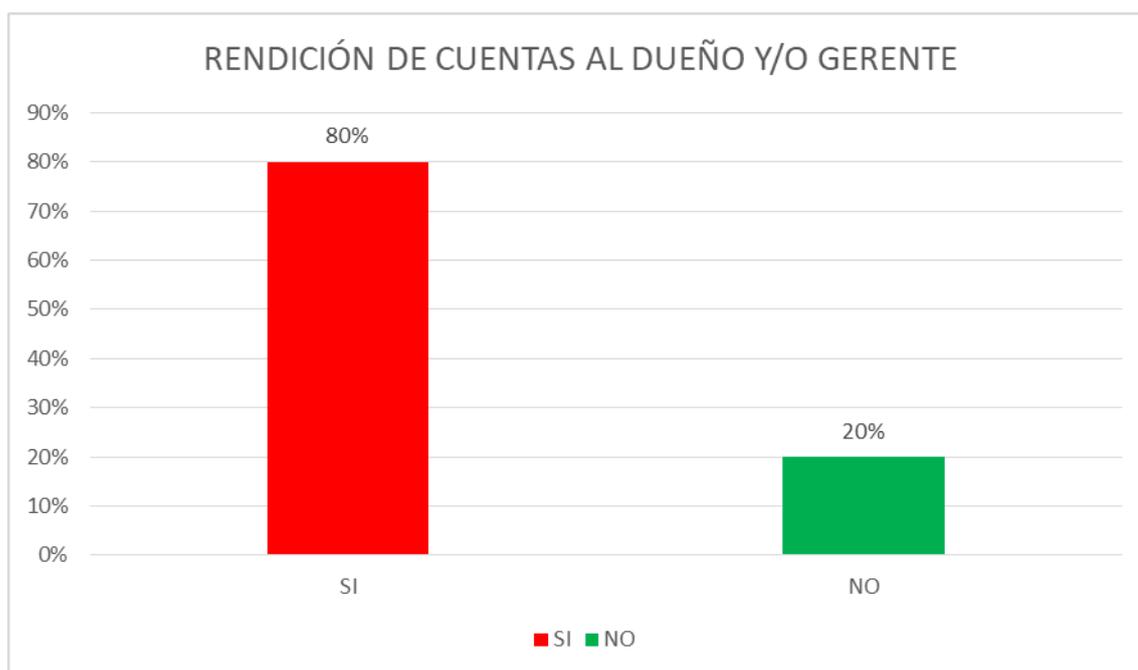


Gráfico 5: Rendición de cuentas al dueño y/o gerente

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 06

Tabla 6: Seguimiento al desarrollo de las actividades de cada área de la empresa

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	4	0.8	80%
No	1	0.2	20%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 80% de los encuestados manifiesta que en la empresa de Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela, la persona de mayor jerarquía (propietaria) hace seguimiento a las actividades que se desarrollan en cada área de la empresa; el 20% no considera de la misma manera.

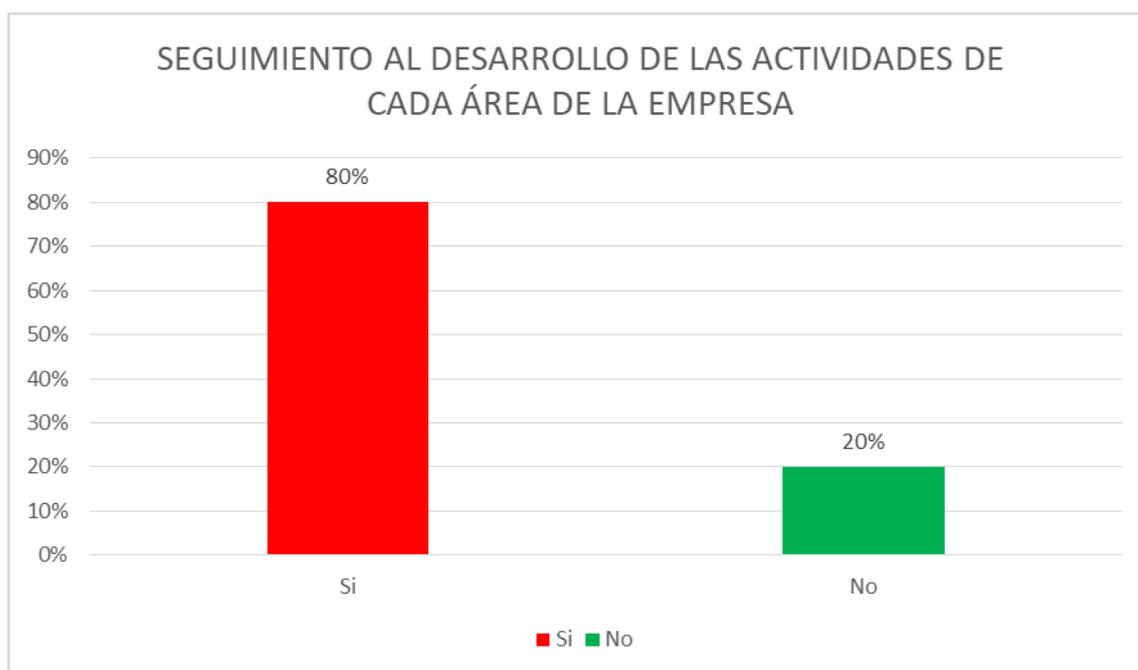


Gráfico 6: Seguimiento al desarrollo de las actividades de cada área de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 07

Tabla 7: Definición de objetivos para cada área de la empresa

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	2	0.4	40%
No	3	0.6	60%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

Del total de las personas encuestadas, el 60% responde que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se han definido los objetivos para cada una de sus áreas; mientras que el 40% no lo considera de esa manera.

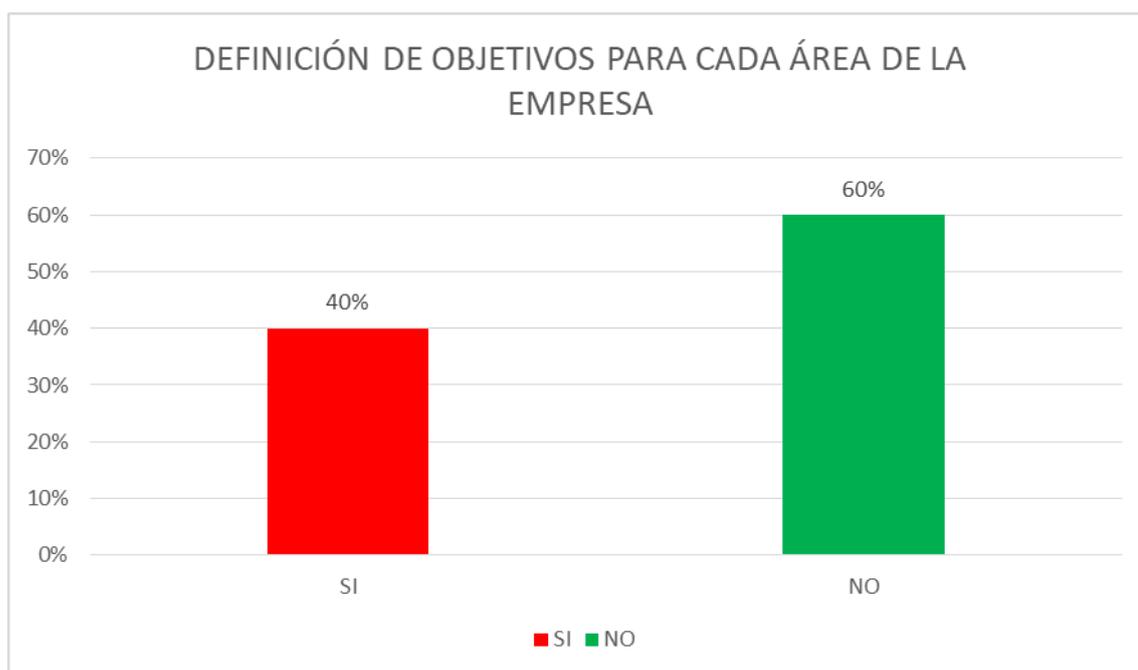


Gráfico 7: Definición de objetivos para cada área de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada. Elaboración: Propias

TABLA N° 08:

Tabla 8: Conocimiento de riesgos y sus consecuencias

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	1	0.2	20%
No	4	0.8	80%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

De la totalidad de personas encuestadas, el 80% menciona que la empresa de Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no ha informado a cada una de la áreas con que cuenta respecto a los riesgos que enfrentan y sus probables consecuencias; el 20% responde que si se ha puesto de conocimiento tal información.

Gráfico 8: Conocimiento de riesgos y sus consecuencias

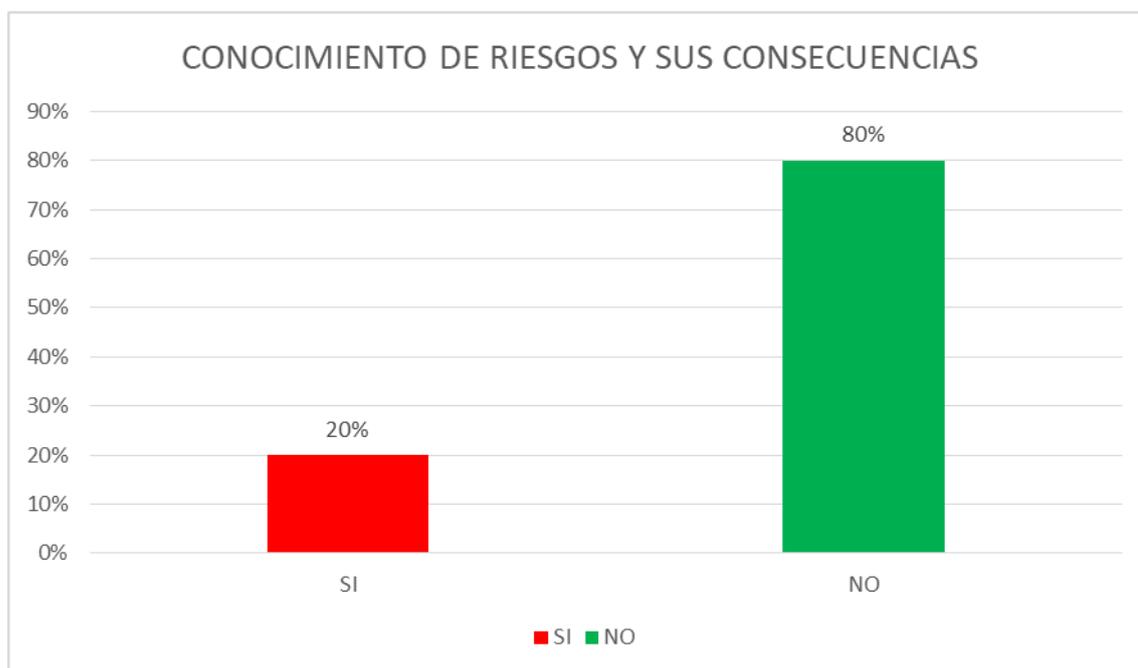


Gráfico 9: Conocimiento de riesgos y sus consecuencias

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 09:

Tabla 9: Identificación de riesgos internos y externos

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	1	0.2	20%
No	4	0.8	80%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 80% del total de encuestados responde que en la empresa de Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se identifican los riesgos internos y externos; frente a un 20% que menciona lo contrario.

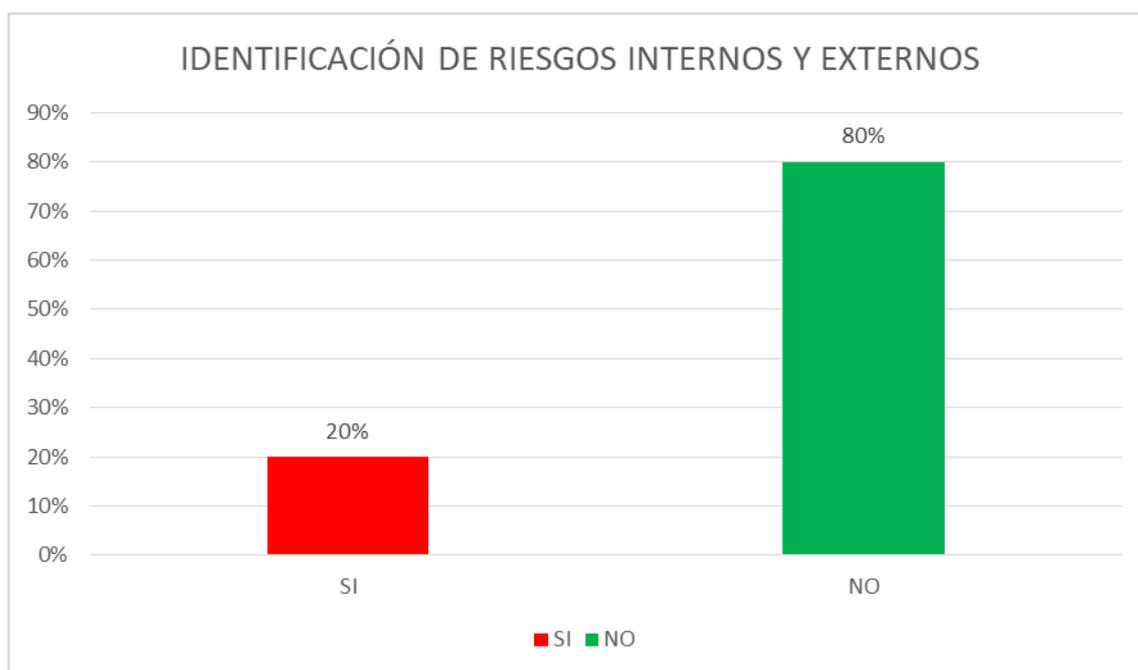


Gráfico 10: Identificación de riesgos internos y externos

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 10:

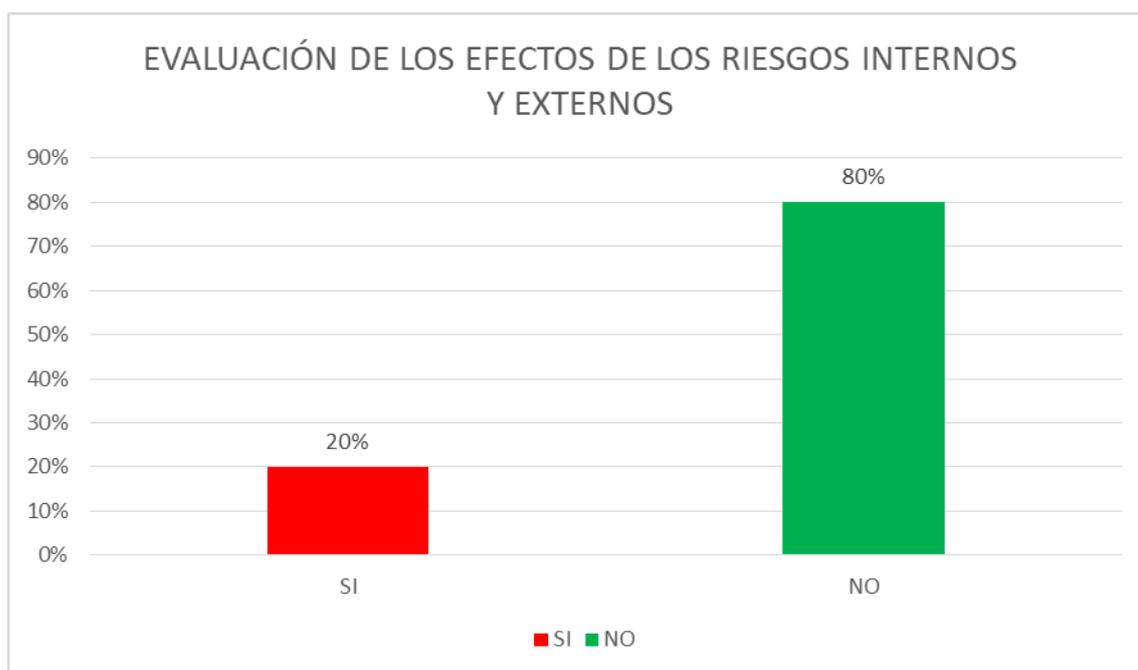
Tabla 10: Evaluación de los efectos de los riesgos internos y externos

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	1	0.2	20%
No	4	0.8	80%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 80% de la totalidad de encuestados responde que en la Empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se han evaluado los riesgos internos y externos de cada área de dicha organización; el 20% responde lo contrario.



Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

Gráfico 11: Evaluación de los efectos de los riesgos internos y externos.

TABLA N° 11

Tabla 11: Acciones para la disminución de riesgos

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	2	0.4	40%
No	3	0.6	60%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 60% de los encuestados responde que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se realizan acciones para disminuir riesgos; lo contrario responde el 40% de personas encuestadas.

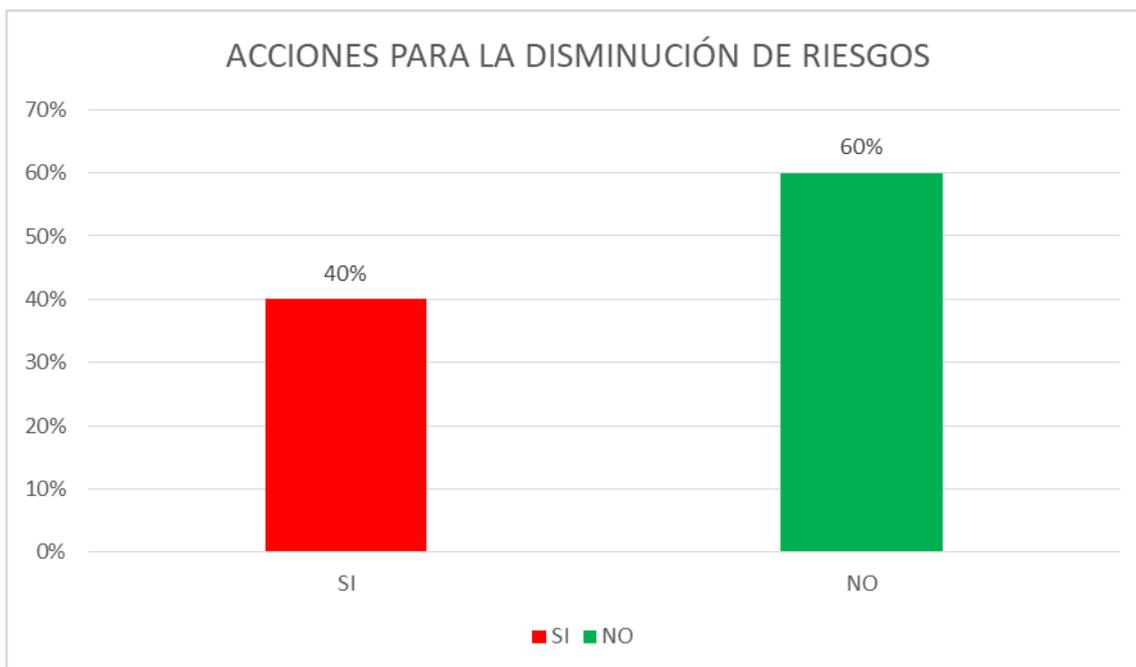


Gráfico 12: Acciones para la disminución de riesgos

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propia

TABLA N° 12:

Tabla 12: Procesos que permiten generar información

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	2	0.4	40%
No	3	0.6	60%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

De la totalidad de personas encuestadas, el 60% responde que no existen procesos en cada área que les permita generar información, en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela; mientras que el 40% no lo considera de la misma manera.

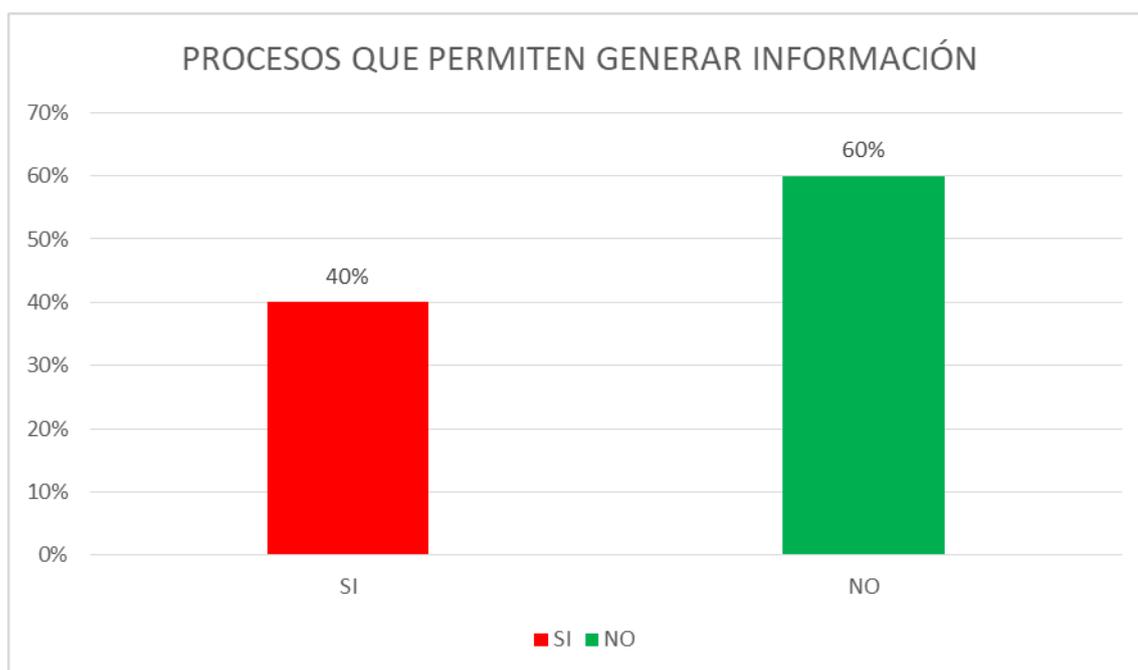


Gráfico 13: Procesos que permiten generar información

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 13:

Tabla 13: Mecanismos de control en el acceso y administración de la información

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	2	0.4	40%
No	3	0.6	60%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 60% de la totalidad de encuestados manifiesta que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela, no se tiene un mecanismo de control en el acceso y administración de la información; el 40% responde de manera distinta.

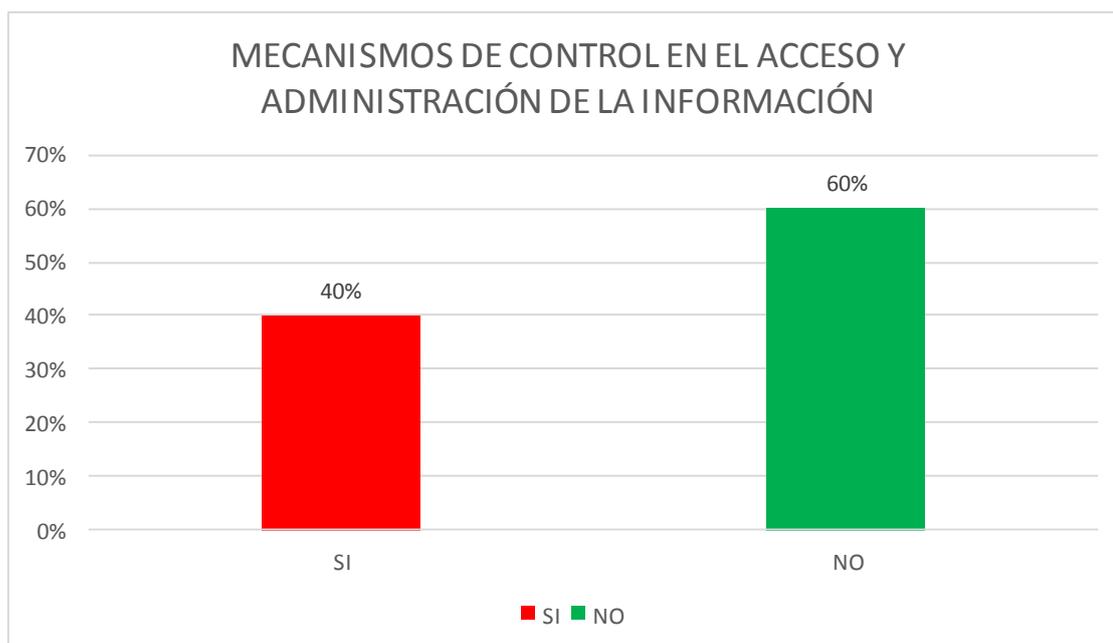


Gráfico 14: Mecanismos de control en el acceso y administración de la información

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 14:

Tabla 14: Áreas con restricción

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	4	0.8	80%
No	1	0.2	20%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 80% de los encuestados reconoce que en la empresa de Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela, existen áreas con restricción en su acceso; el 20% responde que no existen áreas restringidas.

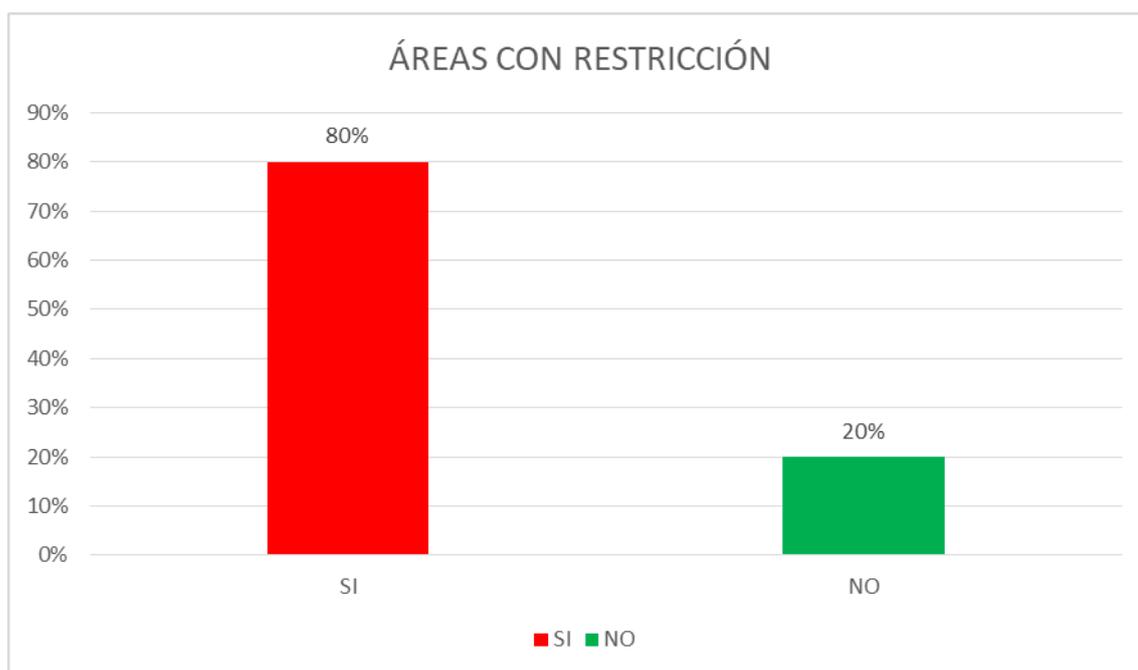


Gráfico 15: Áreas con restricción

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 15

Tabla 15: Registro de ingresos y salidas de productos, dinero y otros

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	3	0.6	60%
No	2	0.4	40%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

De la totalidad de personas encuestadas; el 60% menciona que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se maneja algún registro de ingreso y salida de productos, dinero en efectivo y otros; el 40% si hace uso de este tipo de registro.

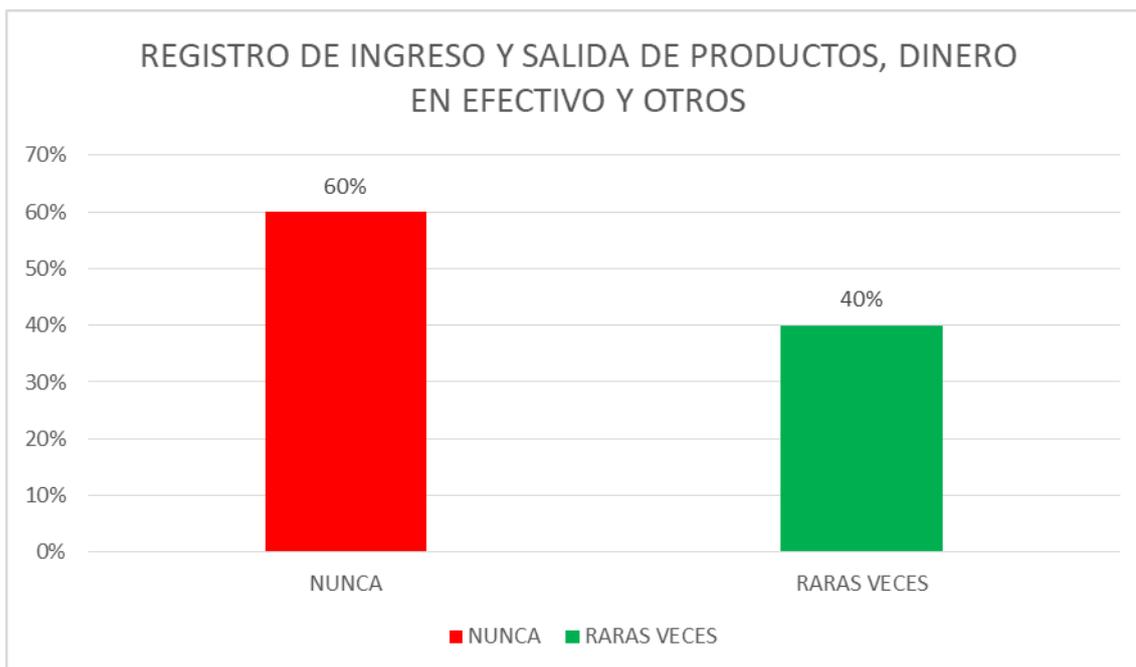


Gráfico 16: Registro de ingreso y salida de productos, dinero en efectivo y otros

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 16:

Tabla 16: Sistema de información que integra a todas las áreas de la empresa

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	1	0.2	20%
No	4	0.8	80%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 80% de personas encuestadas responde que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se dispone de un sistema de información que integre a todas las áreas de la empresa; el 20% menciona que sí se cuenta con un sistema de esa naturaleza.

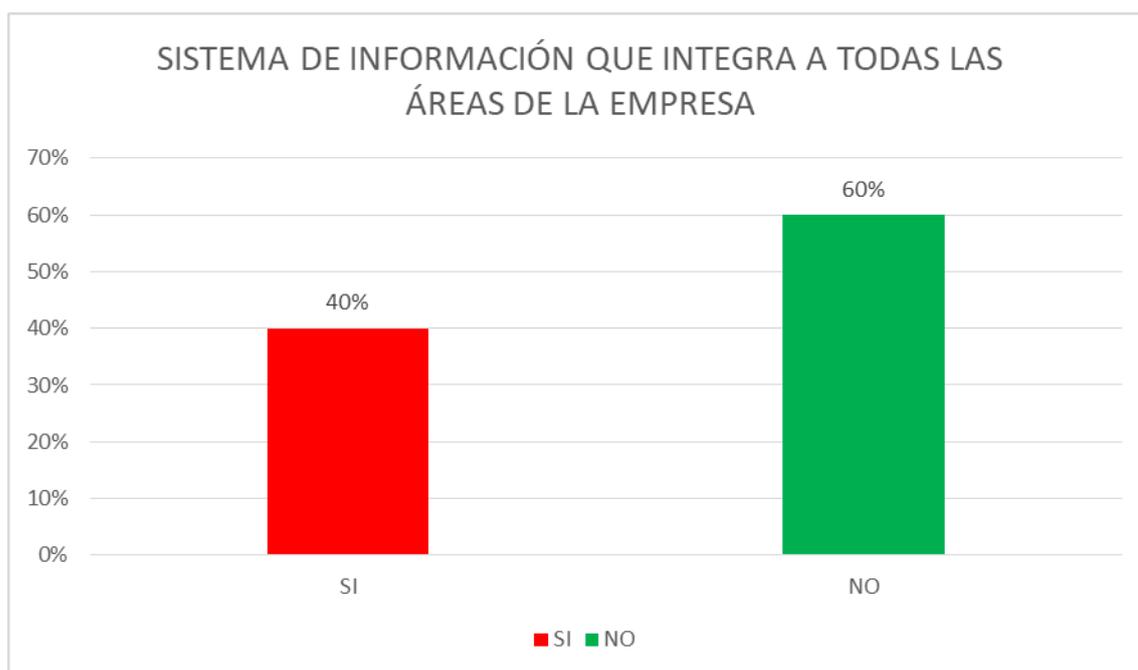


Gráfico 17: Sistema de información que integra a todas las áreas de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 17

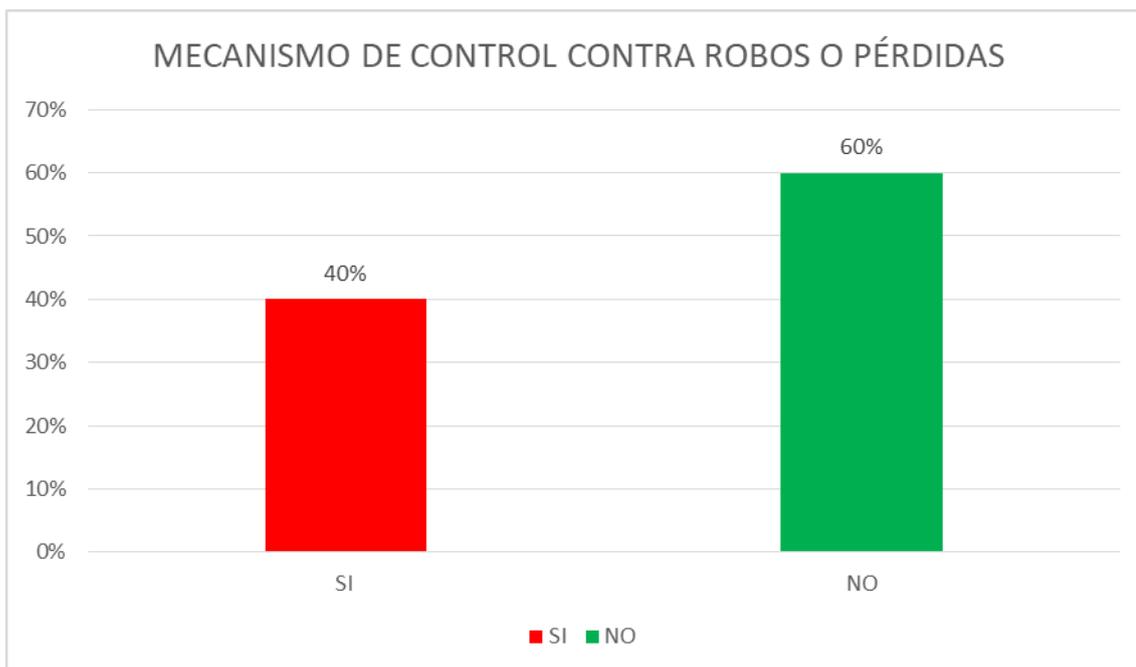
Tabla 17: Mecanismo de control contra robos o pérdidas

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	2	0.4	40%
No	3	0.6	60%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 60% de los encuestados responde que la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no cuenta con mecanismos de control contra robos o pérdidas de bienes o productos; para el 40% la empresa sí cuenta con dicho sistema.



Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias.

TABLA N° 18

Tabla 18: Control de asistencia de los trabajadores

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	4	0.8	80%
No	1	0.2	20%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

En un 80%, los encuestados responden que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela se maneja un control de asistencia de los trabajadores; y un 20% no conocer la existencia de dicho control.

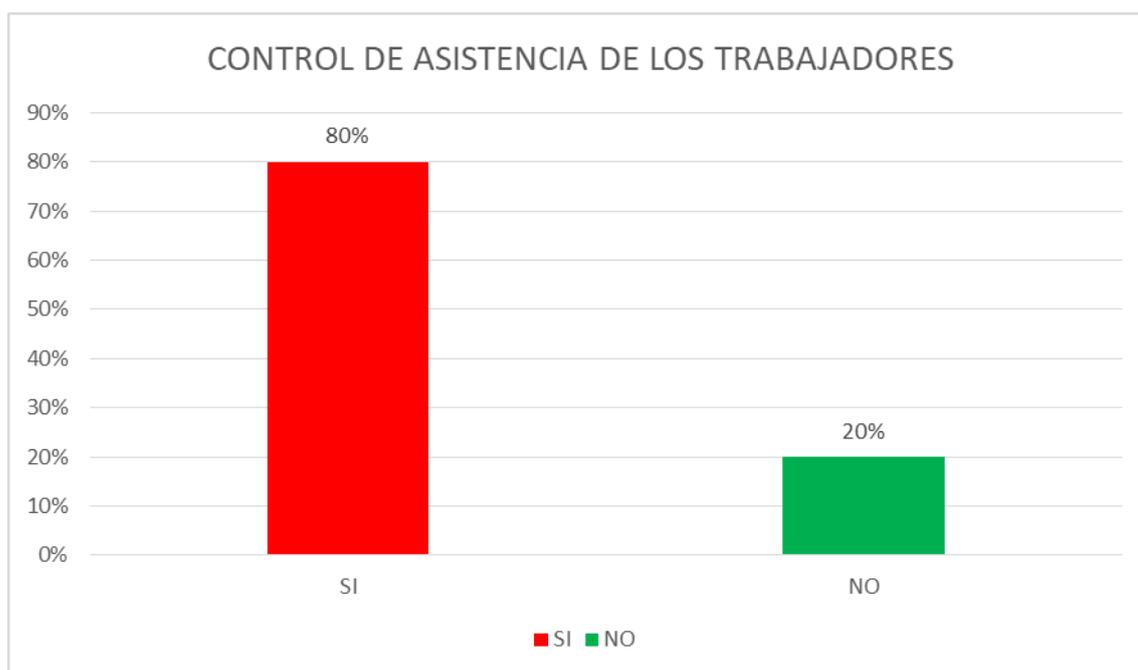


Gráfico 18: Control de asistencia de los trabajadores

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 19:

Tabla 19: Control de rendimiento de los trabajadores de cada área

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	2	0.4	40%
No	3	0.6	60%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 60% de personas encuestadas señala que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se tiene un control que mida el rendimiento de los trabajadores de cada área; y el 40% responde lo contrario.

Gráfico 19: Control de rendimiento de los trabajadores de cada área

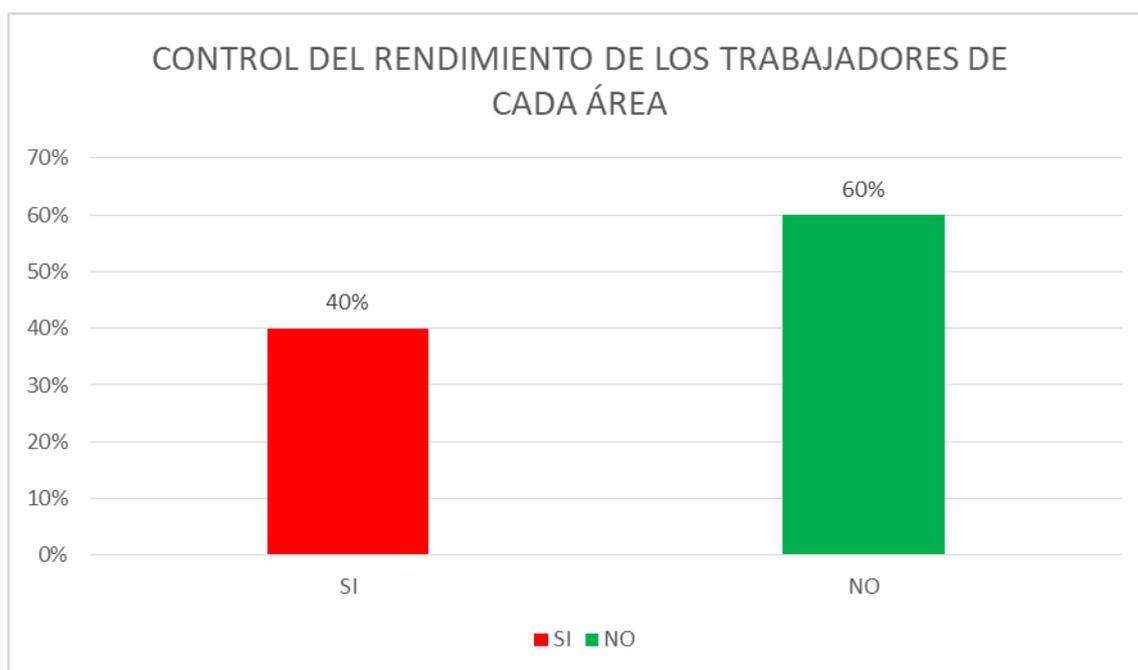


Gráfico 20: Control de rendimiento de los trabajadores de cada área

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 20:

Tabla 20: Información para facilitar la función de sus colaboradores

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	2	0.4	40%
No	3	0.6	60%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

Del total de personas encuestadas, el 60% manifiesta que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se suministra de suficiente información a sus colaboradores que les facilite el desarrollo de sus funciones; el 40% declara haber recibido la información necesaria.

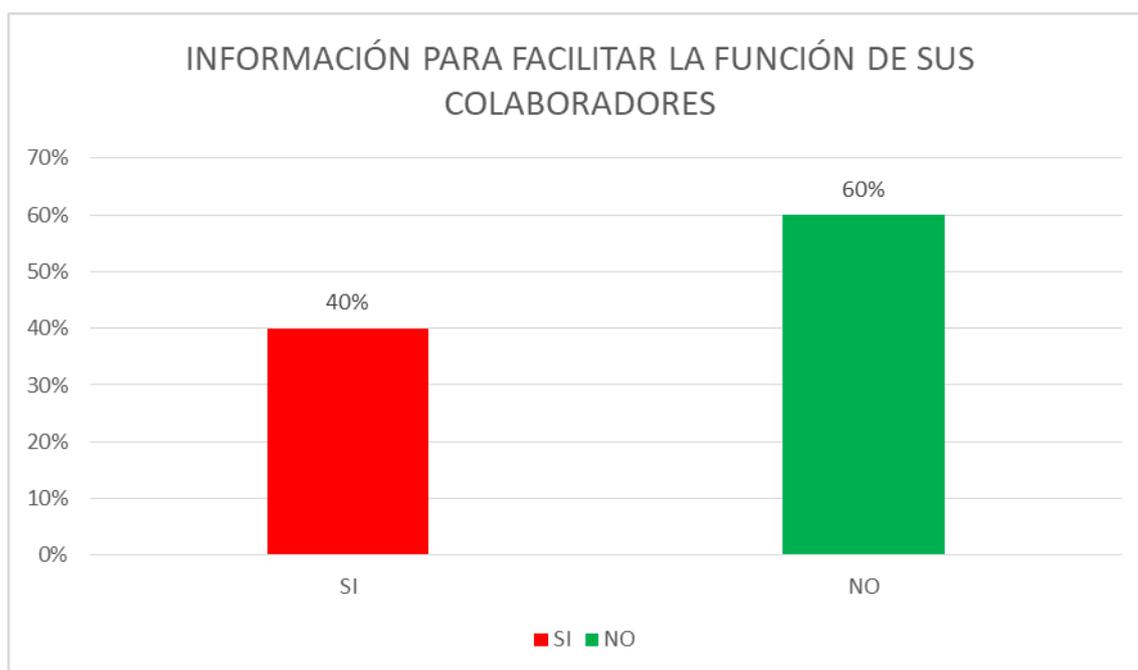


Gráfico 21: Información para facilitar la función de sus colaboradores

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias.

TABLA N° 21:

Tabla 21: Canales de comunicación para informar acciones impropias o deshonestas

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	1	0.2	20%
No	4	0.8	80%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 80% de personas encuestadas declara que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no existen canales de comunicación para informar acciones impropias o deshonestas; el 20% manifiesta lo contrario.

Gráfico 22: Canales de Comunicación para informar acciones impropias o deshonestas

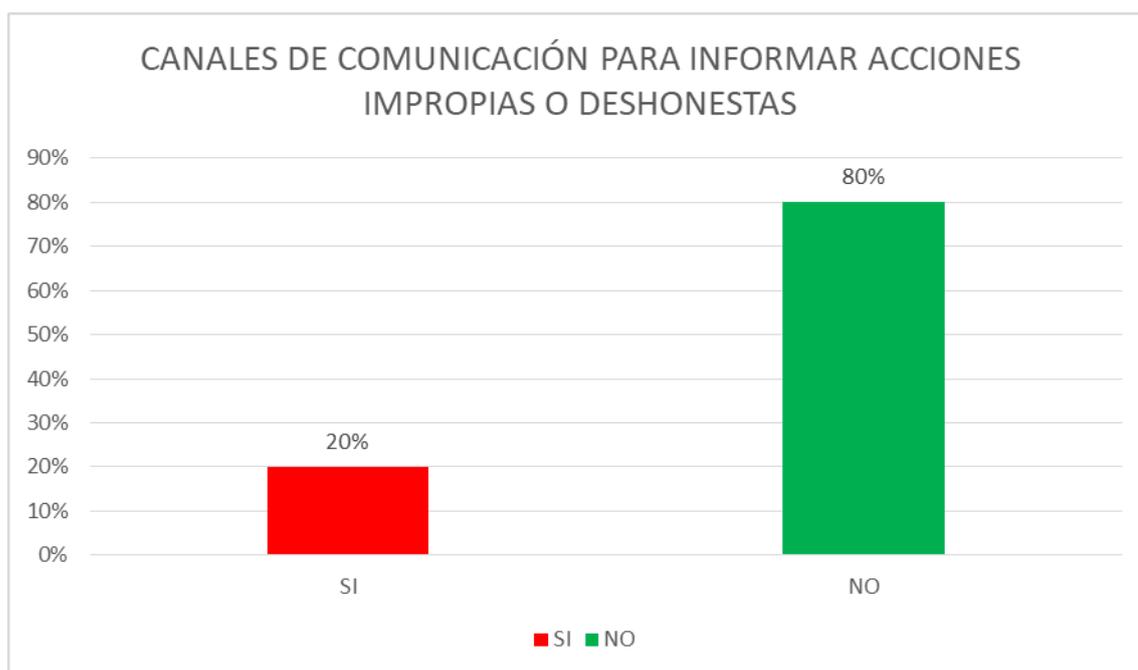


Gráfico 23: Canales de Comunicación para informar acciones impropias o deshonestas

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 22:

Tabla 22: Comunicación oportuna a la gerencia de quejas y sugerencias

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	2	0.4	40%
No	3	0.6	60%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

De la totalidad de encuestados, el 60% considera que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se comunica de manera oportuna a la

gerencia respecto a quejas y sugerencias de los clientes; el 40% opina de manera distinta.

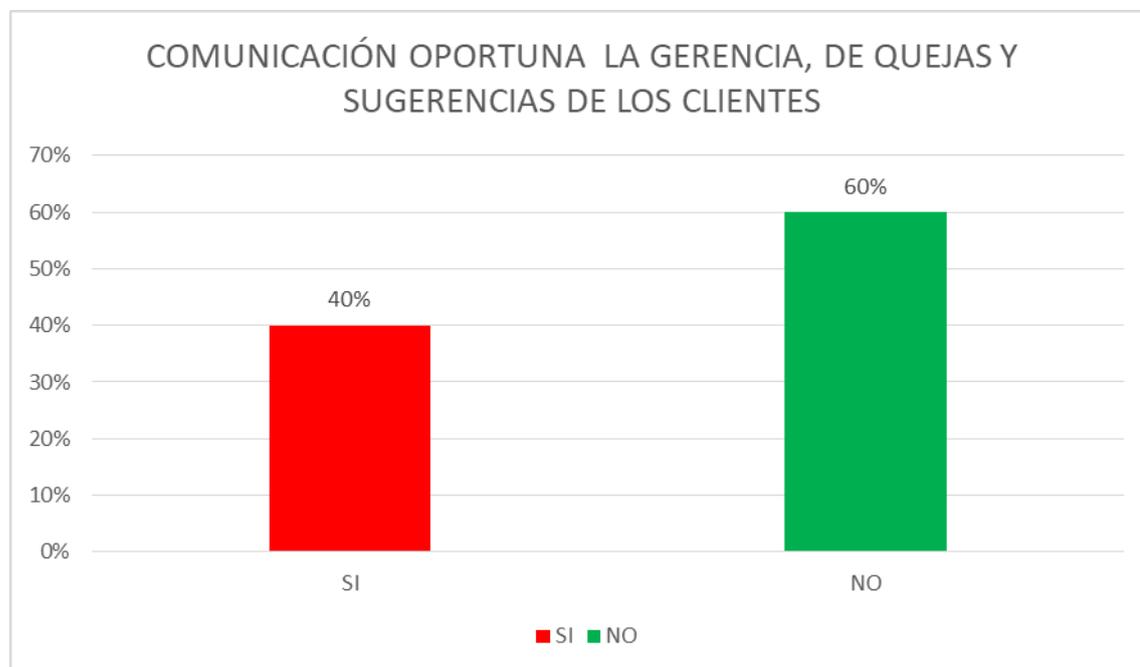


Gráfico 24: Comunicación oportuna a la gerencia de quejas y sugerencias

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 23:

Tabla 23: Monitoreo continuo de las actividades en cada área de la empresa

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	2	0.4	40%
No	3	0.6	60%
TOTAL	5	1	100%

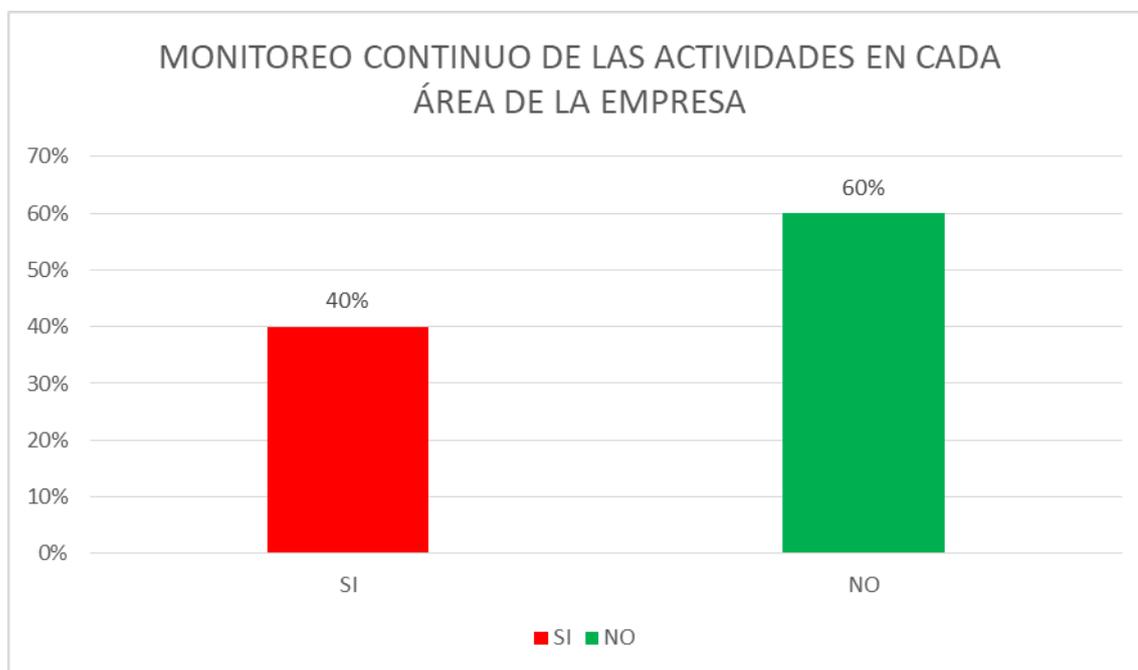
Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

De la totalidad de encuestados, el 60% declara que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se realiza un monitoreo continuo de las

actividades en cada área de la empresa; mientras que el 40% menciona que sí se da tal monitoreo.

Gráfico 25: Monitoreo continuo de las actividades en cada área de la empresa



Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propias

TABLA N° 24:

Tabla 24: Seguimiento continuo de los planes de mejora

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	2	0.4	40%
No	3	0.6	60%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 60% de la totalidad de encuestados declara que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se realiza un seguimiento continuo de los

planes de mejoramiento en cada área de dicha organización; el 40% no opina de la misma manera.

Gráfico 26: Monitoreo continuo de los planes de mejora en cada área de la empresa

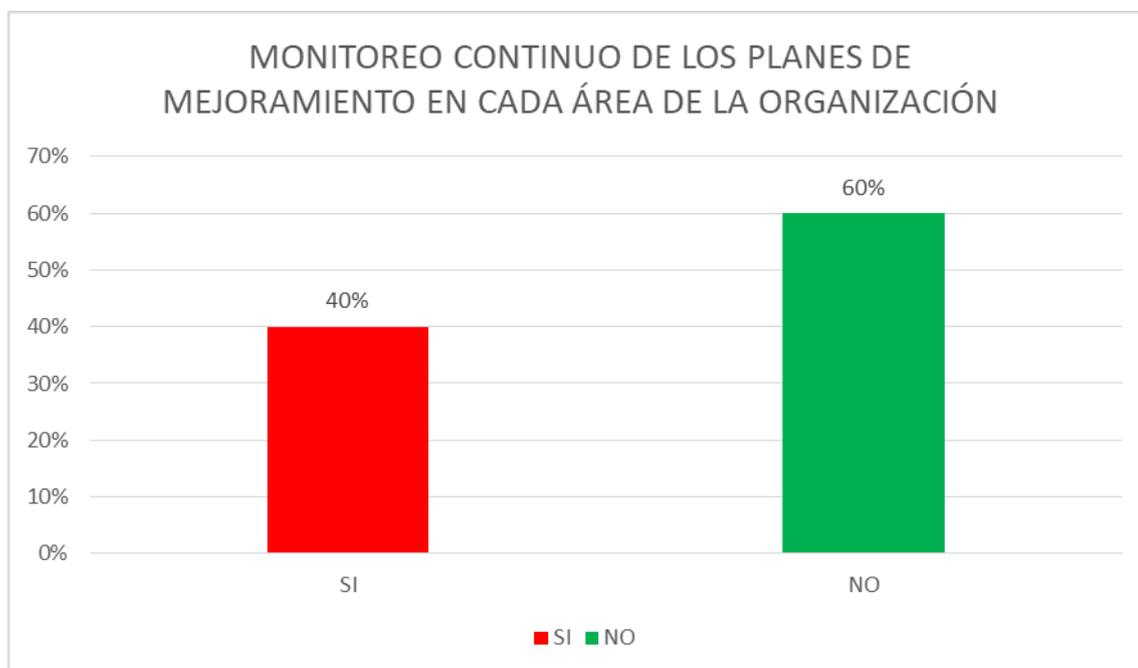


Gráfico 27: Monitoreo continuo de los planes de mejora en cada área de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propia

TABLA N° 25:

Tabla 25: Identificación y corrección de deficiencias

Valoración (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (hi)	Frecuencia Relativa Porcentual (Hi%)
Si	2	0.4	40%
No	3	0.6	60%
TOTAL	5	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada **Elaboración:** Propia

Interpretación:

El 60% de las personas encuestadas responde que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se identifican ni se corrigen las deficiencias; el 40% menciona lo contrario.

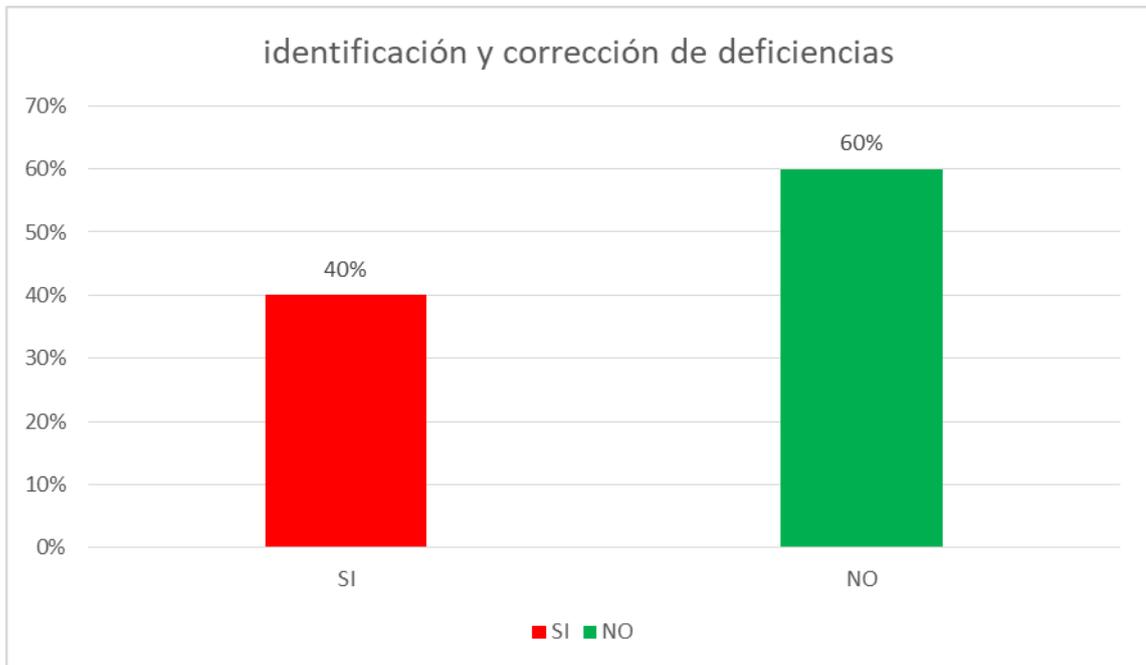


Gráfico 28: Identificación y corrección de deficiencias

Fuente: Encuesta aplicada. **Elaboración:** Propia

B) ENTREVISTA

Tabla 26: Ficha de entrevista

FICHA DE ENTREVISTA

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<i>Por: Jenny Vianey, Gutiérrez Rojas</i>	
<i>A: Erika Marcela, Gutiérrez Rojas</i>	
Área de contabilidad	

<p>¿La contabilidad de la empresa es interna o externa?</p>	<p>- Es contabilidad externa</p>
<p>¿La empresa es emisor electrónico? ¿Emite desde un sistema o desde el portal SUNAT?</p>	<p>- Sí es emisor electrónico, y emite sus comprobantes desde el portal de la SUNAT.</p>
<p>¿La empresa está obligada a presentar libros electrónicos? ¿Qué libros presenta?</p>	<p>- Voluntariamente la empresa presenta el Registro de Ventas y Registro de Compras electrónicos.</p>
<p>¿En los últimos tres años la empresa ha sido sujeta a fiscalización por parte de la SUNAT?</p>	<p>- El año pasado la SUNAT nos solicitó los veinte últimos comprobantes de pago de compras y de ventas, los mismos que presentamos en mesa de partes de la SUNAT conforme al requerimiento que se nos envió. Pero se detectó que no todas las facturas de compras que superaron los S/3,500.00 tenían medio de pago.</p>
<p>¿El área de contabilidad entrega informes de forma periódica? ¿Qué tipo de informes?</p>	<p>Cada tres meses el contador alcanza los reportes, los que incluye estados financieros (balance de situación financiera, estado de resultados)</p>

Área de caja

<p>¿Cuántas personas manejan están a cargo del área de caja?</p>	<p>Dos personas. Una en la mañana y otra en la tarde.</p>
<p>¿Se realizan arquezos de caja de forma diaria?</p>	<p>A veces no alcanza el tiempo, y se cuadra caja cada dos días.</p>
<p>¿Se ha evidenciado algún faltante de dinero en los últimos seis meses? ¿Se</p>	<p>Hace dos meses hubo un faltante de S/. 150.00 Soles. Tuvieron que asumirlo las personas responsables de caja porque no se logró</p>

obtuvo alguna explicación?	determinar la causa de dicho faltante.
¿Se deposita en alguna cuenta de la empresa el dinero por ventas diarias?	Cada tres o cuatro día se deposita dinero en una cuenta que está a nombre del representante empresa.
¿En la empresa se tiene un detector de dinero falsificado?	No.

Área de almacén

¿Se lleva el control del stock en unidades físicas y valorizadas?	Se lleva el control solo en unidades físicas.
¿Se cuenta con un software para el control de inventarios?	No. El control diario se lleva en cuadernos. Ya que por el momento no contamos con presupuesto para adquirir un software para el control de inventarios
¿Se ha tenido algún faltante de mercadería en relación con lo que se maneja en el control del stock de la empresa?	Casi siempre hay faltantes, por lo que no tenemos a una persona exclusivamente encargada del almacén.
¿Se tienen problemas en el almacén por productos vencidos?	Si. Por lo general sucede con el yogur y embutidos porque son productos de poca duración.
¿Con qué frecuencia ingresa mercadería al almacén de la empresa?	Cada dos o tres días.

Área de Recursos humanos

¿Cuántos trabajadores laboran en la empresa?	8 personas.
¿Bajo qué régimen laboral están registrados los trabajadores de la	En el régimen de la pequeña empresa.

empresa?	
¿Hay personal que no está registrado en la planilla de la empresa?	Sí. Son tres (05) las personas que no están registrados en planilla.
¿Ha tenido algún problema la empresa por falta de pago de beneficios sociales a sus trabajadores?	Hasta el momento no. Porque a todos los trabajadores se les liquida cuando cumple 1 año de trabajo.
¿Cuenta con un control de asistencia del personal que labora en la empresa?	Sólo se tiene un control de asistencia en un cuaderno de asistencia del personal
¿Se capacita al personal de forma periódica?	No.

Elaboración: Propia Fuente: Entrevista aplicada.

O₃: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú y la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018.

CUADRO 4: ANÁLISIS COMPARATIVO

Análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú y la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018.

Análisis Comparativo

<u>ELEMENTOS DE COMPARACIÓN</u>	<u>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1</u>	<u>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2</u>	<u>RESULTADOS DE LA COMPARACIÓN</u>
Ámbito de Control	Rodriguez (2016) en su estudio concluyó que la empresa E & E	Las actividades en la Empresa de abarrotes de la	Si coincide

no contaba con un manual de organización y funciones (MOF) por lo que se buscaba las estrategias para elaborar de manera inmediata dicho instrumento que ayude a organizar de manera eficiente, para la buena marcha y administración de la misma y así evitar errores en el desarrollo de las actividades comerciales.

Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela, del Distrito de Bellavista – Sullana, se dan en un ambiente de armonía, practicando valores como el respeto a la persona de mayor jerarquía y eso queda demostrado porque se cumple con el rendimiento de cuentas por parte de los encargados de cada área de la empresa. Por otro lado como desfavorable para dicha organización es que no se maneja un Manual de Organización y funciones. Al personal no se le capacita y tampoco se acostumbra a identificar y reconocer al trabajador que más esfuerzo puso en un determinado periodo.

Respecto a la evaluación de riesgos en la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela todo indica que existen varias deficiencias, pues partiendo de que no se han definido objetivos para cada área de esta empresa. Tampoco se han identificado los riesgos internos y externos a los que se enfrenta esta organización ni se han evaluado sus efectos negativos, y por ende, no se han tomado acciones

No coincide

Evaluación del riesgo

Torres Tejada (2018) en su estudio determinó que el control interno es una herramienta de suma importancia para toda empresa, teniendo como finalidad salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores que pudieran registrarse, por lo que se debe implementar medidas de control. Y respecto a la empresa en la cual centró su estudio sí cuenta con un sistema de control interno, que le da mucha importancia a los componentes de control, tomando las medidas necesarias para identificar y analizar los riesgos internos y externos, y darles el trato correspondiente para que no afecte el cumplimiento de los

objetivos y metas institucionales.

para la disminución de riesgos. Peor aún no se ha puesto de conocimiento a todas las áreas de la empresa respecto a los riesgos que existen en torno al desarrollo de sus funciones.

Giribaldi Sevillano (2018) concluye que la empresa Comercial Celeste S.R.L. no cuenta con un adecuado control interno; y presenta deficiencias en su aplicación en cuanto a las actividades de control así mismo sucede con la supervisión y monitoreo conforme nos indica la teoría. Además señala que en el mundo empresarial, la aplicación del control interno debe ajustarse en base a la necesidad de cada organización, con el fin de dar respaldo a las diversas áreas con las que se cuentan, ya que un enlace de información y comunicación ayudan a detectar los problemas que se puedan suscitar, disminuyendo riesgos con la probabilidad de lograr las metas.

De las actividades de control impulsadas por la Empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela se tiene el manejo de un registro de ingresos y salidas de bienes, productos, dinero en efectivo, entre otros recursos de la empresa; y también se tiene un control de asistencia del personal. Además existen áreas con acceso restringido. Sin embargo el control ejercido por esta organización no es del todo excelente, ya que no hay procesos específicos para cada área que les permita generar información. La empresa no ha desarrollado mecanismos para que la información sea administrada adecuadamente por sus colaboradores; ni tampoco existe algún mecanismo de control que haga frente a los robos y/o pérdidas de bienes y/o productos. Por último, no se tiene la costumbre de evaluar el

Si coincide

Actividades de control

Información y comunicación	<p>Guerra (2015) concluye que los mercados comerciales no cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para realizar sus operaciones, realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención. Además los representantes de las MYPES desconocen y no le han dado importancia a las acciones de control interno que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo.</p>	<p>rendimiento de sus colaboradores.</p> <p>La empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela, también presenta deficiencias respecto a la comunicación y el tratamiento que se da a cierta información. Para sustento de tal información es que, no se ha alcanzado información a cada área de la empresa como, manuales, reglamentos, procedimientos, que les facilite el desarrollo de sus actividades. No existen canales de comunicación para informar sobre acciones deshonestas o impropias ejercidas dentro de la organización, y las quejas o sugerencias de los clientes no son comunicadas de manera oportuna al titular de la empresa.</p>	Si coincide
Monitoreo / Supervisión	<p>Pintado Quispe (2017) concluye que en su estudio existe un inadecuado control interno, que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda empresa.</p>	<p>Del monitoreo y actividades de supervisión que se realicen en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela se tiene que en esta organización no se da seguimiento permanente a las actividades desarrolladas por todas las áreas de la empresa ni a los planes de mejora. Tampoco logran identificar, reconocer, y corregir las deficiencias que tiene la</p>	Si coincide

Fuente: Elaboración propia

O₄: Hacer una propuesta de mejora para el control interno en la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018.

- Teniendo en cuenta que la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela tiene varias deficiencias respecto a su Control Interno y de acuerdo a los resultados obtenidos se propone la elaboración de un Manual de Organización y Funciones. Este ayudará a detectar las fallas con las que cuenta cada área analizada y tomar las decisiones correctas para un mejor funcionamiento de la empresa.

5.2. Análisis de Resultados

Respecto al Objetivo N° 01

O₁: Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú, año 2018.

Vallejo (2016), Lamadrid (2014) y Pintado Quispe (2017) coinciden en que un inadecuado control interno en la empresa no permite el cumplimiento de sus objetivos. En los tres casos, obtuvieron como resultados que no existen en las empresas que seleccionaron para sus respectivos estudios, un adecuado control interno. En el caso de Vallejo (2016) la deficiencia de su análisis se centra en que existe un deficiente control de entradas y salidas a la empresa del personal y no se toma en cuenta el rendimiento de los mismos. Para Lamadrid (2014) la aplicación de un sistema de control interno permite identificar falencias que existen dentro de la empresa y una eficiente contabilidad de sus operaciones, lo cual llevará a dichas empresas hacia el logro de sus objetivos y metas. Finalmente Pintado Quispe (2017) concluye que en la empresa de estudio existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial el cumplimiento de los objetivos.

Rodríguez (2016) y Castillo Díaz (2018) concuerdan en que las empresas deben de elaborar un manual que les permita a todas las áreas de la organización, conocer sus funciones y programar sus actividades a desarrollar. Rodríguez (2016) señala que

toda empresa, sin importar el tamaño necesita de un Manual de Organización funciones que permita la organización eficiente. Por su parte, Castillo Díaz (2018) cuyo estudio lo centró en los inventarios, asegura que al implementar un sistema de control de inventarios es necesario que la empresa elabore un manual de procedimientos que describa de manera detallada cada paso de una determinada actividad.

Ángeles León (2018) y Torres Tejada (2018) concluyen en sus respectivos estudios que el manejo de un correcto control interno permite no correr riesgo que conllevarían a fraudes o pérdidas de bienes y materiales de la empresa por lo que recomiendan implementar medidas de control.

Respecto al Objetivo N° 02

O₂: Describir las características del control interno de la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018.

A) DE LA ENCUESTA

Del componente ambiente de Control:

- El 80% de los encuestados responde que sí se practican valores en el desarrollo de actividades de la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela; mientras que el 20% considera que no se aplican valores en el desarrollo de sus funciones.
- El 60% de la muestra asegura que no manejan un Manual de Organización y Funciones (MOF) que les permita conocer específicamente las actividades a desarrollar en sus respectivas áreas; el 40% manifiesta lo contrario.
- Más de la mitad de la muestra, el 60%, confiesa que en la empresa de abarrotes de la Persona natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela, no se capacita al personal; mientras que el 40% responde que sí se da tal capacitación.
- El 80% de los encuestados rinde cuentas a la persona de mayor jerarquía, respecto al desarrollo de actividades en sus respectivas áreas; el 20% menciona lo contrario, y es porque se trata del propietario, por lo que no rinde cuentas.

- El 80% de los encuestados responden que la persona de mayor jerarquía en la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela, da seguimiento permanente al desarrollo de actividades en las diferentes áreas de la organización.

Del Componente Evaluación de riesgos:

- Del total de personas encuestadas, el 60% responde que en la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela, no se han definido los objetivos para cada una de sus áreas; el 40% manifiesta lo contrario.
- En un 80% de personas encuestadas, declara que se les ha dado conocimiento respecto a riesgos que enfrentan en cada una de las áreas de la empresa; el 20% menciona que si se ha dado conocimiento respecto a riesgos en la empresa.
- El 80% de los encuestados considera que en la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se ha identificado ningún tipo de riesgos, o al menos no existe un registro formal respecto a riesgos; el 20% contradice tal opinión.
- El 80% afirma que en la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se toman acciones para disminuir riesgos; el 20% asegura lo contrario.
- Un 80% de los encuestados considera que no se evalúan los efectos negativos que traerían consigo los riesgos internos y externos en las diferentes áreas de la empresa; el 20% no concuerda con tal declaración.

Del Componente Actividades de Control:

- El 60% de los encuestados manifiesta que no existen procesos específicos que permitan generar información en las diferentes áreas de la empresa; mientras que el 40% se muestra contradictorio a tal afirmación.
- El 60% declara que en la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela no se tiene algún mecanismo que permita a los colaboradores de la organización administrar todo tipo de información.

- El 80% de los encuestados declara que las diferentes áreas de la empresa están con acceso restringido con excepción del área de atención al público que significa el 20%.
- El 60% de personas encuestadas afirma manejar un registro donde se anotan los ingresos y salidas de bienes, productos, dinero en efectivo y otros de la empresa; el 40% no hace uso de dichos registros.
- Del total de encuestados, el 80% confiesa que en la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela no existe un sistema que integre a todas las áreas de la empresa; el 20% que corresponde al propietario de la organización manifiesta lo contrario.
- El 60% de encuestados considera que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela no existe un mecanismo de control que haga frente a casos de robo o pérdida de bienes y/o productos de la empresa; el 40% responde de forma distinta.
- El 80% de encuestados asegura que en la empresa sí se maneja un control de asistencia del personal; en un porcentaje menor, el 20% afirma no hacer uso de dicho control.
- El 60% de personas encuestadas afirma que en la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela, no se controla de forma permanente el rendimiento del personal que labora en la organización.

Del Componente Información / Comunicación:

- El 60% de personas encuestadas responde que la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela, no proporciona información como manuales, reglamentos, procedimientos, u otros, a sus colaboradores, para facilitarles el desarrollo de sus funciones en las diferentes áreas de la organización.
- El 80% de encuestados declara que no existen canales de comunicación que permitan dar tratamiento correcto a la información sobre acciones deshonestas o impropias.

- El 60% de personas encuestadas afirma que las quejas y sugerencias por parte de los clientes son comunicadas de manera oportuna al dueño de la empresa; el 40% no lo considera de tal manera.

Del Componente Monitoreo / Supervisión

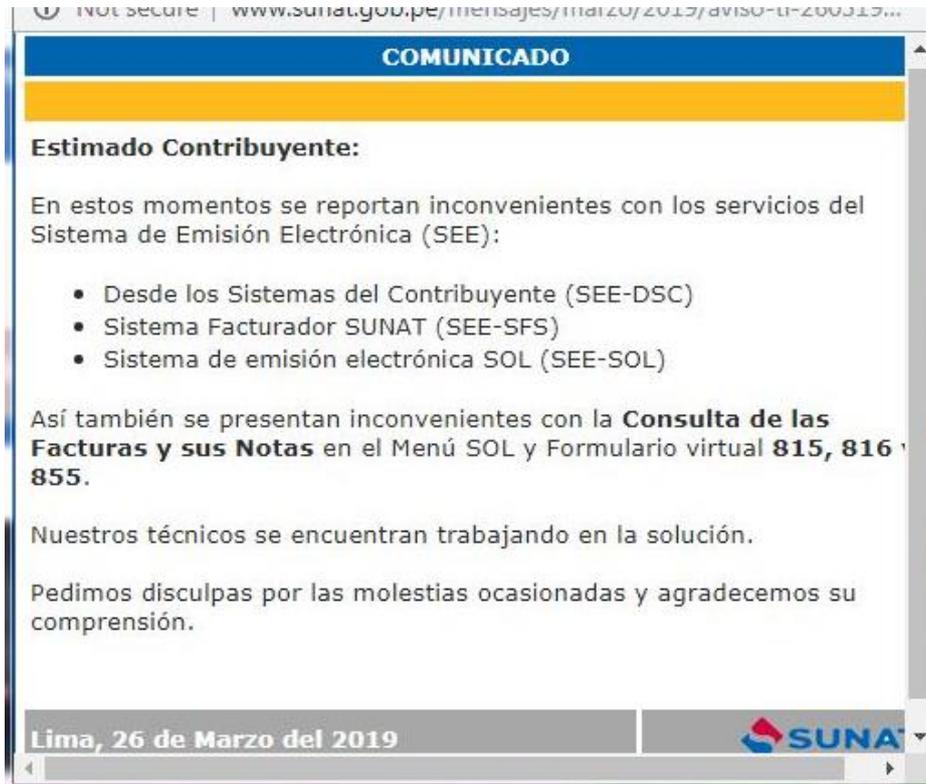
- El 60% de encuestados confiesa que no se realiza un monitoreo continuo a las actividades desarrolladas en las diferentes áreas de la empresa de abarrotos de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela; el 40% opina lo contrario.
- El 60% declara que no se realiza un seguimiento permanente a los planes de mejora impulsados por la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela; el 40% responde de forma distinta.
- El 60% de encuestados considera que en la empresa de la Persona Natural Gutiérrez Rojas, Erika Marcela, no se identifican y por consiguiente no se corrigen las deficiencias que presenta la empresa; el 40% opina lo contrario.

B) DE LA ENTREVISTA

En el área de contabilidad|

- La contabilidad de la empresa es externa. El contribuyente es emisor electrónico y emite sus comprobantes de pago desde el portal de la SUNAT, sin embargo son constantes los problemas con el Servicio de Emisión Electrónica, lo que causa malestar en los clientes que, casi siempre responsabilizan a las empresas por las demoras al momento de emitir los comprobantes de pago.

Ilustración 1: Comunicado SUNAT 26.03.2019



Fuente: SUNAT

Ilustración 2: Comunicado SUNAT 11/06/2019



Fuente: SUNAT

Ilustración 3: Comunicado SUNAT 17/06/2019

COMUNICADO	
Estimado(a) Contribuyente:	
Considerando los inconvenientes presentados en nuestros aplicativos y con la finalidad de no perjudicarlos en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, la SUNAT comunica lo siguiente:	
<ol style="list-style-type: none">1. La presentación de la declaración y/o pago de impuestos para el periodo tributario MAYO 2019, podrá ser cumplida de acuerdo con su último dígito del RUC, en las siguientes nuevas fechas: 0 el miércoles 19 1 el jueves 20 2 y 3 el viernes 21 4 y 5 el lunes 24 6 y 7 el martes 25 8, 9, Buenos contribuyente y UESP el miércoles 262. Las fechas máximas de atraso de los registros electrónicos de compras y de ventas e ingresos del periodo mayo 2019, se registrarán por lo señalado en el numeral 1.3. En caso el sistema de emisión de comprobantes electrónicos del Portal no esté disponible, recuerde que puede emitir el comprobante de pago en contingencia (comprobante de pago físico).4. Los documentos electrónicos emitidos desde los sistemas del contribuyente y del facturador SUNAT desde el 4 al 11 de junio, pendientes de envío (sin Constancia de Recepción - CDR), podrán ser enviados a SUNAT del 19 al 21 de junio del presente año, considerando que, debido a los inconvenientes mencionados se ha ampliado el plazo.	
Pedimos disculpas por las molestias ocasionadas y agradecemos su comprensión.	
Lima, 17 de junio del 2019	

Fuente: SUNAT

- Asimismo la empresa presenta de forma voluntaria el Registro de Ventas y el Registro de Compras electrónicos. La documentación de la empresa es de fácil acceso, muestra de ello es que la Administración tributaria le solicitó los veinte últimos comprobantes de pago de compras y ventas, y estos fueron presentados dentro de la fecha señalada. Siguen enviando al contador facturas que superan el monto de S/.3,500.00 sin medio de pago lo cual generaría que ante una posible fiscalización de SUNAT esta pueda reparar el crédito fiscal de dichas facturas. El área de contabilidad cumple con presentar informes a la representante de la empresa; entre

los reportes que entrega está el balance de Situación Económica y el Estado de Resultados.

- En el **área de caja** son dos personas las encargadas, quienes se turnan, uno en el mañana y otro en la tarde. No se realizan cierre de caja diarios, por lo general es cada dos días, lo que podría significar que, en caso de faltantes de dinero no se pueda llegar al origen de dicho problema por la cantidad de operaciones diarias, tal como ya le ha sucedido a la empresa en estudio. Asimismo, el dinero recaudado por las ventas diarias es depositado cada tres o cuatro días en cuenta de la representante de empresa.
- En el **área de almacén** se lleva un control del stock solo en unidades físicas, lo que se entiende que la titular de la empresa desconoce el valor total de la mercadería que tiene en stock. Se puede asegurar que el control en el almacén no está bien aplicado, pues, el control de los ingresos y salidas de mercaderías son registrados en cuadernos, lo que podría significar una distorsión de los datos, muestra de ello, es que casi siempre se evidencian diferencias entre lo que se tiene en unidades físicas y lo que está registrado en los cuadernos; además no hay una persona que se dedique exclusivamente a realizar actividades propias del almacén. Cabe indicar que en el almacén de la empresa también tiene problemas con referencia a productos vencidos, lo que hace evidente la necesidad de contar con una persona que se dedique exclusivamente al almacén de la empresa.

- En el área de *recursos humanos* la empresa cuenta con 8 trabajadores a su cargo, de los cuales solo 3 están registrados en planilla bajo el régimen laboral de la Pequeña empresa. Además no se contabilizan las liquidaciones anuales de los trabajadores que no están en planilla.
- La asistencia del personal sólo se registra en un cuaderno.

Respecto al Objetivo N° 03:

O₃: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú y la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018.

La empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela desarrolla sus actividades en un ambiente donde si bien es cierto se practican valores, no existe un control adecuado, pues no se capacita al personal y no se maneja un Manual de Organización y Funciones (MOF), coincidiendo en el último punto con el estudio de Rodríguez (2016) quien concluyó que la empresa tomada para su investigación no contaba con un MOF, el que le ayudaría a la empresa, a organizar de manera eficiente y así evitar errores en el desarrollo de las actividades comerciales.

En el caso de Torres Tejada (2018) quien considera al control interno como una herramienta de suma importancia para toda empresa con la finalidad de salvaguardar los activos de pérdidas mediante fraudes o errores, determinó que la empresa en la que centró su estudio si contaba con un sistema de control interno no coincidiendo con el caso de la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela que, no aplica un mecanismo de control definido.

La presente investigación en la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela coincide con el estudio realizado por Giribaldi Sevillano (2018), pues en ambos casos no se aplica un adecuado control relacionado a la información y comunicación, señalando dicho autor que un enlace de información y comunicación ayuda a detectar los problemas que se puedan suscitar, disminuyendo riesgos con la probabilidad de lograr las metas.

La empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela no ha dado a conocer a sus colaboradores manuales, reglamentos, procedimientos, entre otro material que les facilite el desarrollo de sus actividades, de tal modo que coincide con la investigación de Guerra (2015) quien obtuvo como resultados que, los mercados comerciales no cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para la realización de sus operaciones.

Finalmente también coincide con el estudio realizado por Pintado Quispe (2017) quien concluye que la empresa en la que enfocó su investigación existía un inadecuado control interno, que imposibilitaba de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de la empresa.

Respecto al Objetivo N° 04:

O4: Hacer una propuesta de mejora para el control interno en la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018.

- Teniendo en cuenta que la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela tiene varias deficiencias respecto a su Control Interno y de acuerdo a los resultados obtenidos se propone la elaboración de un Manual de Organización y Funciones. Este ayudará a detectar las fallas con las que cuenta cada área analizada y tomar las decisiones correctas para un mejor funcionamiento de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta los encargados de las diferentes áreas de la empresa, total 05 personas, y del respectivo análisis a los datos obtenidos en el instrumento de investigación y también de los antecedentes hallados que guardan relación con las variables de estudio.

Respecto al Objetivo N° 01

O₁: Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú, año 2018.

- 1.1. En las micro y pequeñas empresas del rubro abarrotes el mecanismos de control interno que se está aplicando no es el adecuado, lo que no les permite a las empresas alcanzar los objetivos y metas trazadas.
- 1.2. Consideran oportuno el proponer la elaboración de manuales de organización y funciones, que facilite el desarrollo de las actividades en las diferentes áreas de las empresas.
- 1.3. Aseguran que al tener un sistema de control interno adecuado, constantemente actualizado y supervisado, las empresas lograrán tomar buenas decisiones para el mejoramiento de las empresas.

Respecto al Objetivo N° 02

O₂: Describir las características del control interno de la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018.

- 2.1. Las actividades en la Empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela, del Distrito de Bellavista – Sullana, se dan en un ambiente de armonía, practicando valores como el respeto a la persona de mayor jerarquía. Por otro lado como desfavorable para dicha organización es que el sistema de control interno que se está aplicando no es el adecuado.
- 2.2. De las actividades de control impulsadas por la Empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela se tiene el manejo de un registro de ingresos y salidas de bienes, productos, dinero en efectivo, control

de asistencia del personal entre otros recursos de la empresa. Todos estos registros los realizan en cuadernos. El control ejercido por esta organización no es del todo excelente.

- 2.3. Hay deficiencias respecto a la comunicación y el tratamiento que se da a cierta información. Para sustento de tal información es que, no se ha alcanzado información a cada área de la empresa como, manuales, reglamentos, procedimientos, que les facilite el desarrollo de sus actividades.
- 2.4. En el área de contabilidad existe el riesgo de que la empresa al ser emisor de comprobantes de pago electrónicos y no contar con un Sistema de facturación electrónica, depender del sistema de la SUNAT le podría causar demoras y molestias en sus clientes. No cuenta con un formato de control para las facturas de los proveedores que superen los montos de S/. 3,500.00.
- 2.5. En el área de caja no se realizan arqueos de caja diarios, el cierre de caja se realiza cada dos días lo que podría traer como consecuencia que, ante los faltantes de dinero no se pueda llegar a la causa de dicho faltante por la cantidad de operaciones diarias.
- 2.6. En el área de almacén se lleva el control de forma manual en cuadernos, lo que podría causar la distorsión de la información. Además no existe una persona encargada exclusivamente para esta área.
- 2.7. La empresa no tiene a todo el personal registrado en la planilla lo que podría ser motivo para que la SUNAFIL sancione de acuerdo a ley. Asimismo no se capacita al personal lo que les permitiría el correcto desarrollo de sus funciones.

Respecto al Objetivo N° 03:

O₃: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú y la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018.

- 3.1. El control interno de la Empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela no está bien aplicado, coincidiendo con

diferentes autores que han centrado sus investigaciones en micro y pequeñas empresas del rubro abarrotes.

3.2. Se coincide en que existe la necesidad de que las empresas del sector abarrotes apliquen un mayor control en el desarrollo de sus actividades que les permita identificar deficiencias, proponiendo así el Manual de Organización y Funciones (MOF) como una herramienta de suma importancia para la correcta realización de actividades en todas las áreas de la empresa.

Respecto al Objetivo N° 04:

O4: Hacer una propuesta de mejora para el control interno en la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, año 2018.

4.1. Teniendo en cuenta que la empresa de abarrotes de la Persona Natural Gutiérrez Rojas Erika Marcela tiene varias deficiencias respecto a su Control Interno y de acuerdo a los resultados obtenidos se propone la elaboración de un Manual de Organización y Funciones. Este ayudará a detectar las fallas con las que cuenta cada área analizada y tomar las decisiones correctas para un mejor funcionamiento de la empresa. Ver Anexo N° 05.: Manual de Organización y Funciones (MOF)

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcaide, J. et al (2001). Diseño de producto. El proceso de diseño. Editorial: Universidad Politécnica de Valencia. Pp. 191. I.S.B.N.: 84 - 9705-113-0.

Ángeles León, M. (02 de mayo de 2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Grupo Mercantil Saenz E.I.R.L - Casma 2017. Recuperado el 07 de julio de 2018, de Universidad Católica Los Angeles de Chimbote: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2833>

Anthony, R. (1992). La Contabilidad en la Administración de las Empresas. Edit. UTEHA México.

Ascencio, S. &, Ramírez, E. (2002), Ob. Cit. Págs. 39-40.

Asubadín, I. (2014), “Control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Yucailla CIA. LTDA. Latacunga durante el año 2013”, Universidad Técnica de Ambato en Ambato-Ecuador.

Benites Ontaneda, C. (02 de mayo de 2018). Caracterización del control interno en la gestión de las Micro y pequeñas empresas del sector exportación del Perú: Caso empresa-Prima Fruta del Perú Sociedad Anónima Cerrada Piura y propuesta de mejora 2017. Recuperado el 07 de julio de 2018, de Universidad Católica Los Angeles de Chimbote: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2801>

Casares, A. (2013). Comercio justo y fomento de la contratación pública Socialmente Responsable en Contratación administrativa práctica: revista de la contratación administrativa y de los contratistas, nº 123: 68-83 p. ISSN: 1579-3036.

- Castillo Díaz, A. (16 de mayo de 2018). Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Comercial Rosita EIRL”-Huarney, 2016. Recuperado el 07 de julio de 2018, de Universidad Católica Los Angeles de Chimbote: <http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/handle/123456789/3096>
- Cepeda, A. (2000). “Auditoría y Control Interno”, editorial McGraw- Hill, Santafé de Bogotá Colombia, 233 pp.
- Cepeda, G. (1997). Auditoría y control interno. Editorial Nomos, S. A. Primera Edición, Colombia 1997. PP. 234.
- Cooper, S & Librand, A. (1992), Informe COSO, Instituto de Auditores Internos de España.
- Coopers & Librand. (2003). Control Interno: Informe Coso. 3ª Edición. Colombia, Ecoe Ediciones, ISBN 958-648-346-0.
- Coopers, S & Lybrand, A. (1997). Los nuevos conceptos de control interno. (Informe COSO). Primera edición. Ediciones Díaz Santos. España.
- Creswell, J. (2008). Diseño de investigación. Aproximaciones cualitativas y cuantitativas. (Sage, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Escobar López, A. (15 de junio de 2018). El control interno y su influencia en la en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “comercializadora de aceitunas y especerías Eduardo S.A.C.” – Tarapoto, 2017. Recuperado el 07 de julio de 2018, de Universidad Católica Los Angeles de Chimbote: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3822?show=full>

- Estupiñán, G. (2003). Control Interno y Fraude Análisis del Informe Coso.
- Estupiñán, R. (2002). Control Interno y Fraude. 1ª Edición. Colombia, Ecoe Ediciones, ISBN 958-648-296-0.
- Fonseca, O. (2013). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Lima, Perú. Recuperado el 23 de Abril de 2015.
- Galán Amador, M. (24 de agosto de 2009). Las Hipótesis en la Investigación Recuperado o el 12 de mayo de 2017, de Metodología de la Investigación: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- García, D. (2004). Análisis Estratégico para el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa. Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Giribaldi Sevillano, A. (07 de junio de 2018). Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial Celeste Maldonado S.R.L. de Casma, 2016. Recuperado el 07 de julio de 2018, de Universidad Católica Los Angeles de Chimbote: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3589>
- Gómez, M. (2012). Inventarios. Procesos de Control y Gestión. Recuperado el 5 de Diciembre de 2012, de monografías. com: <http://www.monografias.com/trabajos93/inventariosprocesos-control-y-gestion/inventarios-procesos-control-y-gestion.shtml>.
- Gonzabay, D. & Torres, M. (2017), “propuesta de mejora del control interno basado en el modelo coso en ventascorp S.A.”, universidad de Guayaquil en Ecuador.

- Guerra, L. (2015), "El control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES ubicadas en el mercado central de Piura", Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Heredia, N. (2007). "Gerencia de Compras: La nueva estrategia competitiva", Primera Edición, ECOE Ediciones, Colombia.
- Hermidas, J. (2006): Marketing personal (Segunda edición) Madrid
- Hernández Sampieri, R. (1991). [Http//Control Interno.edu.com](http://Control Interno.edu.com) [GARCÍA, 1999] GARCÍA GONZALEZ, Jaime. El Sistema de Control Interno. Una forma práctica de conceptualizarlo, aplicarlo y evaluarlo. Autoedición. Santiago de Cali: 1999
- Illera, C. (2008). Ejercicios de Administración y Funciones de Empresa. Ed. Sanz y Torres, Madrid. 658 ILL eje.
- Johnston, G. (2009). Administración de ventas, México, Editorial Mc Graw Hill.
- Lamadrid, P. (2014), "Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la entidad yallegue.com dedicada al comercio de productos diversos en el periodo 2013-2014", Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en Chiclayo.
- Limas, S. (2012): Marketing empresarial, dirección como estrategia competitiva (Primera edición) editorial ediciones de la u, Bogotá.
- Mantilla, S. (2003). Control Interno Informe Coso. Tercera Edición, Ecoe Ediciones.
- Meyer, G.; Warren, P; Donald, E; Edward, R. (1992) MARKETIN Ventas al por menor (trad. 8a. ed. de Retail Marketing por Gómez Nelson), Me Graw-Hill, pp 126-147:

Ordoñez, M. (1997). "La Nueva Gestión De Los Rrh". EDIT. GESTIÓN 200 S.A. 1997.

Pérez, J. & Merino, M. Publicado: 2015. Actualizado: 2017. Definiciones: Definición de abarrotes (<https://definicion.de/abarrotes/>)

Pilonieta, J. (2011). Manejo y control de inventarios. Recuperado el diciembre de 2012, de administrador empresarial villa del rosario "A": <http://tecadminvr.blogspot.com/2011/11/manejo-ycontrol-de-inventarios.html>.

Pintado Quispe, P. (26 de abril de 2017). Importancia de la implementación de un sistema de control interno y su incidencia en mejora de la gestión de la MYPE asociación de mujeres artesanas manos mágicas Rubro: elaboración DE productos artesanales distrito de Cochas - Huancayo – Junín 2015. Recuperado el 07 de julio de 2018, de Universidad Católica Los Angeles de Chimbote: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1122>

Rodríguez, E. (2016), "Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa E&E Agallpampa, 2016", Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Trujillo - Perú

Rusenas, R. (1999). Manual de control interno, Ediciones Macchi, Buenos Aires 1999, PP. 302.

Sarache, W. (2009). "Selección de proveedores: una aproximación al estado de arte", http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/CnosAdmon_22_38_07_Williamarielsarache.pdf, [consultada el 20/04/10].

Schuster, J. A. (1992). Control Interno. Buenos Aire, Argentina: Macchi.

Torres Tejada, R. (09 de junio de 2018). Caracterización del control interno de las

micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Representaciones y Comercialización Eslith Sociedad de Responsabilidad Limitada” de Lima, 2015. Recuperado el 07 de julio de 2018, de Universidad Católica Los Angeles de Chimbote: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3680>

Valencia, J. (2009). Control interno un efectivo sistema para la empresa, Editorial A strillas, México.

Vallejos, T. (2016), “Caracterización del control interno y su incidencia para el buen manejo de área de logística de la empresa royal service SAC, distrito de Surco 2015, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Lima- Perú

Zarzosa Mejia, M. K. (15 de junio de 2018). El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Centro Comercial Obregón S.A.C.” – Chimbote, 2017. Recuperado el 07 de julio de 2018, de Universidad Católica Los Angeles de Chimbote: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3820>

Zecchini, G. (1979). Aprovisionamiento Almacenaje y Gestión de Stock.

ANEXOS

ANEXO N° 01

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE RECOLECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Actividades	Meses							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.- Elaboración/adaptación de instrumento								
2.- Aplicación de prueba piloto								
3.- Validación de instrumento por juicio de expertos								
4.- Aplicación de instrumento a los sujetos de estudio								
5.- Procesamiento de la información								
6.- Presentación de los resultados en Tablas y Gráficos								
7.- Análisis de la información								
8.- Conclusiones								

ANEXO N° 02

ENCUESTA



**“UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE SULLANA”**

INSTRUCCIÓN

Estimado trabajador directivo de la empresa rubro venta de abarrotes Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a caracterizar el control interno de la Empresa en las área de contabilidad, almacén, tesorería y recursos humanos, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como se da en la realidad.

PREGUNTA	VALORACIÓN	
	SI	NO
1. ¿En el desarrollo de las actividades cotidianas de la empresa se ponen en práctica valores?		
2. ¿En la empresa se maneja un manual de organización y funciones donde se establezcan las actividades a realizar en cada área de la empresa?		
3. ¿Se capacita al personal de la empresa con el fin de aumentar su capacidad en el desarrollo de sus actividades respectivas?		
4. ¿Se identifica y premia al trabajador que pone mayor esfuerzo en el desarrollo de sus actividades periódicamente?		
5. ¿Los encargados de cada área de la empresa		

rinden cuentas al dueño y/o gerente en periodos establecidos?		
6. ¿La persona de mayor jerarquía realiza un seguimiento permanente al desarrollo de las actividades de cada área de la empresa?		
7. ¿Se han definido objetivos para cada área de la empresa?		
8. ¿Se ha puesto de conocimiento respecto a los riesgos en cada área de la empresa y sus probables consecuencias?		
9. ¿En la empresa se identifican los riesgos internos y externos para cada área y toda la organización?		
10. ¿En la empresa se evalúan los efectos de los riesgos internos y externos para cada área y toda la organización?		
11. ¿En la empresa se realizan acciones para la disminución de riesgos en cada área de la organización?		
12. ¿Cada área de la empresa cuenta con procesos que permita generar información?		
13. ¿Existen mecanismos de control para que el acceso y la administración de la información sean realizados por los colaboradores de la empresa?		
14. ¿La empresa cuenta con áreas cuyo ingreso está restringido?		
15. ¿Existen algún registro donde se anote el ingreso y/ o salida de productos, dinero en efectivo y otros, de la empresa?		
16. ¿Se dispone de un sistema de información que integra a todas las áreas de la empresa?		
17. ¿Existen mecanismos de control contra robos o pérdidas de los bienes o productos en cada área de la empresa?		
18. ¿Existe control de asistencia de los colaboradores a nivel de empresa y en cada área?		

19. ¿Existe control permanente del rendimiento de los colaboradores en cada área de la empresa?		
20. ¿La empresa suministra información oportuna para facilitar la función de los colaboradores (manuales, reglamentos, procedimientos, etc.)?		
21. ¿En la empresa existen canales de comunicación para informar acciones deshonestas o impropias en las áreas de trabajo?		
22. ¿Las sugerencias y quejas que los clientes realizan en cada área son comunicadas oportunamente a la gerencia?		
23. ¿La empresa realiza un monitoreo continuo de las actividades en cada área de la organización?		
24. ¿En la empresa se realiza seguimiento continuo de los planes de mejoramiento en cada área de la organización?		
25. ¿En la empresa se identifica y se corrige las deficiencias encontradas en cada área de la organización?		

PRESUPUESTO

ITEMS	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO S/.	COSTO TOTAL S/.
01	RECURSO HUMANO				
	Asesoría especializada	MES	3	500	1500
	Estadístico	MES	1	300	300
02	MATERIALES				
	Papel bond A4x80	MLL			
	Lapiceros 060fine Faber Castell=Azul	UND	1	0.50	0.50
	Lapiceros 060fine Faber Castell=Rojo	UND	1	0.50	0.50
	lapiz	UND	1	0.60	0.60
	Borrador Mixto	UND	1	0.50	0.50
	Cuaderno de 100 hojas cuadrado	UND	1	2.50	2.50
03	SERVICIOS				
	Internet	MES	120	1.00	120
	Copias fotostaticas	UND	300	0.10	30.00
	Impresión y encuadernación del informe final	UND	300	0.30	90.00
	Otros				300
	Total				2344.6

ANEXO N° 05: PROPUESTA DE MEJORA

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN FUNCIONES
DE LA EMPRESA: GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA
MARCELA**

(MOF)

PIURA - PERU

2018

INTRODUCCIÓN

A fin de optimizar la gestión técnica-administrativa de la entidad, se propone el Manual de Organizaciones y Funciones para la Empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, el cual deberá ser aprobado por Gerencia.

En el presente manual se describe detalladamente la estructura y funciones de los órganos y áreas que conforman el cuerpo social de dicha empresa. En la cual se está detallando la autoridad y responsabilidad de la gerencia así como del personal, el ambiente laboral, relaciones que existen entre estas.

El presente Manual de Organización y Funciones – MOF- de la Empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, es un instrumento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones – ROF.

El Manual de Organización y Funciones – MOF, proporcionará permanentemente las siguientes utilidades:

- Normar las funciones que permitirán y garantizarán el logro de los objetivos y metas estratégicas de la empresa.
- Determinar las funciones generales, específicas, la autoridad, responsabilidad, los requisitos mínimos de los puestos de trabajo en las dependencias de la empresa.
- Proporcionar información a los funcionarios y trabajadores de la empresa sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la organización, así como sobre las interrelaciones formales que corresponda.
- Facilitar el proceso de inducción de personal nuevo y el de adiestramiento y orientación del personal administrativo, obrero y de servicios existente, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del puesto de trabajo al que han sido asignados así como aplicar programas de capacitación.

El Manual de Organización y Funciones, ha sido elaborado aplicando el método de análisis de puesto de trabajo y análisis de documentos. Por lo expuesto, la Gerencia General expresa su reconocimiento al valioso aporte de los directivos y personal que proporcionó la información necesaria para el análisis y sistematización de las funciones y procedimientos de sus dependencias, indispensables para el logro del presente Manual que permitirá una gestión eficiente y de calidad.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	110
I. ASPECTOS GENERALES.....	112
1. OBJETIVOS.....	112
2. FINALIDAD.....	112
3. ALCANCE.....	112
4. UTILIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	112
5. BASE LEGAL.....	113
II. ESTRUCTURA ORGANICA.....	114
1. Dirección.....	114
III. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL EMPRESA DE ABARROTOS.....	116
Ilustración 1.- ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA.....	116
IV. DEFINICION ESTRUCTURAL.....	117
V. CUADRO DE DISTRIBUCION DE CARGOS.....	118
VI. MANUAL DE FUNCIONES.....	119
1. Dirección.....	119
1.1. GERENTE	119
1.2. SECRETARIA.....	125
2. ÁREA ADMINISTRATIVA.....	129
2.1. CONTABILIDAD.....	130
2.2. CAJA.....	132
2.3. RECURSOS HUMANOS.....	134
3.1. VENTAS.....	137
3.2. ALMACÉN	138
3.3. FACTURACIÓN.....	140
4.1. SEGURIDAD.....	141

I. ASPECTOS GENERALES

1. OBJETIVOS

- 1.1. Determinar las funciones de los cargos comprendidos en la estructura orgánica de Empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela. previstos en el Cuadro para Asignación de Personal (CAP).
- 1.2. Precisar las interrelaciones entre los niveles jerárquicos y funcionales, tanto internas como externas.

2. FINALIDAD

La presente tiene por finalidad describir las funciones que desempeña cada órgano de la empresa:

- 2.1. Dar a conocer en forma clara y definida las funciones, actividades y tareas del personal de la entidad.
- 2.2. Permitir que el personal conozca con claridad las funciones y atribuciones del cargo que se le ha asignado.
- 2.3. Facilitar el proceso de inducción de personal, relacionado al conocimiento de las funciones asignadas al cargo, en los casos de ingreso, traslado, rotación o destaque de personal.

3. ALCANCE

El presente Manual es de aplicación a todos los trabajadores de la Empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela. Así mismo deberá ser respetado como también efectuado para llevar un mejor manejo en la organización y mejorar nuestro desenvolvimiento para así poder trabajar conjuntamente en equipo.

4. UTILIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

4.1. Utilización del Manual

Siendo el objetivo de este Manual normar y orientar todas las actividades de la Entidad; su utilización se refiere a la asignación de responsabilidades en cualquier actividad de la Empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela.

4.2. Órgano Responsable de la Aplicación

La Gerencia General a través del Área de Recursos Humanos de la Empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, tiene a su cargo la coordinación y control de la aplicación del presente manual. La Gerencia evalúa los resultados que vayan lográndose con la aplicación del manual a fin de orientar la optimización de su diseño en función a los objetivos empresariales.

Actualización del Manual

- La Secretaria que cumple la función de Planificación, analiza los problemas y propone soluciones para su actualización.
- La propuesta debe tener el visto bueno de la Gerencia en cuyo ámbito se analizó la modificación.
- Se eleva el presente Manual a la Gerencia que es el mismo Titular, para la firma de su aprobación.
- Una vez aprobado, la edición y difusión será de responsabilidad de la Secretaría que cumple la función de planeamiento. Así como, de la implantación de las modificaciones y su posterior supervisión y control.

5. BASE LEGAL

La empresa no tiene personería jurídica, su Titular Gerente es una persona Natural, registrada ante la SUNAT y la Municipalidad del distrito de Bellavista, de tal forma, cuya denominación es GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA, con la cual se crea un fin lícito.

La empresa antes mencionada responde por sus obligaciones generadas en el ejercicio de acuerdo a los principios y bases de cualquier empresa de su rubro administrada por sus ingresos en cuanto a su régimen General afecta, y respetando los reglamentos y leyes de la Administración Tributaria, la Municipalidad y otras Instituciones con los cuales tenga relación. La actividad que se dedica la empresa es la compra y venta de abarrotes en el Distrito de Bellavista – Sullana.

6. OBJETIVOS DE LA EMPRESA

Ser reconocidos como una de las empresas de mayor liderazgo y prestigio tanto del distrito de Bellavista y en la Provincia de Sullana, como a nivel de todo el Perú, además de otros objetivos tales como:

- Procurar el mejor desempeño en el proceso laboral.
- Lograr la efectividad y la disciplina del personal.
- Buscar un nivel óptimo en el nivel operativo.
- Evitar la duplicidad de funciones.
- Lograr que nuestros clientes se sientan satisfechos con nuestros productos.

II. ESTRUCTURA ORGANICA

Para el cumplimiento de sus funciones, la Empresa dedicada al comercio de Abarrotes GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA, cuenta con la siguiente estructura:

1. Dirección

TITULAR - GERENTE
- Secretaría

2. Área Administrativa

- Contador
- Asistente Contable
- Caja
- Recursos Humanos

3. Área Comercial

- Ventas
- Almacén
- Emisión y Recepción de Facturación.

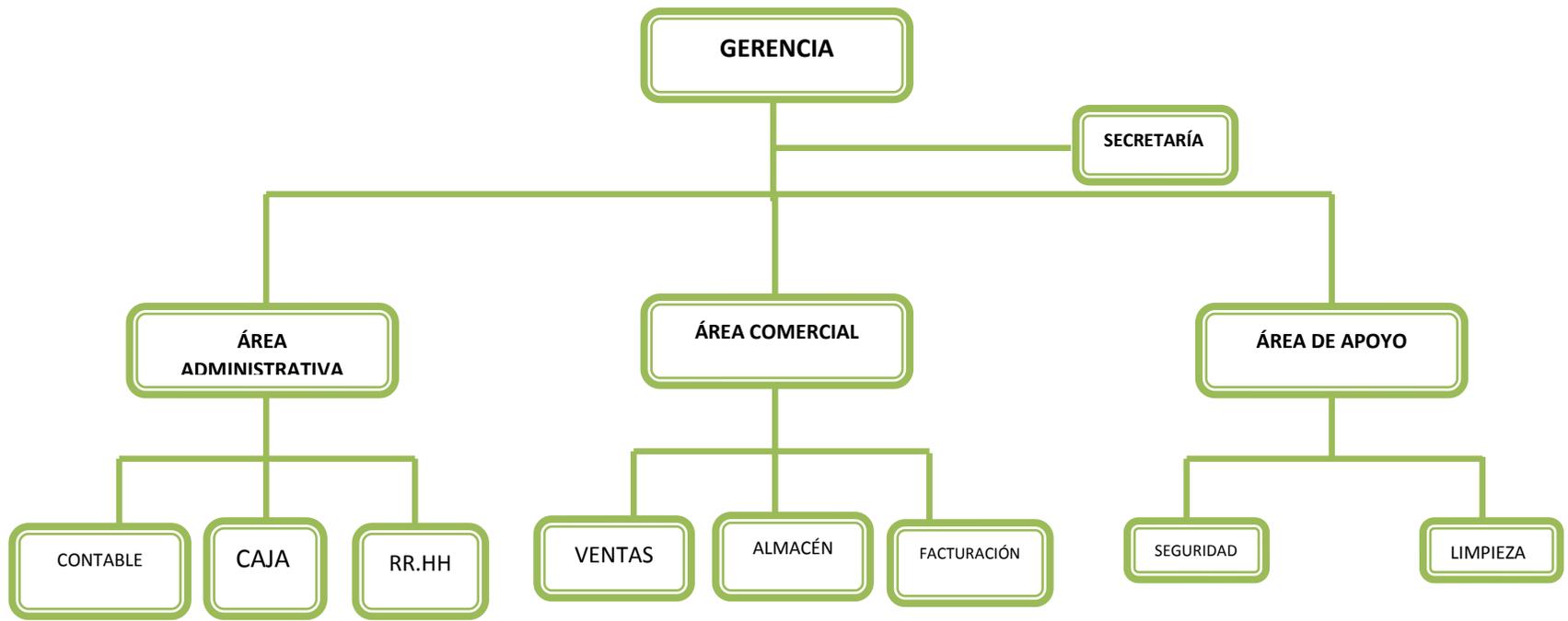
4. Área de Apoyo

- Seguridad
- Limpieza

III. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL EMPRESA DE ABARROTES

Ilustración 4.- ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA

GUTIERREZ ROJAS ERIKA MARCELA
RUC: 10804762057
Calle Puno N° 342 Bellavista-Sullana



IV. DEFINICION ESTRUCTURAL

- GERENCIA

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de la Empresa GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA para el cumplimiento de sus fines, objetivos y metas, de acuerdo a las normas vigentes y a los acuerdos y disposiciones.

- SECRETARÍA

Apoyo en todas las actividades de la empresa.

- CONTADOR

- Planificar, organizar, controlar y registra los documentos contables en los registros y sistemas internos de la Empresa GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA, para las declaraciones mensuales y anuales, y la contribución y pago de impuestos.

- CAJA

Cobra y cancela todos los comprobantes emitidos y autorizados por Gerencia, realiza conciliación diaria.

- RECURSOS HUMANOS

Supervisa, controla las personas que laboran, sus contratos, asistencia, sus tarifas, sus comisiones y remuneraciones, calcula, determina y elabora la planilla del personal, liquidaciones.

- VENTAS

Identificar los aspectos relevantes del mercado para el logro de los objetivos empresariales así como su enfrentamiento con creatividad y solvencia gerencial, utilizar las herramientas conceptuales, técnicas y tácticas para responder proactivamente a los retos del mercadeo tanto en los mercados de abarrotes minoristas y mayoristas a nivel nacional e internacional.

- ALMACÉN

Administra procesos y flujos de información, producto, dinero, creación de valor, así como el soporte de estrategias y desarrollo en la innovación a través del diseño, coordina de manera unificada la proveeduría de productos y materiales para las ventas y la distribución, y hasta el transporte si fuere el caso; manejando siempre al día y actualizado su stock.

- **FACTURACIÓN**

Ejecutar y controlar los comprobantes de pago tanto manuales (contingencia) como en sistemas de SUNAT. Es un medio principal para observar consultas, por lo que es centro de cruce con el efectivo de la empresa.

- **SEGURIDAD**

Vela por la seguridad de las personas y mercaderías que se dispone en la Empresa GUTIÉRREZ ROJA ERIKA MARCELA.

- **LIMPIEZA**

Mantener los productos que se venden en buen estado, verificar que siempre se encuentren limpios de igual manera mantener limpios todos los ambientes de la Empresa GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA.

V. CUADRO DE DISTRIBUCION DE CARGOS

CUADRO DE ASIGNACION DEL PERSONAL DE LA EMPRESA GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA

Nº ORDEN	UNIDAD ORGANICA	Nº PLAZA	CAT.	COD. CARGO	DESCRIPCION DEL CARGO
1	GERENCIA	1	GG	GO	GERENTE - REPRESENTANTE
2	SECRETARIA	1	M-01	SE01	SECRETARIA
3	CONTABILIDAD	1	CON	CON01	CONTADOR
4	CAJA	1	CJ01	CJA01	CAJERA
5	RECURSOS HUMANOS	1	RHH	RHH01	SECRETARIA
6	VENTAS	2	VEN	VEN01	VENEDORES
7	ALMACÉN Y LOGISTICA	1	LOG	LOG-01	JEFE DE ALMACÉN Y LOGISTICA
8	FACTURACIÓN	1	FAC	FAC01	VENEDORES

9	SEGURIDAD	1	SEG	SEG01	SEGURIDAD
10	LIMPIEZA	1	LIZ	LIZ01	VENDEDORES

VI. MANUAL DE FUNCIONES

1. Dirección

CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS DE LOS ÓRGANOS DE LA DIRECCIÓN

Nº ORD	UNIDAD ORGANICA	Nº PLAZA	DESCRIPCION DE CARGO
1	GERENCIA	1	GERENTE - REPRESENTANTE
2	SECRETARIA	1	Secretaria

ORGANIGRAMA DE PUESTOS, PLAZAS Y CATEGORIAS.

1.1. GERENTE - REPRESENTANTE

DESCRIPCION Y ESPECIFICACIONES DE LOS PUESTOS
--

INFORMACION DE GENERAL DEL PUESTO					
CODIGO DEL PUESTO	G01	GRUPO OCUPACIONAL	G	CATEGORIA SALARIAL	GG
NOMBRE DEL PUESTO	GERENTE - REPRESENTANTE				
GERENCIA	GERENTE - REPRESENTANTE				
OFICINA / UNIDAD / DIVISION					
Puesto del que depende jerárquicamente:					
Ubicación Orgánica			<div style="border: 2px solid green; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> TITULAR GERENTE </div>		
Puesto(s) que supervisa directamente			<ul style="list-style-type: none"> - Secretaría - Contabilidad - Recursos Humanos - Caja - Ventas - Almacén - Facturación - Seguridad - Limpieza 		

<p>II. RESUMEN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sus funciones comprenden el planeamiento, organización dirección, control, evaluación, resolución y coordinación general de las actividades operacionales, comerciales y administrativas de la empresa de abarrotos GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA. 2. Establecer los objetivos y metas generales para los diferentes Sistemas de Gestión Empresarial, así como aprobar los específicos para cada una de ellos. 3. Ejerce la representación de la empresa de abarrotos ante las distintas entidades y organismos. 	

<p>III. TAREAS O FUNCIONES RECURRENTES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejerce la dirección, coordinación y control administrativo, operacional y comercial de la empresa de abarrotos. 2. Planea, define, implementa y dirige las políticas y estrategias generales de gestión. 3. Dirige y controla el proceso de planeamiento estratégico, técnico y operacional. 4. Evalúa periódicamente la eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de los planes, objetivos y metas. 5. Aprueba la ejecución de gastos administrativos e inversiones en activos fijos según las atribuciones conferidas. 6. Aprueba y celebra operaciones de crédito, movimientos de fondos, enajenación de bienes y otras acciones económicas y financieras, conforme a las facultades legales y estatutarias. 7. Selecciona, contrata, y destituye al personal de la institución, y de acuerdo a lo estipulado en la política de recursos humanos. 	
---	--

8. Supervisar la realización de las operaciones contables.
9. Hace cumplir la aplicación de las sanciones disciplinarias laborales de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo y la normatividad vigente, para preservar la disciplina y ética laboral.

IV. ACTIVIDADES A REALIZAR EVENTUALMENTE

1. Presenta y sustenta los planes estratégicos y operacionales, así como el presupuesto de cada ejercicio.
2. Analiza, sustenta para su previa aprobación del Balance General y otros Estados Financieros.
3. Representa a la Empresa ante terceros.
4. Elabora evaluaciones trimestrales, sobre las actividades financieras de la Empresa, en armonía con las disposiciones legales vigentes.
5. Formula y presenta información de cada periodo anual, la información necesaria y suficiente sobre las metas y objetivos logrados durante el periodo de la gestión.
6. Las demás funciones que le asigne y le confiere al cargo en disposición.

V. ALCANCE Y TIPO DE DECISIONES

1. Delega en los funcionarios de confianza de los niveles pertinentes las atribuciones que considere necesarias para la mejor marcha de la empresa.
2. Aprueba las modificaciones normativas y operativas que considere necesarias en la organización de la empresa de abarrotes, con el propósito de adecuarla al logro de los objetivos y misión empresarial.
3. Aprueba el Cuadro para Asignación de Personal CAP.
4. Aprueba las propuestas de estructuras remunerativas y compensaciones, así como su mantenimiento de acuerdo con la política establecida.
5. Propone y aprueba los Reglamentos, Manuales y otros documentos

normativos internos que aseguren el funcionamiento administrativo y operacional eficiente de la Empresa de Abarrotes.

6. Abre, transfiere y cierra cuentas corrientes bancarias; gira, endosa y cobra cheques; acepta, gira, renueva, descuenta, endosa, cobra y protesta letras de cambio, vales, pagarés, giros, certificados, demás documentos civiles y mercantiles; abre cartas de crédito, fianza y presta aval, contrata seguros y endosar pólizas; abrir, operar y cancelar cuentas de ahorro; contratar el alquiler de cajas de seguridad, abrirlas, operarlas, cerrarlas; celebra contratos de arrendamiento de toda clase de naturaleza, inclusive de leasing o arrendamiento financiero; Sobregirarse en cuenta corriente, con garantía o sin ella.
7. Lleva la firma y representación legal de la Empresa ante las distintas entidades nacionales y extranjeras, públicas o privadas, pudiendo suscribir los convenios interinstitucionales correspondientes, etc.
8. Celebra los actos y contratos relativos al objeto social y otros que estuvieran dentro de sus facultades o que le fueran delegados por Gerencia.

VI. CONDICIONES DE TRABAJO

Buenas. Ambiente limpio y adecuado.

VII. CONTACTOS

a. Internos	Con personal de la empresa de abarrotes según el desempeño de sus funciones
b. Externos	Mantiene relaciones con representantes de entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que sean necesarias para la mejor relación de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes.

VIII. ESPECIFICACIONES MÍNIMAS NECESARIAS O PERFIL DE CONTRATACIÓN

Educación formal necesaria	<ul style="list-style-type: none"> - Título académico o técnico en Contabilidad, licenciado en administración de Empresas y/o especialidad afín. - Constituye fortaleza, estudios de maestrías o Post grado en Alta Gerencia, Administración de Empresas. Así como, cursos de especialización en Logística, Finanzas, Administración Financiera y Planeamiento estratégico.
Educación no formal necesaria	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel, Access, PowerPoint e Internet.
Experiencia laboral previa	<ul style="list-style-type: none"> - Un mínimo de 02 años de experiencia en puesto similar en empresas de comercialización de abarrotes.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Amplios conocimientos sobre normas y procedimientos establecidos. - Manejo de la normativa generalmente aceptada con la naturaleza del puesto. - Planeamiento Estratégico. Políticas Públicas. Planeamiento de Sistemas. Procesos de Administración General.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Alta capacidad de análisis y de síntesis. - Excelente comunicación oral y escrita. Excelentes relaciones interpersonales - Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo. - Poseer cualidades de Liderazgo y Motivación. - Capacidad de Negociación. - Eficiente administración del tiempo. - Capaz de asumir riesgos.

1.2. SECRETARIA

DESCRIPCION Y ESPECIFICACIONES DEL PUESTO
--

INFORMACIÓN DE GENERAL DEL PUESTO					
--	--	--	--	--	--

CÓDIGO DEL PUESTO	G01	GRUPO OCUPACIONAL	G	CATEGORIA SALARIAL	GG
NOMBRE DEL PUESTO	SECRETARIA				
GERENCIA					
OFICINA / UNIDAD / DIVISION	SECRETARIA				
Puesto del que depende jerárquicamente:	GERENTE TITULAR				
Puesto(s) que supervisa directamente	- Ninguno				

II. RESUMEN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO

1. Planea, organiza y supervisa las acciones de Secretaría General de acuerdo a las normas, directivas y disposiciones pertinentes o impartidas por la Dirección.
2. El/la Secretario (a) respecto de los asuntos a su cargo es, después del Gerente, la máxima autoridad administrativa de la Empresa, encargada de coordinar con aquél las tareas técnico - administrativas.

III. TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE

1. Somete a consideración del Gerente los planes operativos, administrativos, financieros y de tecnología de la información que requieran su aprobación.
2. Propone las medidas necesarias para el mejor funcionamiento de las dependencias que conforman la Empresa.
3. Elabora informes, opiniones y recomendaciones en asuntos que sean puestos a su consideración.
4. Formula los proyectos de normas que le encomiende la Titular Gerente.
5. Asesora al Gerente en los campos de su competencia.
6. Supervisa y controla el flujo documentario, lleva la numeración, registro, publicación, distribución y custodia de la documentación oficial de la empresa.
7. Supervisa y controla las actividades de Relaciones Públicas internas y externas; así como proyectar la Imagen de la Empresa a través de los medios de comunicación social.
8. Programa, dirige y evalúa las actividades de administración documentaria, así como mantener, organizar y controlar el archivo central.

9. Controla y supervisa el fiel cumplimiento de los acuerdos del Gerente.
10. Vela por el cumplimiento de la Misión, Visión y Valores de la empresa.
11. Planifica, dirige, controla y actualiza en forma permanente de la Empresa.
12. Debe mantenerse informado de nuevas técnicas, normas tributarias y de carácter legal, concerniente a la Empresa y su función.
13. Respeta y pone en práctica las normas de seguridad.
14. Cumple y hace cumplir las normas y procedimientos establecidos por la Empresa.
15. Cumple y hace cumplir las normas internas del Reglamento de Personal.

IV. ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS EVENTUALMENTE

1. Realiza el control, seguimiento y evaluación de políticas específicas como las de austeridad, control interno y otras que disponga la dirección de la empresa.
2. Atiende los estudios y/o informes solicitados por la Gerencia y por los organismos centrales de control externos dentro de los plazos previstos.
3. Otras asignadas dentro del campo de su competencia.

V. ALCANCE Y TIPO DE DECISIONES

1. Coordina con otros organismos de la Administración Pública y Privada los asuntos que estén dentro de su competencia.

<p>2. Asiste al Gerente en los aspectos de Comunicación Social y Relaciones Públicas.</p> <p>3. Representa a la Gerencia de la Empresa en actos oficiales, de acuerdo a las disposiciones e instrucciones impartidas para cada caso.</p> <p>4. Actúa como vocero(a) oficial de la Empresa, proporcionando la información oficial de la misma, de acuerdo con las normas, políticas e instrucciones de la Gerencia.</p>	
<p>VI. CONDICIONES DE TRABAJO</p> <p>Ambiente limpio y adecuado</p>	
<p>VII. CONTACTOS</p>	
a. Internos	Con personal de la empresa de abarrotes según el desempeño de sus funciones
b. Externos	Mantiene relaciones con representantes de entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que sean necesarias para la mejor relación de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes.
<p>VIII. ESPECIFICACIONES MÍNIMAS NECESARIAS O PERFIL DE CONTRATACIÓN</p>	
Educación formal necesaria	<ul style="list-style-type: none"> - Título académico de Abogacía, Licenciado en Administración. - Constituye factor preponderante, estudios de maestrías o Post grado en Alta Gerencia, dirección personal o Administración de Empresas.
Educación no formal necesaria	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel, Access, PowerPoint e Internet.

Experiencia laboral previa	<ul style="list-style-type: none"> - Un mínimo de 02 años de experiencia en puesto similar en empresas de comercialización de abarrotes.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Amplios conocimientos sobre normas y procedimientos establecidos. - Manejo de la normativa generalmente aceptada con la naturaleza del puesto. - Políticas Públicas. Procesos de Administración General. - Resolución y Manejo de Conflicto. - Conocimiento sobre integración de equipos gerenciales y desarrollo organizacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Alta capacidad de análisis y de síntesis. - Excelente comunicación oral y escrita. - Excelentes relaciones interpersonales. - Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo. - Capacidad para gerenciar. - Capacidad de Negociación - Eficiente administración del tiempo.

2. ÁREA ADMINISTRATIVA

Nº	UNIDAD ORGANICA	Nº	DESCRIPCION DE CARGO
ORD		PLAZA	
3	CONTABILIDAD	1	CONTADOR
4	CAJA	1	CAJERA
5	RECURSOS HUMANOS	1	JEFE DE RECURSOS HUMANOS

2.1. CONTABILIDAD

PROPUESTA:

- Adquirir un sistema de facturación electrónica que le asegure a la empresa una emisión rápida de comprobantes de pago, y evitar demoras que causan el malestar del cliente.
- Implementar un control de facturas por pagar a proveedores con montos mayores o iguales a S/.3,500.00 (TRES MIL QUINIENTOS Y 00/100 SOLES).

Se adjunta formato.

EMPRESA: GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA

Dirección : Calle Puno N° 342 Bella vista-Sullana- Piura

RUC: 10804762057



FORMATO FACTURAS POR PAGAR A PROVEEDORES

(FACTURAS MAYORES O IGUALES A S/ 3,500.00)

N°	DOCUMENTO			PROVEEDOR	MONTO FACTURADO	FECHA DE PAGO	MEDIO DE PAGO
	FECHA	SERIE	NÚMERO				

Fuente: Elaboración Propia

FUNCIONES

- El contador es responsable de llevar la contabilidad y cumplir oportunamente con los tributos de la empresa en forma externa.
- Realiza balances periódicos o cuando la gerencia lo requiera.
- Controlar las disponibilidades de las cuentas bancarias de cheques y de inversión, realizando conciliaciones mensuales contra los saldos reportados en los estados de cuenta bancarios y por el Departamento de Tesorería y Caja, para garantizar la exactitud en el registro de fondos, y apoyando a una correcta toma de decisiones.
- Aplica, sigue, comprueba, certifica y revisa la contabilidad general.
- Acumula, controla y asigna los costos para determinar los costos de actividades, procesos y productos y con ello facilitar la toma de decisiones, la planeación y el control administrativo.

2.2. CAJA

PROPUESTA:

- Realizar diariamente el depósito de las ventas en la cuenta de la representante.
- Para el área de caja, realizar los arqueos de caja todos los días para evitar que ante los faltante de dinero a la empresa no se le haga complicado encontrar el origen de dicho faltante.

Se adjunta formato.

EMPRESA: GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA
Dirección: Calle Puno Nº 342 Bellavista -Sullana- Piura
RUC: 10804762057



FORMATO ARQUEO DE CAJA

CAJA:	FECHA:
CAJERO(A):	ARQUEO N°:
1 - SALDO	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>
Saldo Inicial	_____
2 - DOCUMENTOS	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>
(+) VENTAS-INGRESOS	_____
Facturas	_____
Boletas de Venta	_____
Nota de Crédito	_____
Nota de Débito	_____
Otros	_____
(-) COMPRAS-EGRESOS	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>
Facturas	_____
Boletas de Venta	_____
Nota de Crédito	_____
Nota de Débito	_____
Otros	_____
3 - EFECTIVO EQUIVALENTE DE EFECTIVO	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>

Fuente: Elaboración Propia

FUNCIONES

- Responsable de Controlar los ingresos y salidas de efectivo, sustentados con documentos.
- Realiza conciliaciones de caja y bancos con las operaciones a diario.
- Cancela remuneraciones al personal.
- Entrega del movimiento del efectivo diario a Gerencia de la Empresa
GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA.

2.3. RECURSOS HUMANOS

PROPUESTA:

. Ingresar a todos los trabajadores a planilla y evitarse el riesgo de ser sancionados ante posibles fiscalizaciones por parte de SUNAFIL, o ser sujeta a denuncia por parte de algún trabajador.

Multas por no registrar a trabajadores en planilla.

MICROEMPRESA °			
Gravedad de la Infracción	Multa Actual	Desde Marzo 2014 (*)	
Leve	Mínima S/.92.5 Máxima S/. 925	Mínima S/. 370 Máxima S/. 1,850	
Grave	Mínima S/. 555 Máxima S/. 1,850	Mínima S/. 925 Máxima S/. 3,700	
Muy Grave	Mínima S/. 1,017.5 Máxima S/. 3,700	Mínima S/. 1,850 Máxima S/. 5,550	
PEQUEÑA EMPRESA °			
Gravedad de la Infracción	Multa Actual	Desde Marzo 2014 (*)	
Leve	Mínima S/. 203.5 Máxima S/. 4,625	Mínima S/. 740 Máxima S/. 18,500	
Grave	Mínima S/. 1,221 Máxima S/. 9,250	Mínima S/. 3,700 Máxima S/. 37,000	
Muy Grave	Mínima S/. 2,238.5 Máxima S/. 18,500	Mínima S/. 6,290 Máxima S/. 62,900	

Ingresar a los trabajadores en planilla para que los sueldos y beneficios sociales de estos se pueda ingresar en el Balance Anual.

. Diseñar un formato de asistencia para todos los trabajadores de la empresa.

Se adjunta formato.

EMPRESA: GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA
 Dirección : Calle Puno N° 342 Bellavista-Sullana-Piura
 RUC: 10804762057



REGISTRO PERMANENTE DE CONTROL DE ASISTENCIA
 D.S.N° 004-2006-TR (06 Abril 2006)

FECHA :

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	ENTRADA		SALIDA		REFRIGERIO	HORAS			
			HORA	FIRMA	HORA	FIRMA		NORMALES	EXTRAS	REFRIGERIO	TOTAL
01	GUTIERREZ ROJAS ERIKA MARCELA	80476205									
02	ALBUJAR MARIÑAS KELLY ISABEL	46162193									
03	TALLEDO ROJAS JOHNN JUNIOR	46642218									
04											
05											
06											

PREPARADO
 NOMBRE

APROBADO

Fuente: Elaboración Propia

FUNCIONES:

- Entrevista a personal y elaborar Contratos.
- Evalúa el Rendimiento del personal de acuerdo a sus funciones.
- Controla las asistencias, tardanzas y rotación del personal.
- Elabora las boletas de pago.
- Determina el tareaje, comisiones y remuneraciones.
- Elabora planilla del personal y eleva a contabilidad para su revisión y aprobación de Gerencia.

3. ÁREA COMERCIAL

Nº	UNIDAD ORGANICA	Nº	DESCRIPCION DE CARGO
ORD		PLAZA	
6	VENTAS	2	VENEDORES
7	ALMACÉN	1	JEFE DE ALMACÉN
8	FACTURACIÓN	1	JEFE DE FACTURACIÓN

3.1. VENTAS

FUNCIONES:

- Plantea estrategias para mejorar las ventas.
- Controla la venta al por mayor y menor.
- Selecciona y capacita la personal de ventas
- Informa a producción los modelos, tallas y colores que más se venden.
- Estimular, supervisar y valorar vendedores.

- Resolver problemas de distribución física.
- Coordinar las ventas con la publicidad
- Dar cuenta sobre las operaciones de ventas
- Definir los territorios de ventas
- Supervisar las actividades en el territorio
- Delegar la autoridad y asignar responsabilidades
- Organizar las promociones comerciales
- Analizar los volúmenes de venta, costos y utilidades

3.2. ALMACÉN

PROPUESTA:

- Evaluar la posibilidad de contratar a una persona que se encargue exclusivamente en el área de almacén, y además adquirir un software para el control de inventarios y tenerlo actualizado.
- Con respecto a los productos que están por vencer se recomienda tratar de venderlos en oferta.
- Ya que por momento no se cuenta con un presupuesto necesario para adquirir un software para el control de inventarios, se recomendó utilizar un Kardex manual o también puede ser generarlo en Excel, en el formato detalla la fecha de vencimiento, fecha de entrada, salidas, de los productos, para tener controlado el stock de cada producto. El método a utilizar conveniente para el rubro de la empresa dedicada a la venta de abarrotes es el método de inventario PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas), debido a que sus productos tienen un plazo de vencimiento corto, lo cual puede ocasionar pérdidas económicas en la empresa .

Se adjunta formato:

FUNCIONES

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento del sistema de compras de mercaderías y materiales.
- Formular el presupuesto de compras de la empresa.
- Controlar el buen estado de los productos.
- Establecer criterios técnicos y métodos lógicos para las diferentes etapas del proceso de adquisición de productos.
- Organizar, actualizar y controlar el inventario de mercaderías, bienes y activos de la empresa.
- Normar e implementar el sistema de compras.
- Programar y coordinar los procesos de compras.
- Consolidar los cuadros de necesidades de bienes y servicios de las diversas áreas de la empresa.
- Elaborar los cuadros de adquisición y suministros.
- Llevar un riesgo permanente de precio y artículos, productos que más se venden.
- Encontrar proveedores que faciliten la compra como también brinden abarrotes de buena calidad a un costo adecuado.
- Programar y coordinar los procesos de compras en la empresa.

3.3 FACTURACIÓN

- Verificar las compras y los productos ingresados que lleguen con su respectivo comprobante de pago.
- Verificar los pedidos de compras por parte de los vendedores para elaborar los comprobantes de pago por ventas.
- Enviar a caja los comprobantes emitidos para su cobranza y/o cancelación.

4. ÁREA DE APOYO

Nº ORD	UNIDAD ORGANICA	Nº PLAZA	DESCRIPCION DE CARGO
9	SEGURIDAD	1	AGENTES DE SEGURIDAD
10	LIMPIEZA	1	PERSONAL DE LIMPIEZA

4.1 SEGURIDAD

- Velar por la seguridad de la empresa comercial de abarrotes, al personal, sus productos, bienes e instalaciones.
- Elaborar informes y reportes de ocurrencias u observaciones en su servicio.
- Rotar con respecto al turno.
- Cumplir con el horario de trabajo.
- Coordinar las entregas de material para realizar su trabajo, uniformes e implementos.
- Resguardar a la Gerencia y otro personal en caso de actividades relacionadas al giro del negocio.

4.2 LIMPIEZA

- Asistir diariamente, cumpliendo su turno de trabajo.
- Utilizar el uniforme y todos los implementos necesarios para realizar la limpieza.
- Tomar las precauciones y medidas necesarias en el desarrollo de sus actividades, teniendo cuidado con los productos y personal.
- Velar por la limpieza de todas las áreas del establecimiento, así como de los productos.



FICHA RUC : 10804762057
GUTIERREZ ROJAS ERIKA MARCELA

Número de Transacción : 46999875

CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : GUTIERREZ ROJAS ERIKA MARCELA
Tipo de Contribuyente : 02-PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Fecha de Inscripción : 06/08/2010
Fecha de Inicio de Actividades : 06/08/2010
Estado del Contribuyente : ACTIVO
Dependencia SUNAT : 0083 - I.R.PIURA-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
Emisor electrónico desde : -
Comprobantes electrónicos : -

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : -
Tipo de Representación : -
Actividad Económica Principal : 4721 - VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Actividad Económica Secundaria 1 : -
Actividad Económica Secundaria 2 : -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL
Sistema de Contabilidad : MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio : -
Actividad de Comercio Exterior : SIN ACTIVIDAD
Número Fax : -
Teléfono Fijo 1 : 73 - 509103
Teléfono Fijo 2 : -
Teléfono Móvil 1 : 73 - 947469525
Teléfono Móvil 2 : -
Correo Electrónico 1 : erikagutierrezrojas@hotmail.com
Correo Electrónico 2 : -

Domicilio Fiscal

Actividad Economica : 4721 - VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Departamento : PIURA
Provincia : SULLANA
Distrito : BELLAVISTA
Tipo y Nombre Zona : -
Tipo y Nombre Vía : CAL. PUNO
Nro : 342
Km : -
Mz : -
Lote : -
Dpto : -
Interior : -
Otras Referencias : -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : OTROS.

■

Datos de la Persona Natural

Documento de Identidad : DNI 80476205
Cond. Domiciliado : DOMICILIADO
Fecha de Nacimiento o Inicio Sucesión : 29/04/1977
Sexo : Femenino
Nacionalidad : PERUANA
País de procedencia : -

■

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/03/2011	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/01/2017	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/11/2012	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/11/2012	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/04/2014	-	-	-

■

Importante

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los inscritos

■

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

Sullana, 05 de Febrero del 2018

Sra.
ERIKA MARCELA GUTIÉRREZ ROJAS

Jenny Vianey Gutiérrez Rojas, identificada con DNI. N° 80662890; domiciliado en Calle Libertad N° 259 Bellavista-Sullana-Piura. Estudiante de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas – Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Cede Sullana. Me presento y expongo:

Que como parte de mi formación académica y en calidad de alumna estando a puertas del proceso culminación y titulación de mi carrera profesional, siendo uno de los principales requisitos para obtener el título de Contador Público la elaboración, presentación y exposición de un proyecto de tesis, he creído conveniente tomar a la Empresa que su persona dirige como objeto de estudio para lo que necesito de su apoyo para desarrollar esta investigación.

Las actividades a realizar para el logro de los objetivos del proyecto de investigación son las siguientes:

- Entrevista con el representante y/o Contador de la Empresa.
- Aplicación de encuesta.
- Informes sobre el Control Interno en las áreas de: Contabilidad, Tesorería, Almacén y Recursos Humanos.
- Documentos y/o información contable que sean necesarios para el proyecto.

Confiada en que su persona realice las coordinaciones me despido a la espera de lo solicitado.

Atte.

ADARROTES CHINININ GUTIÉRREZ
Erika Marcela
Erika Marcela Gutiérrez Rojas
RUC N° 10804762057



Recapcionado

Jenny Vianey
JENNY VIANEY GUTIÉRREZ ROJAS
DNI N°. 80662890

GUTIERREZ ROJAS ERIKA MARCELA
RUC: 10804762057



“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

Sullana, 09 de Febrero del 2018

ATENCIÓN

Sra:

Jenny Vianey Gutiérrez Rojas

DNI N° 80662890

De mi mayor consideración:

ERIKA MARCELA GUTIERREZ ROJAS, identificada con RUC N° 10804762057 y con DNI N° 80476205, con domicilio fiscal en Calle Puno N° 342 del Distrito de Bellavista, Provincia de Sullana, Departamento de Piura.

Hago de su conocimiento que se he recepcionado su solicitud para un proyecto de investigación de Tesis que contribuirá para la titulación de su carrera profesional.

Le informo que usted queda totalmente autorizada para que realice dicha investigación en mi empresa unipersonal, contará con las facilidades necesarias para poder acceder a la información que usted requiera.

Espero aportar en su trabajo de investigación y pueda lograr sus objetivos trazados.

Es lo que comunico a usted para los fines que crea conveniente.

ABAROTES CHINININ GUTIERREZ

Erika Marcela Gutiérrez Rojas
RUC N° 10804762057



Dirección: Calle Puno N° 342 Bellavista-Sullana
e-mail: erikagutierrezrojas@hotmail.com

Cel. 972556344

EMPRESA: GUTIÉRREZ ROJAS ERIKA MARCELA



