



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO  
EN EL ÁREA DE COMPRAS Y VENTAS DE LA  
EMPRESA “CEVIVE” E.I.R.L HUARAZ, 2017.**

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

**AUTORA**

**RAMIREZ TARAZONA, CLAUDIA  
ORCID: 0000-0001-9406-1514**

**ASESOR**

**SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS  
ORCID: 0000-0002-5204-7412**

**HUARAZ – PERÚ**

**2019**

**TÍTULO DE LA TESIS**

**CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE  
COMPRAS Y VENTAS DE LA EMPRESA “CEVIVE” E.I.R.L  
HUARAZ, 2017.**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Ramirez Tarazona, Claudia

ORCID: 0000-0001-9406-1514

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Huaraz, Perú

### **JURADO**

Salinas Rosales, Eladio Germán

ORCID: 0000-0002-6145-4976

Broncano Osorio, Nélida Rosario

ORCID: 0000-0003-4691-5436

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

## **JURADO DE SUSTENTACIÓN**

Salinas Rosales, Eladio German

ORCID: 0000-0002-6145-4976

Presidente

Osorio Broncano, Nélide Rosario

ORCID: 0000-0003-4691-5436

Miembro

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

Miembro

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiar mi destino y mis pasos hacia la cumbre del éxito, por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por permitir mi formación en sus aulas universitarias y por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

Al Dr. CPC. Juan de Dios Suárez Sánchez, por su paciencia y compromiso de guiarme y orientarme en cada una de las fases del proceso de investigación científica y que me permitió lograr los objetivos que tanto he anhelado.

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial, mi Madre y mi Padre que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

**Claudia**

## **DEDICATORIA**

A mi padre Sosimo, mi madre Genovena, y mi segunda madre Sofía, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Asimismo, agradezco infinitamente a mis hermanos Rolando, Sofía, Noelia, Dona, Ivan, Zoima, quienes con su palabra de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mis sobrinos Pedro, Nuriel, Maira, Zaira, Daniela, Nicole, por ser mi fuente de motivación, inspiración y felicidad.

A mi Abuelo Alberto aunque ya no esté físicamente conmigo, pero sé que desde el cielo siempre me cuida y me guía para que todo salga bien.

A mis amigos, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos cinco años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

**Claudia**

## **Resumen**

El problema de investigación consistió en: ¿Cuáles son las características del Control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017?. El objetivo logrado fue: Determinar las características de Control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017. La metodología de la investigación fue de diseño descriptivo simple no experimental transversal cuantitativo; la población estuvo conformada por 37 trabajadores de la empresa, la muestra estuvo constituido por 37 trabajadores de la empresa, así mismo se definieron y operacionalizaron las variables e indicadores, la técnica utilizada fue la encuesta, y como instrumento el cuestionario estructurado; se analizó con el programa Microsoft Excel y el estadístico SPSS versión 23, se presenta la matriz de consistencia y se consignan los principios éticos establecidas por la Universidad. Resultados: El 73% de trabajadores participan en el control interno previo, el 70% en el control posterior, el 78% realizan sus actividades comerciales con justicia, el 70% practican el principio ético. Conclusión: Se ha determinado las características del control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017; porque los trabajadores en su totalidad no cumplen y no tienen conocimiento sobre el control previo, simultaneo, posterior; y con respecto a los principios del control interno muy pocas veces los trabajadores aplican el principio de la eficiencia, eficacia, economía, transparencia, legalidad, justicia y el principio ético; hechos que no permiten vislumbrar de manera objetiva el funcionamiento de la empresa.

**Palabras clave:** Control interno, compras, empresa, ventas.

## **Abstract**

The research problem consisted of: What are the characteristics of Internal Control in the area of purchases and sales of the company “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017?. The objective was: To determine the characteristics of Internal Control in the area of purchases and sales of the company “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017. The research methodology was a simple descriptive design, not a quantitative cross-sectional experimental; The population was made up of 37 employees of the company, the sample consisted of 37 workers of the company, the variables and indicators were defined and operationalized, the technique used was the survey, and as a structured questionnaire instrument; It was analyzed with the Microsoft Excel program and the SPSS version 23 statistic, the consistency matrix is presented and the ethical principles established by the University are recorded. Results: 73% of workers participate in the previous internal control, 70% in the subsequent control, 78% carry out their commercial activities fairly, 70% practice the ethical principle. Conclusion: The characteristics of internal control in the area of purchases and sales of the company “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017; because the workers as a whole do not comply and have no knowledge about the previous, simultaneous, subsequent control; and with respect to the principles of internal control, workers rarely apply the principle of efficiency, effectiveness, economy, transparency, legality, justice and the ethical principle; facts that do not allow to objectively glimpse the operation of the company.

**Keywords:** Control internal, company, purchases, sales.



## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Título de la tesis .....	ii
Equipo de trabajo .....	iii
Jurado de sustentación .....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de Literatura .....	12
2.1. Antecedentes .....	12
2.2. Bases Teóricas.....	25
2.3. Marco Conceptual de la investigación .....	30
III. Hipótesis.....	44
IV. Metodología .....	45
4.1. Diseño de la Investigación .....	45
4.2. Población y Muestra.....	45
4.3. Definición y operacionalización de variable e indicadores.....	47
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
4.5. Plan de Análisis.....	48
4.6. Matriz de Consistencia.....	49
4.7. Principios Éticos.....	50
V. Resultados .....	52
5.1. Resultados .....	52
5.2. Análisis de los Resultados.....	55
VI. Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	63
Referencias Bibliográficas .....	64
Anexos .....	73

## Índice de tablas

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Tabla 1</b> Distribución de la muestra, según el control interno previo en el negocio.....	52
<b>Tabla 2</b> Distribución de la muestra, según el control interno simultáneo en el negocio ...	52
<b>Tabla 3</b> Distribución de la muestra, según el control interno posterior en el negocio.....	52
<b>Tabla 4</b> Distribución de la muestra, según actividades comerciales con eficiencia .....	52
<b>Tabla 5</b> Distribución de la muestra, según la eficacia en el proceso comercial.....	53
<b>Tabla 6</b> Distribución de la muestra, según el principio de economía en el negocio.....	53
<b>Tabla 7</b> Distribución de la muestra, según la transparencia de sus actividades comerciales .....	53
<b>Tabla 8</b> Distribución de la muestra, según la legalidad de sus actividades comerciales ...	53
<b>Tabla 9</b> Distribución de la muestra, según justicia en sus actividades comerciales .....	54
<b>Tabla 10</b> Distribución de la muestra, según el principio ético en el negocio .....	54

## Índice de figuras

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Figura 1:</b> El control interno previo en el negocio .....	75
<b>Figura 2:</b> El control interno simultáneo en el negocio .....	75
<b>Figura 3:</b> El control interno posterior en el negocio.....	76
<b>Figura 4:</b> Actividades comerciales con eficiencia .....	76
<b>Figura 5:</b> La eficacia en el proceso comercial .....	77
<b>Figura 6:</b> El principio de economía en el negocio .....	77
<b>Figura 7:</b> Transparencia de sus actividades comerciales.....	78
<b>Figura 8:</b> Legalidad de sus actividades comerciales.....	78
<b>Figura 9:</b> Justicia de sus actividades comerciales.....	79
<b>Figura 10:</b> El principio ético en el negocio .....	79

## **I. Introducción**

El presente trabajo de investigación contable pertenece al campo de promoción del control interno en las organizaciones, prosiguiendo la línea de investigación sobre la gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las entidades del Perú, establecido por la escuela profesional de contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, se ha propuesto desarrollar la investigación titulada: Características del Control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017.

La administración del área de compras y ventas es un problema generalizado en las Micro y Pequeñas Empresas a nivel internacional, nacional, regional, y local; generado por la falta de un control interno debidamente implementado, que permita controlar las adquisiciones de los proveedores y su adecuada venta a los clientes.

De acuerdo a lo descrito en el párrafo anterior, el control interno basado en una serie de normas que contienen objetivos claros para la protección de bienes y servicios sea en una empresa privada o entidad pública, existe mucho descuido, así como muchas veces no se cumple con los principios de control interno en el área de compras y ventas; por no cumplir con la facturación necesaria de los productos que comercializa la Empresa “CEVIVE” E.I.R.L. Estos hechos como se puede percibir, se realizan generado por la falta de aplicación de un control interno desde la decisión de compra de la Empresa programación de adquisiciones; la determinación del presupuesto, el acto de compra de los productos y su posterior comercialización, atendiendo al cliente que en muchos casos son deficientes.

En el estado de Hidalgo - México a lo largo de numerosas investigaciones teóricas, técnicas y de campo, se lograron comprobar que las medianas empresas, que se llamaron PYMES que surgieron y sin que pase un tiempo largo, desaparecieron; debido a una serie de deficientes controles internos que lograron implementar; por lo que no pudieron medir nada absolutamente dentro de la empresa recientemente creada. Las empresas se desentendieron sobre los controles internos y como tal desaparecieron. Es muy importante suponer que una pequeña empresa puede constituirse rentable, cuando se aplican controles administrativos internos, en cada una de las áreas de la empresa; así mismo una pequeña empresa puede estar conformada por un conjunto de áreas con la finalidad de que no se formen errores, como en las empresas que recién empiezan. (Rodriguez, 2016)

En Loja Ecuador, el control interno constituye una herramienta útil que abarca un conjunto de procedimientos, planes, pasos, políticas y metas con el objetivo de prevenir riesgos potenciales y apoyar las actividades que se realizan de acuerdo a los objetivos propuestos; por esta razón su implementación es fundamental; porque contribuye a la salvaguarda de los activos, la verificación de la confiabilidad, comprobando la eficiencia de las operaciones. Así mismo la gestión de inventarios constituye una adecuada estrategia para el ingreso, registro, busca de coordinación, salida de inventario y eficacia en el manejo de los recursos para cumplir con la actividad comercial. (Sanchez, 2015).

En Cali – Colombia, las pequeñas y medianas empresas desarrollan procedimientos de Control interno en cada fase de actividades ejecutadas en la organización; estas actividades les permite el logro de los objetivos, el logro de la estabilidad en el mercado, generar más confianza entre los terceros, continuidad del

negocio y la productividad en las operaciones establecidas logrando mayor confianza en las entidades de control, de los bancos, de los proveedores y otros; porque demuestran la ejecución de un control interno adecuado dentro de cada una de las organizaciones. Al respecto la revista dinero de Colombia, informó que, en el año 2016, el 94,7% de las empresas que se registraron eran micro empresas y el 4,9% pequeñas y medianas empresas; estas empresas tienen en su mayoría un sistema de control interno que están íntimamente relacionados con los objetivos de la organización con la finalidad de cumplir las metas programadas por la administración.

En este contexto, el control interno, caracteriza a los procesos empresariales como el orden, seguimiento y control de la ejecución en cada una de ellas, se aplica la evaluación a los procesos y actividades con procedimientos documentados y les ayuda en la toma de decisiones; complementado con el uso de manuales y procedimientos de control, facilitando y delimitando la comprensión de funciones que cada personal debe cumplir, de forma clara y sencilla, contribuyendo a la estandarización de los procesos; convirtiéndolos con mayor eficiencia en la realización de las operaciones (Melo y Uribe, 2017)

En Santiago de Cali - Colombia, diseñaron los procedimientos de control interno con la finalidad de mejorar los procedimientos, actividades y tareas que tendrían que realizar en el ciclo de inventarios, en la empresa comercializadora J&F; se hallaron diversas dificultades consistentes en el control de unidades y rotación de inventarios; hechos que necesitaban mejorar. Al inicio existían muchos antecedentes que permitieron utilizar conceptualmente para la solución del problema, formulando en forma sistemática el problema cuya evidencia tenía la

necesidad para diseñar un sistema de control de inventarios en el contexto de las buenas prácticas para controlar los inventarios de la comercializadora y encontrar procedimientos facilitadores para optimizar la gestión de inventarios, desde la rendición del pedido, selección de mercaderías, compras, custodia de los inventarios, evaluación de proveedores, despacho de los inventarios y el almacenamiento y el conteo de las mercaderías. (Jiménez y Fernández, 2017)

En Cartagena - Colombia determinaron la implementación de un sistema de control interno con la finalidad de desarrollar las actividades y financieras y contables de una empresa prestadora de servicios en hoteles denominada Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera con el fin de que proporcione mejores servicios y de información a sus proveedores, clientes, socios y terceros, para que se beneficien positivamente con una mejor organización, buen control y seguridad interna de sus gastos e inversiones que realizaron en la organización empresarial. Se entiende que los servicios ecoturísticos, deben demostrar un sistema adecuado de control interno contable y administrativo y de brindar información financiera en forma periódica, oportuna y completa; con la finalidad de que tomen decisiones, con eficiencia y eficacia operativa, salvaguardando los activos de la empresa. En este orden de análisis están estableciendo una base fundamental para lograr el objetivo, proponiendo un diseño del sistema de control interno para la presentación oportuna de los estados financieros y que las decisiones se tomen adecuadamente para el desarrollo como el ente económico con capacidad de producir mayor utilidad cuando se optimicen el uso de sus recursos. Están preocupados también por la creación de políticas, la formulación de normas de procedimientos y la elaboración de un reglamento de control interno para que la

gerencia pueda administrar adecuadamente los ingresos y egresos de la organización; este hecho se proyecta que mejorará la información financiera de la empresa, con la finalidad de conseguir un mayor impacto social; teniendo como beneficiarios: los empleados, los socios, los terceros y el sector específico del ecoturismo de Colombia, para consolidar en forma organizada y sostenible de la empresa y contribuir de esta manera al desarrollo de la economía nacional. (Posso y Barrios, 2014)

Según Asubadin (2011) indica que la organización es de modo comercial enfocado netamente al rubro venta de llantas al por mayor y menor, hoy en día la organización brinda nuevas líneas de comercializar con otros rubros más que todo en Ecuador. Este acto ha contribuido que la organización aumente su posición en el mercado, teniendo en cuenta los riesgos son cada vez mayores para una organización con ciertas deficiencias de control con la compra de mercaderías, fue efectivo analizar una solución al problema reestructurando el control interno al proceso de compras, a través del método COSO ERM, esta solución entrega resultados que beneficia a la empresa donde los gerentes ya administradores puedan ser parte de una mejora continua para el desarrollo de la empresa con una liquidez solvente.

En Lima elaboraron una propuesta para mejorar el sistema de control interno cuya aplicación fue el área de compras de una empresa que importaba vinos, ubicado en el distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima; la finalidad práctica fue convertir en más eficiente el sistema de facturación en el área de compras. La metodología holística aplicada desde el planteamiento del problema, y mediante la recopilación de datos con lo que desarrollaron las teorías conceptuales,



concluyeron que era de necesidad urgente diseñar un sistema de control interno para que la empresa pueda mejorar en su competitividad evitando las debilidades que existían en la facturación del área de compras; que podrían haber desembocado en las pérdidas económicas exorbitantes en la empresa. (Ramos, 2017)

Ramos (2017) encontró una debilidad importante en la aplicación del Control interno porque tiene varias sucursales y esta debilidad se demostró mayormente en la facturación en el área de compras que fue una de las causales de las pérdidas económicas importantes en sus empresas filiales a fines de este rubro.

Según Bayona (2016) expresó haber determinado que en la organización hay una fragilidad del Control interno, porque no se desarrollaba la evaluación y el control sobre el avance de los procesos y tareas del personal de infinidad de áreas de la organización, logrando el cumplimiento de sus atribuciones y deberes por lo que requiere un control interno que aporte soluciones para un funcionamiento razonable de la Empresa.

Según Anaya y Sánchez (2016) sostienen que la Empresa Comercial Agro especies y Frutos del Perú SAC muestra deficiencias en el procedimiento de la adquisición de las mercancías, de esta manera una gran sensación en sus utilidades porque no cuenta con una sistematización oportuna y de calidad. El sistema de adquisición de mercaderías no persigue los procedimientos mucho menos tiene un diagrama de sistemas determinados que apoye a determinar las tareas y responsabilidades claves y los temas cruciales. Después de haber realizado un examen nada positivo se pasó a la ejecución de sugerencias del sistema de control interno, que creció de manera efectiva los procedimientos administrativos. De esta manera se visualizó los procesos y sistemas de compra se basan en las fases así, se

observó que los procesos de compra se siguen los procesos y se enfocan al cronograma que se ha determinado, de este modo cuando se compara los estados financieros se ve claramente en los resultados económicos del 2.93% para el año 2014 y el 6.02% para el año 2015.

Después de haber realizado un diagnóstico no favorable se procedió a la aplicación de la propuesta del Sistema de Control interno, que mejoró notablemente los procesos administrativos. Así, se observó que los procesos de compra se siguen las fases y se guían del flujograma implementado, por lo que en la comparación de los estados financieros se nota mejoras en los resultados económicos del 2.93% para el año 2014 y el 6.02% para el año 2015.

En Lima, según Espino (2016) manifiesta que utilizando técnicas e instrumentos científicamente comprobados con validación internacional como el diagnóstico analítico de procesos DAP toma de tiempos, Pareto, flujogramas, Ishikawa, dichas herramientas permitieron emplear mejor los recursos de la compañía, los tiempos se redujeron para mejorar los costos de producción el mejoramiento en la entrega de los productos y se incrementaron sustancialmente la atención a los clientes; por esta razón se incrementó la productividad empresarial, convirtiéndose en más competitiva dentro del mercado.

Esta situación se estaría produciendo en la pequeña empresa “CEVIVE” E.I.R.L., por lo que no se estarían cumpliendo la adquisición de productos de calidad correcta, al precio justo, en el tiempo oportuno y el lugar determinado con el proveedor para realizar un aprovisionamiento de especies de comercialización y de acuerdo a un control de inventarios realizados en los almacenes. Esta situación no estarían permitiendo el establecimiento de un estándar de calidad, según la

cantidad necesaria proporcionando un flujo ininterrumpido requeridos por el cliente para conservar las inversiones y pérdidas mínimas en el inventario; por lo que será necesario encontrar vendedores competentes para realizar las compras de artículos y la venta con los precios finales bajos; habría deficiencias en las compras sin una especialización en la compra y negociación donde faltarían aspectos éticos y más aún utilizar una publicidad engañosa con relación a productos y precios. Por lo que el área de ventas y postventas no estarían cumpliendo con las cotizaciones y las garantías de mantener de forma constante la presencia de los clientes habría poca coordinación entre la gerencia de operaciones y los vendedores con garantía de calidad comercial; menos aún se atenderían oportunamente los reclamos de los clientes.

Estas condiciones se desarrollarían, por la falta de un Control interno en la pequeña Empresa “CEVIVE” E.I.R.L., por la falta de cumplimiento de la transparencia, eficacia, transparencia, eficiencia y dinero en dichas operaciones en la micro; descuidando el resguardo de los recursos y bienes de la Empresa; la falta de cuidado de la normalidad y confiabilidad de la información interna y externa; mediante la práctica de valores empresariales; tampoco se estarían aplicando los tipos de control interno como: El control interno previo, el control interno simultáneo, el control interno posterior; estas circunstancias estarían permitiendo la falta de cumplimiento de los objetivos de control interno, como la de: Promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la pequeña empresa; cuidar y resguardar los recursos de la Pyme; cumplir la orden ajustable a la organización y sus correspondientes ejecuciones; respaldar la oportunidad y confiabilidad de la comunicación; promover la práctica de mucha importancia de la

imagen institucional, impulsando la ejecución de sus funciones de todos los colaboradores sea del área de compras y ventas.

Por las razones expuestas, se propuso contestar al siguiente problema:

¿Cuáles son las características del Control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L., Huaraz, 2017?; así mismo se formularon los siguientes problemas específicos:

1. ¿Cómo es el cumplimiento de los tipos del Control interno en el área de compras y ventas en la empresa “CEVIVE” E.I.R.L., Huaraz, 2017?
2. ¿Cuáles son los principios del Control interno en el área de compras y ventas en la empresa “CEVIVE” E.I.R.L., Huaraz, 2017?

Y para responder al problema se ha propuesto el siguiente objetivo general:

Determinar las características del control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017; desagregándose en los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar el cumplimiento de los tipos del control interno en el área de compras y ventas en la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017.
2. Describir los principios del control interno en el área de compras y ventas en la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017.

Con el fin de comprender el significado que tiene la siguiente pregunta de la investigación contable es muy importante demostrar de la siguiente forma:

Justificación Teórico: El estudio comprendió un conjunto de teorías relacionados con la investigación de la variable e indicadores, el marco conceptual permaneció constituido, conformado por las definiciones, principios, elementos, componentes, postulados que le dio un sustento teórico a la investigación, por lo

que fue necesario la recolección de datos utilizando la técnica de fichaje la Norma APA Versión 6.

Justificación práctico: Se prevé que los resultados de la investigación sirvieron como una guía a la pequeña Empresa “CEVIVE” E.I.R.L., Huaraz, para que tome las decisiones en el mejoramiento de sus actividades de compras y ventas. Para la comunidad académica la ULADECH, servirá como fuente de información a los futuros investigadores de la especialidad de contabilidad, y para la responsable de la investigación constituirá una fuente de información en la solución de problemas prácticos en su vida laboral.

Justificación metodológico: El diseño de investigación fue descriptivo simple – no experimental – transversal; cuantitativo; es descriptivo porque se recolectaron datos de la realidad natural; no experimental porque no se manipularán deliberadamente ninguna de las variables de estudio y transversal, porque la recolección de datos se realizó en un solo momento; la población estuvo conformada por 37 trabajadores de la empresa, con un muestra igual a 37 trabajadores de la Empresa “CEVIVE” E.I.R.L; la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado; se definieron y operacionalizaron las variables e indicadores de la investigación; se analizó con el programa Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS Versión 23, se presentó la matriz de consistencia y se consignan los principios éticos establecidos por la Universidad.

Justificación de la viabilidad: La ejecución de investigación de tesis fue viable porque la responsable de la investigación, cuenta con los recursos humanos,

materiales y financieros adecuados y convenientes para el logro de los objetivos propuestos.

Los resultados más importantes a los que se arribó en el presente trabajo de investigación, permitió determinar las características del control interno en el área de compras y ventas de la empresa objeto de estudio; determinándose en cuanto a los tipos de control interno, el 73% de trabajadores opinan aplicar el control interno previo en el establecimiento comercial; así como el 78% opinan haber participado en el control interno simultáneo en el negocio; y el 70% de ellos expresan haber participado en el control interno posterior.

En cuanto a los principios de control interno se pudo obtener que, el 76% de trabajadores afirman haber realizado actividades comerciales con eficiencia; aunque el 73% de encuestados practican la eficacia en el proceso de comercialización de productos, el 65% practican la legalidad en sus actividades comerciales, el 78% practican la justicia, y un 70% de trabajadores opinan practicar el principio ético en el negocio.

Conclusión: Se ha determinado que las características del Control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017; se encuentra implementado de manera empírica, porque los participantes del estudio solo algunos de ellos conocen los tipos de control interno, como: El control previo, simultaneo, y posterior, así mismo cumplen con los principios de control interno; como la eficiencia, eficacia, economía, legalidad, transparencia, justicia y el principio ético.

## **II. Revisión de Literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Benitez (2014) en su tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y Contable para la ferretería My Friend, ubicada en el sector los Ceibos de la ciudad de Ibarra. Teniendo como objetivo mejorar la Gestión Administrativa de la Ferretería “My friend”, el tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo, con una población muestral de 72 trabajadores; utilizando el cuestionario estructurado.

Resultados: El 75% de encuestados afirmaron, que dentro de la Ferretería había la ausencia de sistemas de control de procedimientos para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se vio reflejado en el manejo interno de la organización y la atención al cliente, el 86% indicaron que la Ferretería no contaba con una estructura organización estructural y funcional definida; porque su personal no logró su rol y funciones, de acuerdo a su perfil profesional, el 92% de encuestados opinaron que no había evaluación de la gestión normativa, administrativa, operativa y financiera dentro de la organización, que permita detectar debilidades en torno a la comercialización de los productos a los clientes. Concluyó: El impacto que generó el proyecto en lo económico, social, se determinó como positivo, lo cual hizo comprender que mediante la ejecución financiera se generó los mejores impactos sobre el cliente.

Asubadin (2011) en su tesis titulada: Control interno sobre el proceso de compras y su incidencia de la liquidez de la Empresa Comercial Yucailla Cia. Lta. Latacunga durante el año 2010. El objetivo logrado fue: Desarrollar el tema sobre Control Interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez para la Empresa Comercial. La investigación fue de enfoque cuantitativo nivel descriptivo, y como instrumento la recolección de datos; trabajó con una muestra de 120 funcionarios y trabajadores con una muestra no probabilística de 50 funcionarios y trabajadores. Resultados: El 86% de encuestados valoraron las ventas de llantas al por mayor y menor; el 92% indicaron que la empresa en la actualidad cuenta con líneas de comercialización; el 96% opinaron que cuenta con 6 sucursales en toda la región sierra del Ecuador, el 80% de los encuestados realizaban su trabajo con transparencia, el 95% magnificaron su posición en el mercado, aunque el 99% consideraron que los riesgos son cada vez mayores con problemas de control en las compras. Concluyó: Es factible desarrollar una solución al problema reestructurando el Control Interno y adaptando el proceso de compras mediante el método COSO E.R.M. Esta solución representa resultados que benefician a la Empresa donde los gerentes y administradores pueden ser parte de una mejora continua para el desarrollo.

Benítez y Santisteban (2015) realizaron un estudio titulada: El Sistema de Control interno de producción e inventario de productos terminados y la mejora de la situación económica y financiera de la compañía calzados Moy's S.A.C. 2015. El objetivo logrado consistió en demostrar que la implementación de un Sistema de Control interno en el inventario de



productos terminados, permite mejorar la condición económica y financiera de la compañía. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo, con una población de 65 directivos y trabajadores, el instrumento fue el cuestionario estructurado. Resultados: El 71% de encuestados afirmaron percibir el impacto en el desempeño (situación económica-financiera) de la compañía que los calificaron como altos, medios y bajos, el 82% percibieron la sistematización de los resultados mediante las herramientas de análisis financiero y en una matriz de riesgo; el 78% indicaron que la implementación de un Sistema de Control interno involucró la norma internacional de contabilidad NIC II inventarios, y un 95% de colaboradores practicaban de manera eficiente sus actividades de trabajo. Concluyó: Que la aplicación de los indicadores financieros, ayudó en la mejora de la situación económico de la Empresa, lo cual permitió mejorar la reducción de los riesgos operativos a los se encontraba expuesta.

Crespo y Suárez (2014) realizaron un estudio titulada: Elaboración e Implementación de un Sistema de Control interno, Caso “Multitecnos S.A” de la Ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013. El objetivo que se propuso alcanzar fue elaborar e implementar un Sistema de Control interno en dicha Empresa. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, la población muestral estuvo conformado por 47 directivos y trabajadores de la Empresa; el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario estructurado. Resultados: El 96% de encuestados afirmaron que el Sistema de Control interno potencializó el desarrollo empresarial, el 86% percibieron el crecimiento organizacional, a través del mejoramiento en

los procesos de operación a través de manuales de organización y de procedimientos, para los principales puestos del área contable y administrativa de la Empresa, el 69% de encuestados opinaron que no aplicaban el control interno previo, el 79% de encuestados afirmaron conocer las principales falencias y aspectos que tenía y que se deseaba mejorar con el Control interno implementado en la Empresa, el 86% presentaban informe al administrador. Concluyeron: Que fue necesario implementar el Sistema de Control interno que abarque no solamente la elaboración de manuales administrativos, sino también la medición de riesgos en la estructura empresarial; el talento y factor humano dentro de la organización empresarial, constituyó de vital importancia a través de su desempeño laboral.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Zavaleta (2016) en su tesis titulada: Caracterización del control interno del área de ventas de las Empresas comerciales de insumos para el calzado del Perú: Caso Isabel E.I.R.L. Trujillo, 2016. Teniendo como objetivo determinar y describir las características del control interno del área de ventas de las empresas comerciales de insumos para el calzado del Perú y de la empresa ISABEL E.I.R.L. El trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicativo y de nivel descriptivo; de diseño no experimental, descriptivo, transversal. Se utilizó la guía de entrevista como instrumento de medición a 15 trabajadores y directivos. Resultado: El 80% de entrevistados negaron aplicar el control interno simultaneo en el negocio, el 70% de entrevistados identificaron que la Empresa no posee un control en el área de ventas, el 90% afirman realizan sus actividades comerciales con justicia.

Concluyó: Existe desconocimiento de la importancia del Control interno por parte de la gerencia, así mismo se observó una descoordinación de los vendedores durante el proceso de venta y como una manera de buscar solución a las falencias encontradas se propusieron soluciones para que la empresa funcione bien mediante el control interno.

Baldeón (2016) en su tesis titulada: El control interno de inventarios y su influencia en las empresas comerciales de ferretería del Perú. Trujillo: Caso Versat & Asociados SAC. Trujillo, 2016. Tuvo como objetivo: Determinar y describir la influencia del control interno de inventarios en las Empresas Comerciales de ferretería del Perú y en la empresa Versat & Asociados SAC. Trujillo, 2016. El tipo de investigación fue no experimental bibliográfico, documental y de caso. Se trabajó con una población reducida de 18 entrevistados, y se utilizó el cuestionario de encuesta; siendo como una muestra de estudio el gerente, la secretaria y los vendedores de la empresa igual a 18 personas. Resultados: El 80% de encuestados demostraron estadísticamente que no hay influencia del Control interno de inventarios, 67% opinan que realizan un trabajo armonioso, el 75% afirmaron participar en el control interno posterior en el negocio. Concluyó: en la Empresa Versat & Asociados S.A.C. hay carencia de un adecuado control de inventarios, influyendo negativamente en la Empresa; debido a la falta de implementación de un Control interno de inventarios para el crecimiento empresarial mediante la supervisión. Además, los componentes del control interno de inventario no operan eficientemente ya que los resultados que se encontraron no favorecen

a la empresa; habiendo la necesidad de realizar inventarios periódicos para asegurar un buen desarrollo de las funciones establecidas en los documentos.

Samamé (2016) en su tesis titulada: Procedimientos del Control interno de las cuentas por cobrar de las Empresas de Servicios del Perú: Caso Sermav S.A.C. Trujillo, 2016. El objetivo logrado consistió en establecer procedimientos del Control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Sermav. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicado y de nivel descriptivo, se aplicó un cuestionario de 10 preguntas al personal de la gerencia y del área logística; se utilizó cuestionarios estructurados a una muestra de 52 personas, con un diseño descriptivo simple no experimental y transversal. Resultados: El 86% de encuestados afirmaron que había deficiencias en los diferentes órganos de la empresa por falta de control interno, el 86% de encuestados afirmaron que habían desarrollado un plan de ventas en la empresa, el 92% indicaron que no había mejora significativa, 65% de los empleados realizaban sus actividades con eficiencia, el 95% indicaron que existe una situación problemática por las deficiencias y la falta de control. Concluyó: Se propuso un programa de mejoras significativas e implementación del Control interno de las cuentas por cobrar para el buen funcionamiento del área y el logro de los objetivos de la Empresa.

Sánchez (2016) en su tesis titulada: El Control interno en el área de almacén de las Empresas Comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: Caso Rímac Class S.R.L. Trujillo, 2016. El objetivo consistió en realizar un estudio sobre el Control interno en el área de almacén y demostrar su importancia de los inventarios como cuenta del activo corriente circulante, ya

que la mercadería entra y sale de la Empresa, sin carácter permanente. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, la población muestral estuvo conformado por 46% encuestados directivos y trabajadores, utilizaron como instrumento el cuestionario estructurado. Resultados: El 58% no conocía las proyecciones futuras de la Empresa, el 80% desconocía que la compañía no tenía mecanismos para prevenir errores previstos sea contable, tributario o financiero, el 88% percibía que no había control interno, el 92% opinaron que era posible llevar un control interno eficientemente para evitar errores contables, tributarios y fiscales, el 56% afirmaron que cumplen con las normas en las actividades comerciales, el 85% señalan que no actualizan las cotizaciones emitidas. Concluyó: Que el control interno ayudará en la toma de decisiones por parte de la gerencia. La investigación demostró que por medio del control interno en el área de almacén se logrará resultados positivos que ayudará a mejorar la Empresa.

### **2.1.3. Antecedentes Regionales**

Marceliano (2014) el autor realizó un estudio titulada: Control interno en la Municipalidad Distrital de Catac, 2012. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y aplicativo, y de nivel descriptivo, cuyo diseño fue descriptivo simple porque se trabajó con una sola muestra. La población muestral estuvo conformada por 37 directivos y trabajadores, la técnica utilizada fue el cuestionario y el instrumento la recolección de datos. Resultados. El 80% de encuestados afirmaron que existe un nivel medio de Control interno en la Municipalidad, el 62% indicaron que existe poco control en la institución, el 68% opinaron la necesidad de implementar un

sistema de control interno para mejorar la gestión económica y financiera de la institución, el 68% opinaron que si practicaban los principios éticos, el 80% opinaron que sí tomaron decisiones oportunas relaciona a las ventas. Concluyó: Que existe una necesidad urgente de implementar un sistema de funcionamiento de una oficina de control institucional para un mejor funcionamiento de la Municipalidad y que permita controlar los riesgos de fraudes y corrupción; así como de una administración efectiva de los recursos humanos.

Ventura (2016) en su tesis titulada: Importancia de la implementación de un Sistema de Control interno para un manejo eficiente y eficaz de los inventarios de la Mype G. LIBRA S.R.LTDA. Rubro Calzado Paucarpata-Arequipa-Perú 2015. El objetivo logrado en la investigación consistió en establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de Control interno optimizará el manejo eficiente de los inventarios en la Mype. El tipo de investigación fue cuantitativo, aplicado y de nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo simple; consideraron una muestra censal de 48 directivos y trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario estructurado. Resultados: El 92% percibieron la inexistencia de una supervisión correcta supervisión de la implementación del Control interno, el 89% opinaron que, sí mantienen los estándares o controles de calidad en la empresa, el 80% indicaron que el Control interno no tenía injerencia en el área de inventarios de la Mype, el 75% afirmaron que no se aplica el Sistema COSO. Conclusión: Se requiere la implementación inmediata de un adecuado Sistema de Control interno

adecuado es necesario el orden de los objetivos de la Mype a través del Control interno.

Gutierrez (2016) en su tesis titulada: Implementación de un adecuado Sistema de Control interno en mejora del área de almacén en la Mype Gutierrez rubro Plásticos Lima 2015. El objetivo del trabajo de investigación consistió en determinar y demostrar que la implementación de un Sistema de Control interno pueda mejorar el área de almacén de una Mype. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo simple la muestra censal estuvo formada por 67 directivos y trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado, el 80% de encuestados afirmaron que el personal cumple eficientemente con sus labores, un 80% de encuestados afirmaron que existía puntos débiles que imposibilitan la fluidez de las operaciones, no se aplica el informe COSO. Concluyó: La implementación de un Sistema de Control Interno, influyó significativamente en la mejora de la administración del área de almacén.

Cruzado (2015) en su tesis titulada: Control Interno y recaudación de impuestos en el gobierno local de Aija, 2014. El objetivo logrado en la presente tesis fue: Determinar si el Control Interno incide en la recaudación de impuestos en el Gobierno Local de Aija en el 2014. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo, con diseño descriptivo simple no experimental y no transversal. La población total entre directivos y trabajadores fueron igual a 120 y el tamaño de la muestra fue igual a 36, la técnica utilizada fue la encuesta y el cuestionario fue el

instrumento para la recolección de datos. Resultados: El 58% afirmaron haber aplicado el Artículo 82 de la Constitución Política del Perú, 74% de encuestados afirmaron que ofrecieron artículos de calidad estandarizados en el gobierno local, el 61% aplicaron ambas leyes: Ley N° 26785 y la Ley N° 26685, el 53% opinaron que el objetivo interno más logrado fue el de cuidar y resguardar los recursos y bienes del estado. Conclusión: Se ha determinado que los hallazgos empíricos y teóricos tiene una incidencia significativa entre las variables de Control Interno y la recaudación de impuestos en el Gobierno Local de Aija.

#### **2.1.4. Antecedentes Locales**

Flores (2014) en su tesis titulada: Control interno y su incidencia en la Gestión del Área de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2013. El objetivo de la investigación consistió en conocer si la aplicación del Control interno contribuye a la gestión del Área de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz 2013. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo; el diseño fue no experimental descriptivo y transversal; con una población de 42 funcionarios y trabajadores. La muestra que intervino en la investigación fueron 15, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado; para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa SPSS Versión 21.0. Resultados: El 53% conocían los principios del Control Interno, 61% opinaron que sí alcanzan los objetivos de compras, el 40% indicaron que las normas y procedimientos de la Municipalidad establecen que se debe atender al usuario custodiando la caja chica, el 63% de



encuestados afirmaron proporcionar el flujo ininterrumpido y sólo el 47% tenían conocimiento sobre las funciones del Área de Tesorería. Conclusión: Se pudo verificar en la tesorería que la aplicación de Control interno contribuye positivamente en la gestión del área y de acuerdo a los resultados de prácticos obtenidos en esta investigación y las propuestas teóricas que propusieron los teóricos tanto en los antecedentes como en las bases teóricas.

Pérez (2015) en su tesis titulada: Control interno y su incidencia en la ejecución presupuestaria en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2014. Tuvo como objetivo: Determinar las incidencias del control interno en la ejecución de gastos en la Municipalidad Distrital de Olleros en el periodo 2014. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, el diseño de investigación fue no experimental; la muestra censal estuvo formado por 36 directivos y trabajadores, la encuesta fue la técnica utilizada y el cuestionario estructurado fue el instrumento de medición. Resultados: El 86% afirmaron que el Control interno incide directamente en la ejecución del Presupuesto Municipal. Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva donde se analizaron las frecuencias y porcentajes. Resultados: El 90% afirmaron practicar los valores éticos, el 68% afirmaron que aplicaban los principales principios de la economía del negocio, el 78% indicaron que existe un plan de capacitación anual, para el mejoramiento y mantenimiento de las competencias laborales, el 76% opinaron que la Municipalidad cuenta con una programación de control para mitigar los riesgos, el 90% de encuestados afirmaron practicar la emisión de facturas a los usuarios. Concluyó: Que el Control interno incide directamente en la ejecución

presupuestaria en la Municipalidad Distrital de Olleros en el 2014, de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación y el sustento teórico de los antecedentes, lo establecido en las bases teóricas y el contenido del marco conceptual, dándole solidez y fortalecimiento al trabajo de investigación.

Gargate (2015) en su tesis titulada: Control interno en la empresa prestadora de servicios de agua Chavin S.A. Huaraz.tuvo como objetivo: Describir las características del control interno de las empresas prestadora de servicios de agua. El tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo. Resultados: El Control Interno de riesgos, afectan negativamente el logro de los objetivos de la Empresa, el 94% no estuvieron de acuerdo que la valoración de riesgos pueden impactar negativamente con los objetivos de la Entidad, 96% indicaron que formulan planes para ofrecer el producto al precio más cómodo dentro de la organización, el 73% cumplían con los valores éticos en la organización y el 79% los funcionarios y servidores se acogían a las decisiones y el correcto cumplimiento de las actividades establecidas en la Entidad, el 90% afirmaron ejercer buenas prácticas de servicio al cliente, los valores y conductas necesarias y apropiadas en la entidad, el 94% indicaron que los juicios y referencias se traducían en normas de conducta en la ejecución y estilos de gestión, el 96% indicaron que formulan planes estratégicos para administrar y controlar el efectivo dentro de la organización. Concluyó el Control interno en la Empresa prestadora de Servicios de Agua Potable Chavín S. A. Huaraz cumplió funciones en forma positiva de acuerdo a los resultados empíricos y marco teórico, bases teóricas y conceptuales que estudiaron otros investigadores.

Torres y Huamán (2013) en su tesis titulada: Sistema de Control Interno y su incidencia en la gestión de las plantas concentradoras de Minerales de la UNASAM Periodo 2009. Teniendo como objetivo determinar el sistema de control interno y su incidencia en la gestión de plantas concentradoras de minerales. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo con diseño descriptivo correlacional y transversal, la muestra estuvo conformada por 70 encuestados; cuya técnica fue la encuesta y el instrumento de medición el cuestionario estructurado. Resultados: El 99% afirmaron que cumplen aceptablemente el ambiente de control, el 95% de encuestados aceptaron que mejoraron en el mercado competitivo el 86% indicaron que realizaban la de cumplimiento la evaluación de riesgos; 100% de opinaron que realizaban la actividad de control gerencial: 100% de estuvieron de acuerdo con los sistemas de información y comunicación, 95% aceptaron a la actividad de supervisión y monitoreo, el 100 % aceptaron la gestión de las Plantas Concentradoras de Minerales de la UNASAM.

Conclusión: Que el Sistema de Control interno incide directa y significativamente en la gestión de las plantas concentradoras de minerales de la UNASAM.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Teorías de Control interno**

Alvarez (2013) el “Sistema de Control interno” evidencia todas las prácticas y políticas del control interno y dirección de una organización con el fin de contribuir al logro de los objetivos de la dirección de crear confianza, tanto como sea tan seguro, la prevención y detección de fraude y error la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable”. Este concepto indica que es un procedimiento que crea una imagen con el fin de salvaguardar los bienes de la organización y debe ser desarrollado por aquellas personas que pertenecen a dicha entidad, no es necesariamente referido a un conjunto de manuales de políticas y normas, sino de personas que ejecutan actividades en cada nivel de una organización está encajado para el logro de los objetivos en uno o diversos niveles.

El control interno son los principios, procesos tomados en cuenta por la entidad para lograr las metas y objetivos diseñados y además de amparar los bienes económicos y los recursos financieros y tecnológicos a través de su uso adecuado y empleando la normativa válida, así como las políticas colectivas determinadas, el control interno brinda únicamente una razonable seguridad en los procesos

administrativos y contables, informado a la alta gerencia y al consejo de una entidad. (p.12).

Ávila (2013) define que el Control interno es de mucha importancia para las Entidades y compañías, porque coopera, aporta, evalúa y modifica las tareas establecidas; además el control interno facilita la evaluación y el análisis de lo discutido con lo planificado. Las técnicas, métodos y sistemas de control son aplicables a toda las Entidades y compañías, es más a la propia vida real. El Control se establece un instrumento que permite asegurar y comprobar si los objetivos trazados de la Entidad son logrados de acuerdo a lo planificado. Los procesos de Control son efectivamente los mismos, de esta manera se asegura el desarrollo normal de un procedimiento, alcanzando el producto con alta calidad, ya sea los productos tangibles o intangibles como también los servicios de acuerdo a la situación del cliente.

Según Ávila (2013), para determinar el control se necesita por lo menos 4 requisitos:

- 1) Se deben desarrollar y crear los parámetros, los métodos, las herramientas y los fundamentos teóricos o normatividad, los cuales deben establecerse claramente que sean medibles, concretos, alcanzables, que determinen plazos de tiempo, características y expectativas del cliente. Estos componentes son esenciales para la valoración, porque se tienen determinados todas las características de los resultados.

- 2) Se debe desarrollar la evaluación y medición del cumplimiento de los servicios o también o de los productos entregados al cliente. Es muy importante en el proceso que la medición puede desarrollarse como un proceso de evaluación, control y seguimiento, ya que se determinan y hallan fallas en el desarrollo del procedimiento, en la producción del servicio y producto a implementarse ciertas acciones de prevención que disminuyan el riesgo-acción potencializado- que generará un gran impacto en el procedimiento entre el producto y servicio para ser derivado al cliente. Ahora veamos, si los procesos finales se vienen verificando con la evaluación de acuerdo a la planificación, se puede tener confianza en todo el procedimiento está bajo el control. (p.13)
- 3) Se debe examinar el desempeño actual con el desempeño a futuro, debe ser desde un proceso de objetivos claros, donde se muestra lo que en realidad ocurre y así poder hallar las desviaciones que se están obstaculizando.
- 4) Se diagnostican las actividades disciplinarias con un estudio previo de las causas o componentes generadores de la evasión de unos programas requeridos señalado y dichos recursos solicitados y el cronograma.

Según Coso (2014) el informe COSO, es el producto de la indagación de un conjunto de tareas compuesto por la Comisión Treadway con el fin de determinar un ámbito ideal de Control interno competente de pertenecer las infinidades de aclaraciones y juicios que

se emplean sobre dicho tema. En Estados Unidos de América, el informe COSO ha aceptado que legislativos, directores de organizaciones académicos, auditores internos y externos y líderes empresariales cuentan con una alusión común de lo que representa el control interno, no obstante, las diferentes conceptos y definiciones que sobre esta materia existen. El estudio posee gran aprobación y transmisión en los mecanismos financieros y en los consejos de administración de las organizaciones, dando realce a la carencia de que los administradores y altos directores brinden mucha atención al control interno, tal como COSO lo conceptualiza, resaltando la exigencia de los comités de auditoría interna y externa, señalando la necesidad de que el control interno forme parte de los diferentes procedimientos y no de dispositivos burocráticos.

### **2.2.2. Teorías de Sistema integrado de Control Interno**

El Informe COSO (2012) establece que el Control Interno es un proceso integrado y no un conjunto de mecanismos burocráticos aumentados, es ejecutado por el consejo de administración, la dirección y los demás miembros del personal de una organización, empresa, o entidad, el objetivo consiste en proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos en los aspectos de: Eficiencia y eficacia de las operaciones; cumplimiento de las normas, políticas y reglamentos.

### 2.2.3. Teoría del control interno del área de compras

Según Amaya y Silva, (2013) el Control interno del área de compras es el plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que tienen por objetivo obtener información oportuna, confiable y segura, así como promover la eficiencia de operaciones de adquisición o compra.

En toda empresa, las compras son una actividad altamente calificada y especializada. Estas deben ser analíticas para lograr los objetivos de una acertada gestión de adquisiciones que se resume en adquirir productos o servicios de calidad, cantidad, precio justo, en el momento oportuno y adecuado.

### 2.2.4. Teoría de las ventas

Según Frontal (2014) la venta es el intercambio de servicios o productos por unidades monetarias que se producen entre el vendedor y el cliente, cuya finalidad es buscar satisfacer las necesidades de los clientes. A continuación, se definen cada uno de las teorías.

- **Teoría formulista:** Estructura el proceso de venta en cuatro fases o etapas según la fórmula llamada A.I.D.A, que son: Atraer la atención, Crear interés en el discurso, alentar el deseo de aceptar el mensaje, y hacer que el receptor del mensaje haga lo que se le sugiere; esta teoría es practicada fundamentalmente en las empresas con una gestión orientada a la venta, donde todo proceso se basa en la actuación del vendedor.



- **Teoría del estímulo – respuesta:** El vendedor es capaz de controlar la situación y lleva la iniciativa con la diferencia, de que esta teoría se apoya en el criterio de que, a estímulos iguales, respuestas iguales.
- **Teoría de la necesidad – satisfacción:** El vendedor debe de conocer las necesidades actuales y futuras del cliente, de esta manera poder satisfacer las necesidades de los clientes.

## **2.3. Marco Conceptual de la investigación**

### **2.3.1. Control interno**

El Control interno comprende una serie de procesos y acciones de cautelar previamente, simultáneamente y la verificación posterior que desarrolla y realiza la entidad del estado que está sometido a inspección, cuyo objetivo es la dirección de procesos, los bienes del estado y las ejecuciones que se efectúen en forma correcta y eficiente. (Contraloría General del Perú, 2014).

#### **2.3.1.1. Objetivo de Control interno**

La Contraloría General de la República (2012) establece los siguientes objetivos:

- Promover permanentemente la eficiencia, la eficacia, transparencia y economía en las operaciones que realice la entidad del Estado u organización; así como velar por la calidad de los servicios públicos o privados que presta.
- Cuidar con responsabilidad y resguardar los recursos y bienes del Estado previniendo casos de cualquier pérdida, deterioro,

uso indebido y actos ilegales; es decir contra todo hecho irregular u otra situación perjudicial que pudiera afectarlos.

- Cumplir con responsabilidad la normatividad que se aplica a la Entidad u organización con sus respectivas operaciones.
- Garantizar con transparencia la confiabilidad y oportunidad la presentación de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores éticos e institucionales.
- Promover el cumplimiento oportuno de los funcionarios o servidores públicos para rendir cuentas de los fondos y bienes públicos que tienen a su cargo o por una misión u objetivo que se les encargó y aceptaron. (Contraloría General de la República, 2012)

#### **2.3.1.2. Tipos de Control interno**

##### **a. Control interno previo (antes)**

Cada entidad pública u organización privada, establecen los procedimientos (desde la autorización hasta la evaluación) de sus operaciones realizadas. Todo control previo enfatiza en la existencia de reglamentos de organización, manuales de organización y funciones, especificando el señalamiento de todo el proceso que necesitan para la realización de una determinada operación. (Contraloría General del Estado, 2013)

##### **b. Control interno simultaneo (en el momento)**

Consisten en los procedimientos que contribuyen verificar y evaluar las acciones que se desarrollan en el mismo momento

de su ejecución; esta acción se relaciona fundamentalmente con el Control Interno de calidad. Contraloría General del Estado (2013)

### **c. Control interno posterior (después)**

Esta actividad de Control interno posterior, generalmente son realizados por los órganos de auditoría interna en las entidades del sector público o en una organización empresarial, a través de auditorías, exámenes especiales cuya finalidad consiste en la evaluación en que las disposiciones legales, políticas internas, los lineamientos y procedimientos que puso en práctica la gerencia, fueron eficaces en la salvaguarda de sus activos, asegurando la confiabilidad de la información gerencial, hecho que puede proporcionar una razonable seguridad en el logro de los resultados previstos y la evaluación del cumplimiento de sus metas, así como permitir la administración de los recursos de cada entidad u organización privada con efectividad, eficiencia y economía. (Sifuentes, 2015)

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

**Eficiencia:** Consiste en la relación que hay entre los bienes o servicios que se produjeron o entregaron a los recursos utilizados para este fin, en relación comparativa con el estándar del desempeño establecido. (COSO, 2014).

**Eficacia:** Está referido al grado de consecución e impacto que los resultados de una entidad pública o privada, puede

producir relacionado con las metas u objetivos previstos. Esta medición se realiza en todas las tareas y actividades cuando se concluye un proceso, un proyecto o un programa; lo que permite es determinar si los resultados que se obtuvieron tienen relación con los objetivos propuestos y esté relacionado con la satisfacción de las necesidades más sentidas o problemas de la comunidad. (Arucano, 2016)

**Economía:** Se refiere a los términos y condiciones bajo estos parámetros, se adquieren los recursos sean financieros, humanos, físicos o de sistemas computarizados, obteniéndose la cantidad y nivel apropiado de calidad; pero al menor costo oportunamente y en el contexto requerido. (Cruzado, 2015)

**Transparencia:** Se refiere al deber que los funcionarios y servidores públicos permitan que su gestión o sus actos, sean informados y enviados con mucha claridad a las autoridades de gobierno o a la gerencia de organizaciones privadas; y a la ciudadanía en general para que puedan conocer y evaluar cómo se está desarrollando la gestión pública o privada en relación a las metas u objetivos trazados institucionalmente y de cómo se están invirtiendo los recursos públicos. (Arucano, 2016)

**Legalidad:** Toda gestión pública debe realizarse relacionado íntimamente a las normas legales y reglamentarios establecidas por el Estado; además con la normatividad que

regula las acciones y da los lineamientos de política y los planes de acción (planes operativos y estratégicos). (Arucano, 2016)

**Justicia:** Se refiere a respetar los derechos de las partes involucradas y tratarlas con el mismo respeto y consideración. En este sentido el principio de justicia demanda que las personas sean tratadas de manera equitativa y no pueden verse ni tratarse con un menor valor. (Arucano, 2016)

**Principio ético:** Consiste en el conjunto de valores morales que contribuyen que la persona pueda tomar decisiones y tener un comportamiento correcto en las diferentes actividades que le cumple en la Entidad donde labora. (Contraloría General de la República, 2012)

## **2.3.2. Área de Compras y Ventas**

### **2.3.2.1. Definición de Compras**

Según Ávila (2012) consiste en la acción de obtención del producto o servicio de calidad correcta, al precio justo en el tiempo y lugar pactado. Actualmente la palabra compras se puede relacionar con los siguientes términos: Control de inventarios, adquisiciones, almacenes, aprovisionamiento.

#### **a. Objetivos**

La función de las compras en forma estándar, los objetivos generales consisten en obtener o adquirir los productos adecuados que llenen los vacíos de lo solicitado de importancia tanto en la esencia de la vida o para su envío en el tiempo

adecuado y va enfocado al ambiente dado, desde la perspectiva adecuada un vendedor que brinde mucha confianza, y se desempeñe bien en su labor y sobre todo acompañado de los valores como la puntualidad y la responsabilidad y se debe mostrar el servicio de calidad tanto al principio como al final de las ventas y a un precio dable y justo. (Salvador, 2014)

**Las metas generales de las compras se pueden sintetizar en:**

1. Mantener todas las financiaciones y aceptar pequeñas pérdidas en el balance.
2. Establecer un flujo sin interrupción de materiales, abastecimientos y servicios que se requieren para que se opere la entidad.
3. Mantener los corrientes controlando la condición adecuada. se necesita mejorar la calidad con el fin de competir con efectividad en el mercado local, nacional e internacional; causando una renovada atención en los objetivos de calidad en las compras.
4. Convocar y desarrollar vendedores muy competentes.
5. Mantener, los artículos comprados.
6. Comprar los artículos o servicios que se requieren al precio final más justo y bajo.
7. Renovar la postura capaz y competente de la entidad del Estado.

8. Lograr las interrelaciones de trabajo con armonía, que sean productivas a cada uno de los departamentos de la producción.
  9. Lograr las metas trazadas de compra al costo mínimo.
- (Salvador, 2014)

#### **b. Responsabilidad y delegación**

Valdés (2014) cuando se han proyectado las tácticas, pueden constituirse a través de una determinada entidad orgánica, de acuerdo al diseño seleccionado habiendo encargo dentro de la entidad. El sistema de la entidad está basado en diversos grados estructurales, diversos movimientos de información de metas estructurales. Y son desarrollados con los proyectos fundamentales con los procesos de cargos; con la constitución de metas establecidas y muy bien segmentadas según los objetivos y las estrategias.

Estas actividades permiten que la acción muy organizada de la ocupación y competencias referido al abastecimiento de productos, sea absolutamente complicado los vacíos internos y reparar al entorno externo. Así como las obtenciones de las mercaderías, además las funciones de negocios se realizan con un contacto diario en el mercado desarrollando de manera adecuada los negocio responsablemente en el mercado, cuando los proveedores ponen en marcha con bastante énfasis sobre la publicidad y cuando el personal del área se capacita; como

consecuencia es brusco y determinando con una imaginación en alto grado, la organización compradora encontrará una adecuada forma con el fin de contrarrestar su fuerza extrema. cuando a partir de los 80, se incrementó las complicaciones de las entidades se debió al desarrollo por lo que las áreas de compras aumentaron, sus mayores responsabilidades. (Contraloría General del Perú, 2014)

#### **c. Especialización en la función de compras**

Para cumplir con las responsabilidades como la adquisición de productos, el personal debe contar con una especialización al respecto y la ayuda de expertos, capacitados que como consecuencia será la especialización altamente calificado cuando en dicha organización, se cuenta con una sola persona en el área de compras; es tediosos su especialización; porque se convierte en un acomodado para todos los niveles de acciones, sin embargo; en las entidades de adquisiciones mayores, la distancia característica usualmente determina las cuatro tareas cultivadas. (Delgado, 2017)

#### **d. Compra y Negociación**

Valdés (2014) se inicia con la ubicación del abacero muy hábiles, luego se verifica sus posibilidades de proveedor, seleccionando los comerciantes y se hace un acuerdo de los costos; las condiciones y en los tratos que se determina con los proveedores.



Estas actividades definitivamente son especializadas por la variedad de mercaderías que se comprará, materias primas, combustibles, bienes de capital, etc. Es muy importante realizar el seguimiento de expedición. El conjunto realiza puntos resaltantes de la adquisición y luego hace un control la manera que el proveedor ejecute su misión relacionado al envío de las mercancías y del mismo modo lo solicitado sea de calidad evitando todo tipo de efectos negativos y que generen actos de malestar. En caso de generarse problemas el grupo presiona y ayuda al vendedor para la solución de problemas. (EAE - Business School, 2017)

#### **e. Aspectos éticos de las compras**

Según Abreu (2011) las características de las compras es una función que se esto induce a obrar mal y atentar contra la ética. Muchos proveedores proponen la coima los encargados de realizar las compras cuando el acuerdo se le brinda a la Entidad que simboliza. Esta situación abarca dos cosas que son; el aceptar o negar o tales presentes y está ligado a un listado de controversias. Además, el personal que laboran como agentes de compras, otras personas pueden ser llevados por el camino antiético mediante la influencia de algunos ingenieros y/o gerentes con el fin de orientar o influir acerca de un modelo de un artículo en únicamente el comerciante puede cubrir el

requerimiento, de acuerdo a las especificaciones solicitadas. En muchos casos el personal de investigación y desarrollo puede influir con acciones de corrupción para que especifiquen las características especiales del producto que solamente puedan venderlos un solo proveedor.

Aunque a veces los proveedores creaban ciertos valores negativos por lo que hay actividades que puedan calificarlas de actividades no éticas e ilegales; mediante el arreglo de precios, cometiendo el delito de colusión con los proveedores cuando se realizan las cotizaciones; en otros casos puede haber sabotaje por los proveedores que no compitieron y no lograron la buena pro, a veces entregando muestras de productos de mucha calidad pero elevados en precio que en el futuro se fabricarán y se entregarán: Muchas veces hay uso de publicidad engañosa relacionado a los precios y calidad de los productos; para la cual la asociación nacional de agentes de compras han determinado algunos principios normativos cuando se realicen las compras, tales como:

Tomar en cuenta el término los enfoques de la organización en todo el proceso creyendo en sus reglamentos establecidos. Debe ser propenso a las sugerencias de mayor rango de sus asociados de trabajo; ya que los consejos no deben perjudicar la dignidad y responsabilidad del puesto laboral de un trabajador. (Abreu, 2011)

La comparación debe realizarse sin perjuicios con el fin de lograr el alto valor en los finales por el dinero extenuado.

Se debe conocer los accesorios y todos los procedimientos de fabricación, estableciendo sistemas más amplios para poder dirigirse a su ámbito laboral. (Abreu, 2011)

Debe practicarse la verdad y la justicia, al realizar la compra y la venta, denunciando todas las expresiones que producen los sobornos de negociación. Se debe brindar una rápida deserción a todos los visitantes que llegan con una misión de negocio.

Se debe respetar sus obligaciones exigiendo el respeto de las obligaciones para él y para con la firma, evitando prácticas deshonestas, haciendo una buena práctica comercial.

Es importante la cooperación con todas las organizaciones y con todas las personas dedicadas a aumentar y enaltecer la compra; porque dicha organización conduce una buena preparación físicamente y realiza el análisis diario de todos los comprobantes de adquisiciones compra formales conservando los datos requeridos para que pueda operar en áreas; preparando las rendiciones periódicamente, que son denominados cuan importantes para la gerencia y el colaborador administrativo de las mercaderías. (Abreu, 2011)

### **2.3.2.2. Concepto de Venta**

Según Thompson (2014) se considera como una forma de acceso al mercado cuya práctica se realiza por la mayor parte de las Empresas sean Micro, Pequeñas o Medianas Empresas; y/u otras con saturación en su producción ya que su finalidad es vender lo que se produce al contrario sin producir lo que el mercado desea. Por esta razón es importante tener conocimiento sobre el concepto de venta, con el objetivo de identificar a la Empresa que la practican (aún sin saberlo) según el riesgo que corre y sin saber para que lo hacen.

### **2.3.2.3. Departamento de Venta y Postventa**

#### **- Funciones, responsabilidades y atribuciones:**

Según Pierce (2015) las funciones, responsabilidades y atribuciones que tienen el departamento de logística se pueden sintetizar en lo siguiente:

- a) Desarrollar, ejecutar y controlar el plan de ventas de la Empresa, elaborado durante la etapa de planificación.
- b) Producir informes y reportes al gerente, con base a los pedidos de la jefatura.

Actualizar periódicamente los indicadores de gestión, necesarios para la toma de decisiones y que estén relacionados con el plan de ventas; deben emitirse oportunamente las cotizaciones y las garantías.

Pierce (2015) menciona que es necesario mantener una presencia constante con los clientes, adelantándose a sus necesidades y efectuando el seguimiento a los trabajos que se van ejecutando para solución oportuna a sus solicitudes.

Debe existir una coordinación directa entre las gerencias de operaciones y la gerencia de garantía de calidad, los contratos efectuados y se deben cumplir con los informes del departamento de contratos emitiendo previamente las cotizaciones, y en algunos casos cumplir con los compromisos contraídos. (Thompson, 2014)

Se debe mantener al día la base de datos comerciales es preciso dar respuesta oportuna y eficaz a los reclamos de los clientes.

Es necesario mantener un permanente control sobre las acciones correctivas y las respectivas soluciones que se deben brindar a los clientes, generados por sus reclamos.

Es necesario realizar un desarrollo del programa permanente de relación con los clientes cuando existen reclamos y darle solución oportunamente y posteriormente realizar un seguimiento sobre los trabajos realizados. (Thompson, 2014)

Como se puede verificar será responsabilidad del departamento, realizar las actividades que tienen relación con el proceso de ventas y postventa, que a continuación se indican:

- a) Recibir todo el requerimiento del cliente.

- b) Solicitar al órgano productivo su factibilidad respectiva.
- c) La emisión de la cotización y remisión al cliente debe realizarse previa firma del gerente comercial.
- d) Se debe recibir la autorización del cliente (O/C, contrato) para comenzar el proceso interno de las ventas.
- e) Se debe generar el pedido de venta respectivo.
- f) Se debe generar la solicitud de trabajo al órgano correspondiente y ejecutar el trabajo solicitado.
- g) Se debe solicitar el cierre de las órdenes de producción con el objeto de formular la finiquitación (Liquidación) respectiva.
- h) Se debe emitir la solicitud del despacho y se debe emitir el requerimiento de factura por el cliente.

### **III. Hipótesis**

La presente investigación no cuenta con una hipótesis por tratarse de un estudio de una sola variable y por ser de carácter descriptivo simple. (Carrasco, 2014)

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de la Investigación**

El diseño de investigación fue descriptivo simple – no experimental – transversal; es descriptivo porque se recolectaron datos de la realidad natural; no experimental porque no se manipularán deliberadamente ninguna de las variables de estudio y transversal, porque la recolección de datos se realizó en un solo momento. (Ñaupas, 2013), cuyo diagrama es:

M  $\Longrightarrow$  O      Dada una muestra realizar una observación.

Dónde:

M = Muestra

O = Observación.

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque para la recolección y la presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos y matemáticos.

El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que sólo se limitó a describir las principales características de la variable en estudio.

### **4.2. Población y Muestra**

#### **4.2.1. Población**

La población es el conjunto de individuos, personas o instituciones que son motivo de investigación social. (Ñaupas, 2013)

La población estuvo conformada por 37 trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L.

N = 37 trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L.



#### **4.2.2. Muestra**

El tamaño de la muestra se obtuvo mediante el muestreo no probabilístico intencional, porque todos los elementos de la población tienen la probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, por ello son representativos. Por lo tanto, se consideró una muestra de 37 trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L.

n= 37 trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L.

### 4.3. Definición y operacionalización de variable e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Características del Control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017.	<b>El Control interno:</b> Comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. <i>(Contraloría General del Perú, 2014).</i>	La variable características del control interno en el área de compras y ventas está conformada por las siguientes dimensiones:  Tipos del control interno, y los principios del control interno.  Y se medirá a través de sus indicadores utilizando un cuestionario estructurado para el cumplimiento de los objetivos.	<b>D1: Tipos del Control Interno</b>	Control interno previo (antes).	¿Ejecutan el control interno previo en el negocio?
				Control interno simultáneo (en el momento)	¿Realizan el control interno simultáneo en el negocio?
				Control interno posterior (después)	¿Ejecutan el control interno posterior en el negocio?
			<b>D2: Principios del control interno</b>	Eficiencia.	¿Cumplen sus actividades comerciales con Eficiencia?
				Eficacia	¿Ustedes practican la eficacia en el proceso comercial?
				Economía	¿Aplican el principio de economía en el negocio?
				Transparencia	¿Cumplen con transparencia sus actividades comerciales?
				Legalidad	¿Cumplen con legalidad sus actividades comerciales?
				Justicia	¿Realizan sus actividades comerciales con justicia?
				Principio ético	¿Practican el principio ético en el negocio?

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

##### **4.4.1. Técnica**

**Encuesta:** Es una técnica de indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio. (Carrasco, 2014 p.314)

Para la siguiente investigación la técnica empleada fue la encuesta el cual permitió elaborar un conjunto de preguntas o ítems en función a las variables e indicadores de estudio.

**Instrumento:** El Cuestionario estructurado es un formato elaborado específicamente con base a la técnica de estudio; cuya utilidad es para la recolección de datos de la muestra de estudio. (Ángeles, 2012)

Por lo tanto; para la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario estructurado, que fue dirigida a los trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, y estuvo constituido por 10 preguntas.

#### **4.5. Plan de Análisis**

En esta fase se utilizó el programa Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS versión 23, con la finalidad de clasificar, ordenar y codificar los datos recolectados durante el trabajo de campo; luego se realizó la tabulación y la presentación de resultados en tablas y figuras estadísticas para su posterior interpretación y análisis de datos; asimismo se utilizó la estadística descriptiva para analizar las frecuencias y los porcentajes de los resultados de la aplicación del cuestionario.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

**Título:** *Características del Control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017*

Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuáles son las características del Control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L., Huaraz, 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿Cómo es el cumplimiento de los tipos del control interno en el área de compras y ventas en la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017?.</p> <p>2 ¿Cuáles son los principios del Control interno en el área de compras y ventas en la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017?.</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar las características del Control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017.</p> <hr/> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Determinar el cumplimiento de los tipos del control interno en el área de compras y ventas en la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017.</p> <p>2. Describir los principios del Control interno en el área de compras y ventas en la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017.</p>	<p>La presente investigación no cuenta con una hipótesis por tratarse de un estudio de una sola variable y por ser de carácter descriptivo simple. (Carrasco, 2014)</p>	<p><b>1. Diseño de la investigación</b> Descriptivo simple – no experimental - transversal</p> <p><b>2. El tipo de investigación</b> Cuantitativo</p> <p><b>3. Nivel de investigación de la tesis</b> Nivel descriptivo</p> <p><b>4. Población:</b> N= 37 trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L</p> <p><b>5. Muestra:</b> n=37 trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L</p> <p><b>6. Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>7. Instrumento:</b> Cuestionario estructurado.</p> <p><b>8. Plan de análisis:</b> Estadística descriptiva</p> <p><b>9. Principios éticos:</b> Se definieron los 6 principios éticos establecidas por la Universidad</p>

#### 4.7. Principios éticos

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de la Micro y Pequeña Empresa bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona humana.

- **Protección de las personas:** Se cumplió con el principio de no mellar la dignidad de las personas encuestadas; por lo tanto, se respetó la identidad de los trabajadores; sus opiniones se guardaron con absoluta confidencialidad y privacidad, sin divulgar sus opiniones personales, porque participó voluntariamente en el trabajo de investigación y en todo momento se respetó sus derechos fundamentales.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** La investigación se realizó evitando daños al medio ambiente, y las plantas; así mismo se respetó la dignidad de los animales, y se tomó medidas para evitar los posibles daños planificando acciones para disminuir los efectos adversos.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Se contó y se respetó con la decisión informada, inequívoca, voluntaria, libre y específica de los trabajadores encuestados, se aplicó el cuestionario indicándoles que sus respuestas son anónimas, el cual se evitará ser expuesto, también informándoles que los datos que proporcionaron solamente sirvieron para efectos del trabajo de investigación.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se creó un ambiente favorable y se aseguró el bienestar de las personas que participaron en el presente estudio; sin causar daño alguno a la persona humana, antes durante y

después de la recolección de datos, maximizando los beneficios y reduciendo algunos efectos adversos que podrían haberse presentado.

- **Justicia:** Comprendió el trato justo antes, durante y después de su participación, se tendrá en cuenta:
  - ✓ La selección justa de participantes
  - ✓ El trato respetuoso y amable siempre enfocando el derecho a la privacidad y confidencialidad.
  
- **Integridad científica:** Se demostró en todo momento la rectitud y seriedad en el trabajo científico, extendiéndose al futuro ejercicio profesional con base a las normas éticas que rigen la profesión normas deontológicas del contador público, evaluando la presencia de algunos daños y riesgos; pero dando importancia a los beneficios potenciales que puedan haber afectado a los elementos de la muestra que participaron en el trabajo de la investigación y evitando conflictos de interés que puedan haber afectado en las etapas del trabajo de investigación y su posterior comunicación de resultados.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Distribución de la muestra, según el control interno previo en el negocio*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	27	73%
No	10	27%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L

**Tabla 2**

*Distribución de la muestra, según el control interno simultáneo en el negocio*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	25	68%
No	12	32%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L

**Tabla 3**

*Distribución de la muestra, según el control interno posterior en el negocio*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	26	70%
No	11	30%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L

**Tabla 4**

*Distribución de la muestra, según actividades comerciales con eficiencia*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	28	76%
No	9	24%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L

**Tabla 5***Distribución de la muestra, según la eficacia en el proceso comercial*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	27	73%
No	10	27%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L**Tabla 6***Distribución de la muestra, según el principio de economía en el negocio*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	19	51%
No	18	49%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L**Tabla 7***Distribución de la muestra, según la transparencia de sus actividades comerciales*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	20	54%
No	17	46%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L**Tabla 8***Distribución de la muestra, según la legalidad de sus actividades comerciales*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	24	65%
No	13	35%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L



**Tabla 9**

*Distribución de la muestra, según la justicia en sus actividades comerciales*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	29	78%
No	8	22%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L

**Tabla 10**

*Distribución de la muestra, según el principio ético en el negocio*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	28	70%
No	9	30%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L

## 5.2. Análisis de los Resultados

1. Según la tabla figura 1, el 73% de trabajadores afirman que aplican el control interno previo en el negocio; con base a estos resultados se puede deducir que los trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L; aplican el control interno previo en el negocio, estos resultados se diferencian con los estudios realizados por Crespo y Suárez (2014) quienes realizaron una investigación titulada: Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013, asimismo, obtuvieron como resultado que un 69% no aplicaban el control interno previo en la empresa Multitecnos. Desde el punto de vista teórico, el control previo enfatiza en la existencia de reglamentos de organización, manuales y funciones. Como un aporte de conclusión, se sugiere a la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, implementar un sistema de control interno previo en la empresa que abarque no solamente en la elaboración de manuales administrativos, sino también en la medición de riesgos en la estructura empresarial.
2. Según la tabla y figura 2, el 78% indican que aplican el control interno simultaneo en el negocio estos resultados nos permiten deducir que los trabajadores de la empresa “CEVIVE” realizan las actividades de control interno de acuerdo a las actividades que se ejecutan en el negocio. Estos resultados contrastan con el estudio de Zavaleta (2016) en su tesis titulada: Caracterización del control interno del área de ventas de las empresas comerciales de insumos para el calzado del Perú: caso Isabel E.I.R.L. Trujillo, 2016, quien manifiesta que un 80% negaron aplicar el

control interno simultaneo en el negocio. Estos resultados muestran que la mayoría de trabajadores encuestados mencionan que no aplican el control interno simultaneo en cuanto a los productos que ofrece; así mismo se observó una descoordinación de los vendedores durante el proceso de venta.

Como conclusión, se recomienda a la empresa a que sigan aplicando el control interno simultaneo en el negocio, ya que gracias a este control se podrá saber si los productos que se adquiere son de calidad y si están en un buen estado, de esta manera la empresa podrá evitar tener pérdidas en sus productos.

3. Según la tabla y figura 3, el 70% de trabajos afirman haber participado en el control interno posterior en el negocio, estos resultados guardan relación con la tesis de Baldeón (2016) quién realizó un estudio titulada: El control interno de inventarios y su influencia en las empresas comerciales de ferretería del Perú: Caso Versat & Asociados SAC. Trujillo, 2016, obteniendo como resultado que un 75% afirmaron participar en el control interno posterior en el negocio. Desde el punto de vista teórico, se puede deducir que llevar un buen control interno de inventarios ayuda al crecimiento empresarial mediante la supervisión. Como conclusión, se recomienda a la Empresa seguir implementando el control interno posterior, de esta manera los responsables podrán supervisar y realizar los inventarios periódicos para asegurar un buen desarrollo de las funciones establecidas en los documentos de procedimientos de la empresa.

4. Según la tabla y figura 4, el 76% de los trabajadores afirman que realizaban las actividades comerciales con eficiencia. Estos resultados guardan relación con la tesis de Samamé (2016) en su tesis titulada: Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas de servicios del Perú: Caso Sermav SAC. Trujillo, 2016; teniendo como resultado del estudio que un 65% de los empleados realizaban sus actividades con eficiencia.

Como conclusión, se sugiere a la empresa informar a sus trabajadores sobre la relación que existe entre los bienes o servicios que se producen o entregan, de esta manera realizaran un buen funcionamiento del área de compras y ventas, y así se podrá lograr los objetivos que se desea alcanzar.

5. Según la tabla y figura 5, el 73% de los trabajadores opinan que sí, practican la eficacia en el proceso comercial. Estos resultados coinciden con la investigación de Benítez y Santisteban; (2015) quienes realizaron un estudio titulada: El sistema de control interno de producción e inventario de productos terminados y la mejora de la situación económica y financiera de la compañía calzados Moy's S.A.C. 2015, teniendo como resultado que el 95% de colaboradores practicaban de manera eficiente sus actividades de trabajo.

Como una propuesta de conclusión, se recomienda a la empresa que la aplicación de los indicadores financieros, ayuda en la mejora de la situación económico-financiera de la empresa, lo cual permitirá mejorar

la reducción de los riesgos operativos a los que la empresa se encuentra expuesta.

6. Según la tabla y figura 6, el 51% opinan que sí, aplican el principio de economía en el negocio. Dichos resultados se relacionan con los estudios de Pérez (2015) en su tesis titulado: Control interno y su incidencia en la ejecución presupuestaria en la Municipalidad distrital de Olleros, 2014, en este estudio se obtuvo como resultado que un 68% afirmaron que aplicaban los principales principios de la economía del negocio.

Como conclusión, se propone a la empresa adquirir productos de calidad con un nivel apropiado, pero al menor costo posible con base a los principios éticos con la finalidad de obtener resultados favorables para la empresa.

7. Según la tabla y figura 7, se observa que un 54% afirman que cumplen con transparencia sus actividades económicas. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Asubadin (2011) en su tesis titulada: Control interno sobre el proceso de compras y su incidencia de la liquidez de la empresa comercial Yucailla Cia. Lta. Latacunga durante el año 2010, teniendo como resultado que el 80% de los encuestados realizaban su trabajo con transparencia. Como indicador es factible desarrollar una solución al problema reestructurando el control interno y adaptando el proceso de compras mediante el método COSO ERM.

Como conclusión, se sugiere a la empresa contar con trabajadores que realicen sus labores con transparencia, que permitan realizar una gestión de manera informada y que envíen los reportes a los gerentes de manera

transparente, esto conlleva a conseguir un ambiente laboral de confianza dentro de la empresa.

8. Según la tabla y figura 8, el 65% de los trabajadores afirman que cumplen con la legalidad de sus actividades comerciales. Estos resultados contrastan con la tesis de Sánchez (2016) en su tesis titulado: El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: Caso Rímac Class SRL Trujillo, 2016.

Teniendo como resultado que el 56% de los colaboradores afirmaron que cumplen con las normas en las actividades comerciales. Como se puede verificar, ambos resultados guardan una relación significativa.

Como conclusión, se recomienda a la empresa realizar la gestión de acuerdo a las normas políticas legales y reglamentarias establecidas por el control interno, esto ayudará en la toma de decisiones por parte de la gerencia, así mismo se logrará resultados positivos para la empresa.

9. Según la tabla y figura 9, el 78% de trabajadores encuestados afirman que realizan sus actividades comerciales con justicia. Estos resultados hallados tienen una relación significativa con el estudio de Zavaleta (2016) quien realizó un estudio titulada: Caracterización del control interno del área de ventas de las Empresas comerciales de insumos para el calzado del Perú: Caso Isabel E.I.R.L. Trujillo, 2016, teniendo como resultado que un 90% de trabajadores encuestados afirman aplicar el principio de la justicia al momento de realizar sus actividades comerciales.

Como conclusión, se recomienda a la empresa poner en práctica el principio de la justicia ya que es un valor muy importante, que se

encuentran plasmadas en los principales códigos deontológicos de psicología, de esta manera los trabajadores van a lograr tener un buen trato cordial con los clientes antes, durante y después de ofrecerles un producto, esto va a originar que la empresa podrá obtener más ganancias; así mismo los clientes se sentirán satisfechos por el trato recibido.

10. Según la tabla y figura 10, se observa que el 70% de encuestados indican que practican el principio ético en el negocio. Estos resultados coinciden con la tesis realizada por Marceliano (2014) en su tesis titulada: Control interno en la Municipalidad distrital de Catac, 2012, teniendo como resultado que el 68% de los colaboradores opinaron que sí practicaban los principios éticos.

Como una propuesta de conclusión, se recomienda a la empresa que existe una necesidad urgente de implementar un sistema de funcionamiento de una oficina de control empresarial para un mejor funcionamiento de la empresa, que permita controlar los riesgos de fraudes y corrupción; así como de una administración efectiva de los recursos humanos.

## VI. Conclusiones

1. Respecto al objetivo general, se ha determinado las siguientes características del control interno en el área de compras y ventas de la Empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017; porque los trabajadores en su totalidad no cumplen y no tienen conocimiento sobre los tipos del control interno, como el control previo, simultaneo, posterior; y con respecto a los principios del control interno muy pocas veces los trabajadores aplican el principio de la eficiencia, eficacia, economía, transparencia, la legalidad, justicia y el principio ético; hechos que no permiten vislumbrar de manera objetiva el funcionamiento de la empresa. Como aporte de la investigadora, se sugiere a los trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L objeto de estudio, seguir poniendo en práctica los tipos y los principios de control interno realizando un trabajo armonioso cumpliendo con las normas legales y políticas, brindando los respectivos informes y reportes al gerente de manera oportuna, así mismo solicitar a la empresa “CEVIVE” E.I.R.L realizar charlas y cursos de capacitación de información y formación en el trabajo para diseñar adecuadamente el control interno relacionado directamente con el área de compras y ventas de la empresa. Como valor agregado al usuario final, se sugiere a los trabajadores del área de compras y ventas de la empresa poner en práctica las recomendaciones plasmadas en el presente estudio; así mismo se sugiere a los futuros investigadores abordar el problema en otros contextos bajo un enfoque cualitativo utilizando la revisión documental, con el fin de diseñar nuevos manuales, guías, que ayuden a mejorar el funcionamiento del control interno en las empresas.



2. Respecto al objetivo específico 1, se ha determinado el cumplimiento de los tipos del control interno en el área de compras y ventas en la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017; considerando que algunos de los trabajadores conocían y realizaban el control previo, simultaneo y posterior, hechos que no permitieron optimizar las actividades comerciales en todas sus áreas de la organización.
3. Respecto al objetivo específico 2, se ha descrito los principios del Control interno en el área de compras y ventas en la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017; porque muy pocas veces aplicaban los principios de control interno, como la eficiencia, eficacia, economía, transparencia, legalidad, justicia y el principio ético; porque probablemente la gerencia no realizó la información y comunicación oportuna al grupo de trabajadores.

Para afirmar las conclusiones se tuvo que basar en los resultados empíricos obtenidos en la encuesta, en soporte desde el punto de vista teórico y estadístico.

## **Recomendaciones**

1. Se recomienda de manera general que existe una necesidad primordial en la implementación del sistema de Control interno en la oficina de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L con la finalidad de asegurar el desenvolvimiento de los trabajadores de esta sección y contribuir con un servicio competitivo en beneficio de la sociedad Huaracina; así mismo que los directivos y trabajadores laboren dentro del contexto de los principios del control interno, poniendo en práctica los tipos del control, con mercaderías dentro de los estándares de competitividad con el uso de herramientas nuevas de una empresa moderna.
2. Todo los directivos y trabajadores deben tener un conocimiento cabal sobre los tipos del control interno, para aplicarlos adecuadamente en el funcionamiento de la empresa en todo sus procesos, actividades y tareas, que corresponden como empresa comercial competitiva en el medio local.
3. Es necesario que los directivos y trabajadores de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L conozcan los principios del control interno como un marco orientador para el mejor desempeño laboral de los trabajadores, poniendo en práctica la transparencia, honradez, ética y moral, para el desarrollo económico y comercial de la organización empresarial.

## Referencias Bibliográficas

- Abreu, J. (2011). *Aspectos Éticos de las compras*. México. Recuperado el 22 de Mayo de 2018
- Alvarez, J. (2013). *Control interno*. México. Recuperado el 24 de Mayo de 2018, de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>
- Amaya, D., y Silva, J. (2013) Control interno del área de compras. Universidad de la Sabana. Recuperado el 20 de octubre de 2019, de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/9755/Jos%C3%A9%20Miguel%20Silva%20Cano%20%28TESIS%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anaya, C., y Sánchez, O. (2016). *Aplicación de la propuesta de un sistema del control interno de la empresa comercial agroespecies y frutos del país SAC para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad Chiclayo - 2016*. Tesis de pregrado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado el 24 de Abril del 2018, de: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/674>
- Ángeles, R. (2012). *Metodología de la investigación*. Lima. Recuperado el 22 de Mayo de 2018
- Arucano, I. (2016). *Control Interno - Principios de Control interno*. Recuperado el 3 de Agosto de 2019, de: <https://www.monografias.com/trabajos109/control-interno-contabilidad/control-interno-contabilidad.shtml>
- Asubadin, I. (2011). *Control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Yucailla CIA LTDA Latacunga, 2010*. Trabajo de graduación previo a la obtención del título de ingeniera en

contabilidad y auditoría CPA en la Universidad técnica de Ambato – Ecuador. Recuperado el 23 de Abril de 2018, de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1707/1/TA0051.pdf>

Ávila, C. (2013). *Teoría del control interno*. Colombia: UNIREMINGTON.

Recuperado el 24 de Mayo de 2018

Baldeón, Y. (2016). *El control interno de inventarios y su influencia en las empresas comerciales de ferretería del Perú: Caso Versat & Asociados SAC. Trujillo, 2016*: Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo - Perú. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1176>

Bayona , I. (2016). *Caracterización del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú: Caso Power Deport S.A.C Trujillo, 2016*.

Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los ángeles de Chimbote, Trujillo - Perú. Recuperado el 24 de Abril del 2018, de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1138/CONTROL\\_INTERNO\\_AREA\\_DE\\_VENTAS\\_BAYONA\\_CARBAJAL\\_IVAN\\_OLIVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1138/CONTROL_INTERNO_AREA_DE_VENTAS_BAYONA_CARBAJAL_IVAN_OLIVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Benitez, C. (2014). *Diseño de un sistema de control interno Administrativo, Financiero y Contable para la ferretería My Friend, ubicada en el sector los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*. Trabajo de grado previo a la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría C.P.A en la Universidad técnica del norte, Ibarra. Recuperado el 22 de Mayo del

2018, de:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>

Benítez, E., y Santisteban, S. (2015). *El sistema de control interno de producción e inventario de productos terminados y la mejora de la situación económica y financiera de la compañía calzados Moy's S.A.C. 2015*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad privada del norte, Trujillo Perú. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de:

[http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10004/Ben%C3%ADtez%20Vargas%20Enrique%20-%20Santisteban%20Atoche%20Se%C3%BAI\\_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10004/Ben%C3%ADtez%20Vargas%20Enrique%20-%20Santisteban%20Atoche%20Se%C3%BAI_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carrasco, S. (2014 p.314). *Metodología de la investigación científica 2014*. Lima.: San Marcos.

Contraloría General de la República, 2. (2012). *Ética*. Lima. Recuperado el 22 de Mayo de 2018

Contraloría General del Estado. (2013). *Control interno Previo*. Lima Perú. Recuperado el 22 de Mayo de 2018

Contraloría General del Perú. (2014). *Control interno*. Lima. Recuperado el 22 de Mayo de 2018

Coso. (2014). *Control interno*. Lima: Informe coso. Recuperado el 24 de Mayo de 2018, de

<http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>

- COSO. (2012). *Teorías de sistema integrado de control interno*. Lima. Recuperado el 23 de Mayo de 2018
- Crespo, B., y Suárez, M. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno caso "Multitecnos S.A " de la ciudad de Guayaquil para el Periodo 2012- 2013*. Tesis de grado previa a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría - CPAR en la Universidad Laica “Vicente Rocafuerte”. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>
- Cruzado, A. (2015). *Control interno y recaudación de impuesto en el gobierno local de Aija 2014*. Aija: ULADECH. Recuperado el 22 de Mayo de 2018
- Delgado, V. (2017). *Departamento de compras y su función en una organización*. Universidad tecnológica Gral. Mariano Escobedo. Recuperado el 3 de Agosto de 2019, de: <https://es.slideshare.net/VitervoMar/gestion-de-compras-tarea-1>
- EAE - Business School. (2017). *Negociación con proveedores en la gestión de compras*. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/negociacion-con-proveedores-en-la-gestion-de-compras/>
- Espino, E. (2016). *Implementación de mejora en la gestión compras para incrementar la productividad en un consecionario de alimentos*. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima Perú. Recuperado el 2018 de Abril de 24, de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2459/1/2016\\_Espino\\_Implementacion\\_de\\_mejora\\_en\\_la\\_gestion\\_compras.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2459/1/2016_Espino_Implementacion_de_mejora_en_la_gestion_compras.pdf)
- Flores, V. (2014). *Control interno en la gestión del área de tesorería de la municipalidad provincial de Huaraz, 2015*. Tesis para optar el título

profesional de contador público en la Universidad Católica los Ángeles de  
Chimbote, Huaraz - Perú. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/951>

Fontal, G. (2014) Teoría de la venta. Lima. Recuperado el 22 de noviembre de 2019

Gargate, W. (2015). *Controlo interno en la empresa prestadora de servicios de agua*

*Chavin S.A. Huaraz*: Tesis para optar el título de profesional de contador

público en la Universidad Católica los ángeles de Chimbote, Huaraz - Perú..

Recuperado el 22 de Mayo de 2018

Gutierrez, R. (2016). *Implementación de un adecuado sistema de control interno en*

*mejora del área de almacén en la MYPE Gutierrez rubro plásticos Lima-*

*2015*. Tesis para optar el título de contador público en la Universidad

Católica los ángeles de Chimbote, Lima - Perú. Recuperado el 22 de Mayo de

2018, de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1126>

Jiménez , C., y Fernández , Y. (2017). *Diseño de los procedimientos de control*

*interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J & F, en*

*Santiago de Cali - Colombia*. Trabajo de grado presentado como requisito

parcial para optar por el título de Contador Público en la Universidad

Javeriana Cali. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de:

[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Dise%C3%B1o](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Dise%C3%B1o_procedimientos_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[o\\_procedimientos\\_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Dise%C3%B1o_procedimientos_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marceliano, R. (2014). *Control interno en la Municipalidad distrital de Catac.*

Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 22 de

Mayo de 2018

- Melo, P., y Uribe, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de Control Interno contable para la Empresa Sajoma S.A.S, en Santiago de Cali-Colombia*. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de Contador Público en la Universidad Javeriana Cali. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de:  
[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de\\_procedimientos\\_contro\\_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H. (2013). *Metodología de la Investigación Científica y elaboración de tesis*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 7 de Junio de 2018
- Pérez, T. (2015). *Control interno y su incidencia en la ejecución presupuestaria en la municipalidad distrital de Olleros, 2014*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los ángeles de Chimbote, Huaraz Perú. Recuperado el 22 de Mayo de 2018
- Pierce, J. (2015). *Departamento de ventas y Post Venta*. ENAER. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de:  
[https://www.enaer.cl/ChileTransparente/pdf/estructura\\_organica/G\\_Comercial/Depart\\_Venta\\_Post\\_Venta.pdf](https://www.enaer.cl/ChileTransparente/pdf/estructura_organica/G_Comercial/Depart_Venta_Post_Venta.pdf)
- Posso, J., y Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de Control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco hotel la Cocotera que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Contador Público en la Universidad de Cartagena. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de:



[http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTR  
OL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf](http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTR<br/>OL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf)

Ramos , F. (2017). *Propuesta para la mejora del control interno en el área de compra de la empresa distribuidora EKAMA SA, 2017*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Norbet Winner Lima - Perú. Recuperado el 24 de Abril de 2018, de:  
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/704/T%c3%8dTULO\\_%20RAMOS%20ROJAS\\_FIORELLA%20LESLY%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/704/T%c3%8dTULO_%20RAMOS%20ROJAS_FIORELLA%20LESLY%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodriguez, G. (2016). *Implementación de un control interno para PYMES en crecimiento aplicada en la empresa Ktalogos*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de:  
<https://docplayer.es/9191492-Universidad-autonoma-del-estado-de-hidalgo-implementation-de-un-control-interno-para-pymes-en-crecimiento-aplicada-en-la-empresa-ktalogos-presenta.html>

Salvador . (2014). *Compras. Principios objetivos y aplicaciones*. Lima: Cuarta Edición, Limusa, Grupo. Noriega Editores, México D.F. Recuperado el 3 de Agosto de 2019, de:  
<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADHS0000770/C1.pdf>

Samamé, D. (2016). *Procedimiento del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas de servicios del Perú: Caso Sermav SAC*. Trujillo. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Trujillo - Perú. Recuperado el

22 de Mayo de 2018, de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1132>

Sánchez, J. (2016). *El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: caso RIMAC GLASS SRL. Trujillo, 2016*. Trujillo. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Trujillo - Perú. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1146>

Sanchez, K. (2015). *Control interno y gestión de inventarios en la ferretería Ferrer en la parroquia luz de América*. Santo Domingo - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Recuperado el 11 de Julio de 2018

Sifuentes , A. (2013). *Control interno posterior*. México. Recuperado el 22 de Mayo de 2018

Thompson, D. (2014). *Concepto de Venta*. Lima. Recuperado el 22 de Mayo de 2018

Torres , A., y Huamán, L. (2013). *Sistema de control interno y su incidencia en la gestión de las plantas concentradoras de minerales de la UNASAM-periodo 2013*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz. Recuperado el 22 de Mayo de 2018

Valdés, A. (2014). *Responsabilidad y Delegación*. Editorial Libros Peruanos.

Recuperado el 22 de Mayo de 2018

Ventura , R. (2016). *Importancia de la implementación de un sistema de control interno para un manejo eficiente y eficaz de los inventarios de la MYPES. G. Libra S.R.Ltda. Rubro Calzado Paucarpata-Arequipa-Perú, 2015*. Tesis para optar el título de Contador Público en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima - Perú. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1110/INVENTARIOS\\_ALMACEN\\_CONTROL\\_INTERNO\\_VENTURA\\_ALVAREZ\\_ROSA\\_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1110/INVENTARIOS_ALMACEN_CONTROL_INTERNO_VENTURA_ALVAREZ_ROSA_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zavaleta, I. (2016). *Caracterización del control interno de área de ventas de las empresas comerciales de insumos para el calzado del Perú: ISABEL E.I.R.L Trujillo, 2016*. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica los ángeles de Chimbote, Trujillo – Perú. Recuperado el 22 de Mayo de 2018, de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1134/CONTROL\\_INTERNO\\_DE\\_VENTAS\\_ZAVALETA\\_FLORES\\_ISAMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1134/CONTROL_INTERNO_DE_VENTAS_ZAVALETA_FLORES_ISAMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Anexos

Anexo 1: Cuestionario para el recojo de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS  
Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación contable, cuyo objetivo consistió en: Determinar las características del Control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017. Sus respuestas anónimas se guardarán con absoluta reserva y los resultados sólo se utilizarán para los efectos del estudio. Los criterios a las respuestas son:

- Si = 1
- No = 0

Marcar con aspa en las respuestas correctas.

Apellidos y Nombres.....

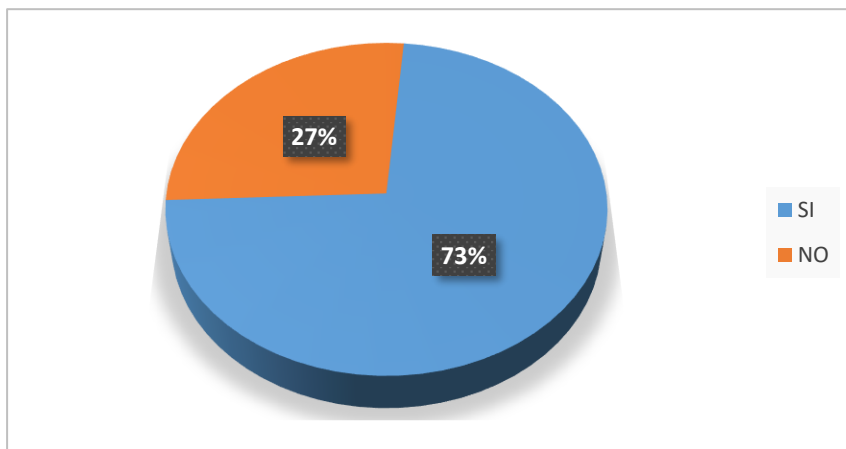
Ocupación.....

Fecha.....

Ítems o Preguntas		Criterios	
<i>De la Variable: Características del Control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017</i>		Si	No
01	¿Ejecutan el control interno previo en el negocio?		
02	¿Realizan el control interno simultáneo en el negocio?		

03	¿Ejecutan el control interno posterior en el negocio?		
04	¿Cumplen sus actividades comerciales con eficiencia?		
05	¿Ustedes practican la eficacia en el proceso comercial?		
06	¿Aplican el principio de economía en el negocio?		
07	¿Cumplen con transparencia sus actividades comerciales?		
08	¿Cumplen con legalidad sus actividades comerciales?		
09	¿Realizan sus actividades comerciales con justicia?		
10	¿Practican el principio ético en el negocio?		

## Anexo 2: Figuras

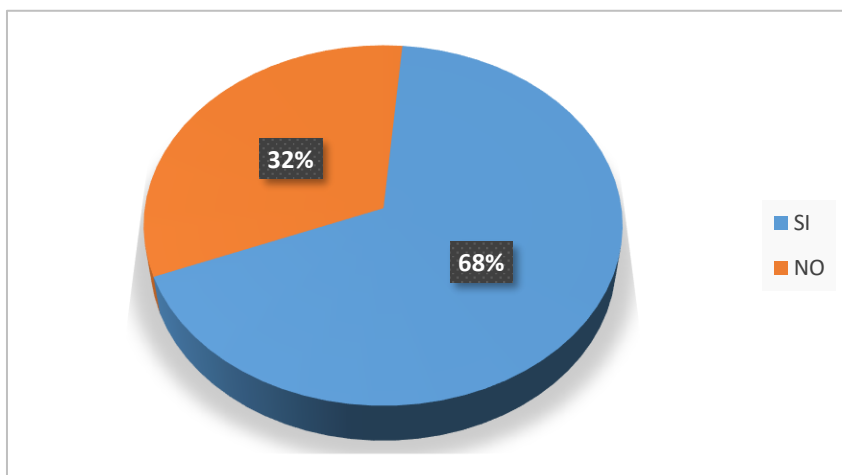


**Figura 1:** El control interno previo en el negocio

**Fuente:** Tabla 1

**Interpretación:**

Del 100% igual a 37 encuestados en la Empresa “CEVIVE” E.I.R.L el 73% afirman que aplican el control interno previo en el negocio, mientras que el 27% niegan conocer esta realidad.

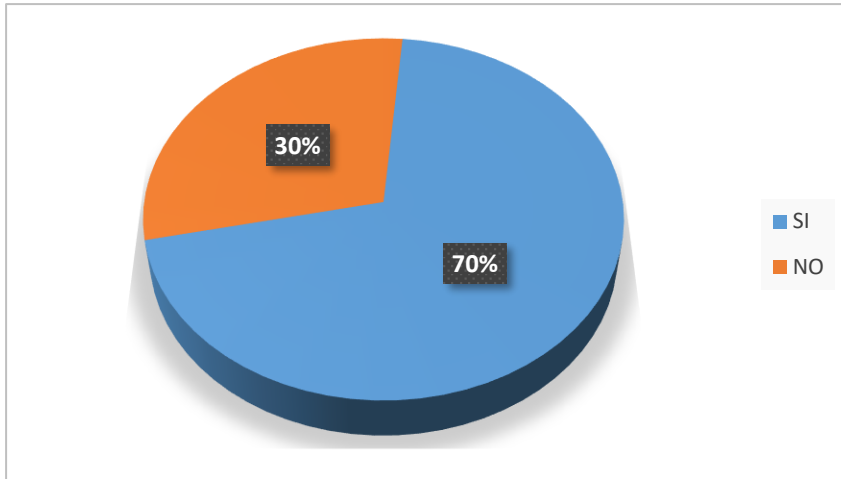


**Figura 2:** El control interno simultáneo en el negocio

**Fuente:** Tabla 2

**Interpretación:**

Del total de 100% de encuestados que participaron en el estudio el 68% indican aplicar el control interno simultaneo en el negocio, a diferencia del 32% quienes opinan que no aplicar el control simultaneo en el negocio.

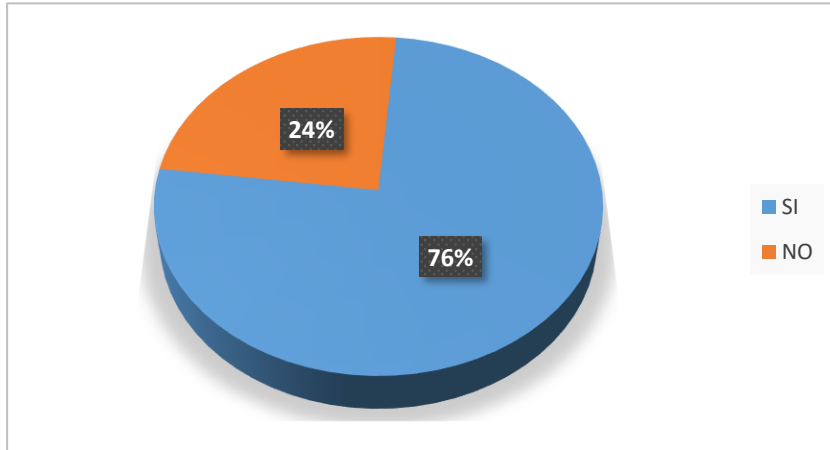


**Figura 3:** El control interno posterior en el negocio

**Fuente:** Tabla 3

**Interpretación:**

Como se puede verificar en la presente figura, el 70% afirman haber participado en el control interno posterior en el negocio, mientras que el 30% opinan no conocer esta realidad.

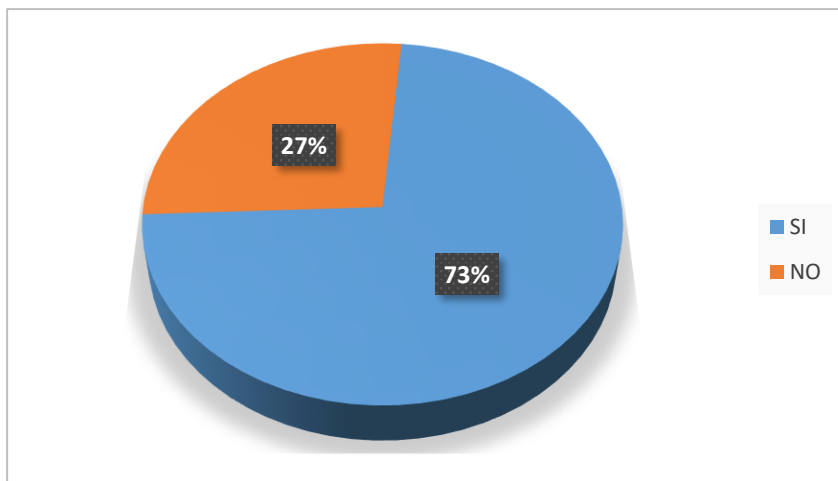


**Figura 4:** Actividades comerciales con eficiencia

**Fuente:** Tabla 4

**Interpretación:**

Del 100% de encuestados de la muestra, el 76% afirman que realizan las actividades comerciales con eficiencia, y un 24% señalan que no realizan las actividades comerciales con eficiencia.

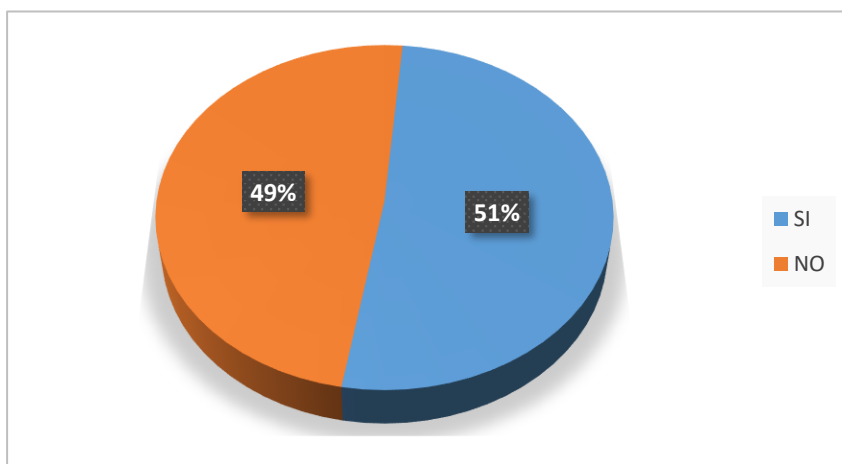


**Figura 5:** La eficacia en el proceso comercial

**Fuente:** Tabla 5

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la figura 5, muestra que del 100% de los encuestados, el 73% opinan que sí, practican la eficacia en el proceso comercial y un 27% opinan desconocer esta realidad.



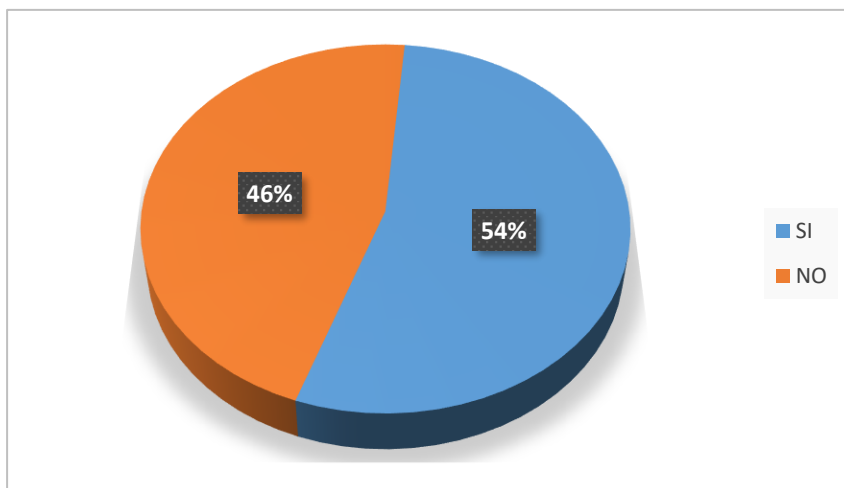
**Figura 6:** El principio de economía en el negocio

**Fuente:** Tabla 6

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la figura 6, muestra que del 100% de los encuestados, el 51% precisan que sí, aplican el principio de economía en el negocio y un 49% de encuestados opinan que no aplican el principio de economía en el negocio.



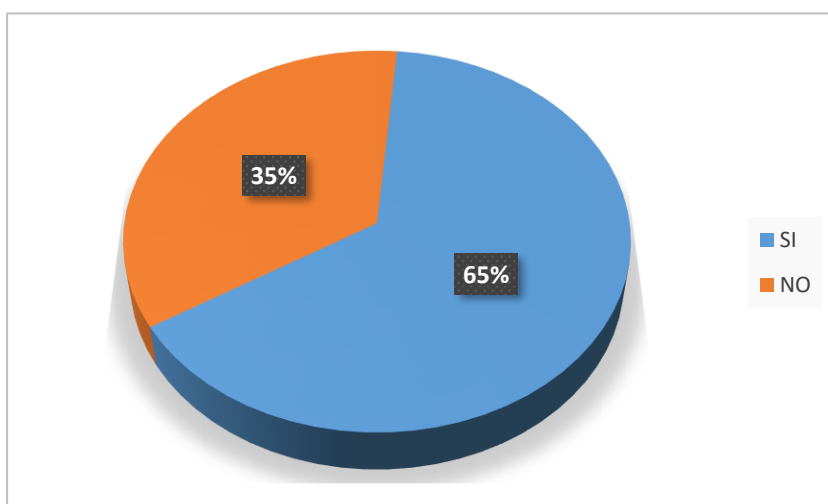


**Figura 7:** Transparencia de sus actividades comerciales

**Fuente:** Tabla 7

**Interpretación:**

Del 100% igual a 37 encuestados en la empresa “CEVIVE” E.I.R.L el 54% afirman que cumplen con transparencia sus actividades económicas, mientras que el 46% niegan conocer esta realidad.

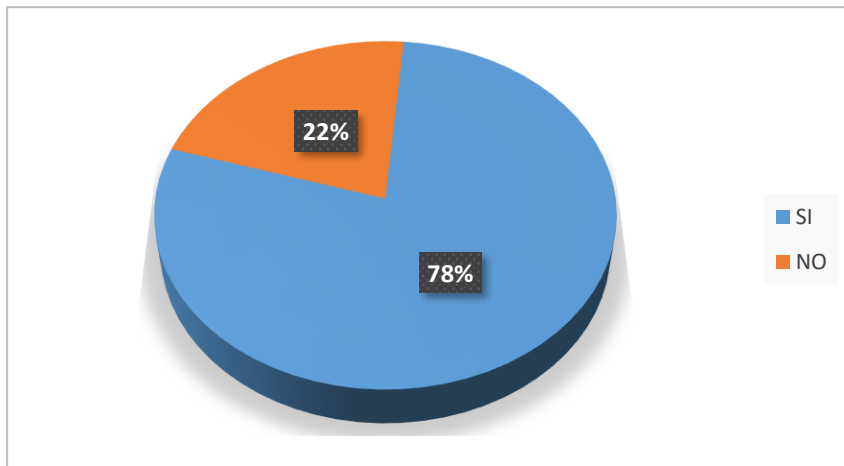


**Figura 8:** Legalidad de sus actividades comerciales

**Fuente:** Tabla 8

**Interpretación:**

Del 100% igual a 37 encuestados en la empresa “CEVIVE” E.I.R.L el 65% afirman que cumplen con la legalidad de sus actividades comerciales, mientras que el 35% mencionan no cumplir con la legalidad de sus actividades comerciales.

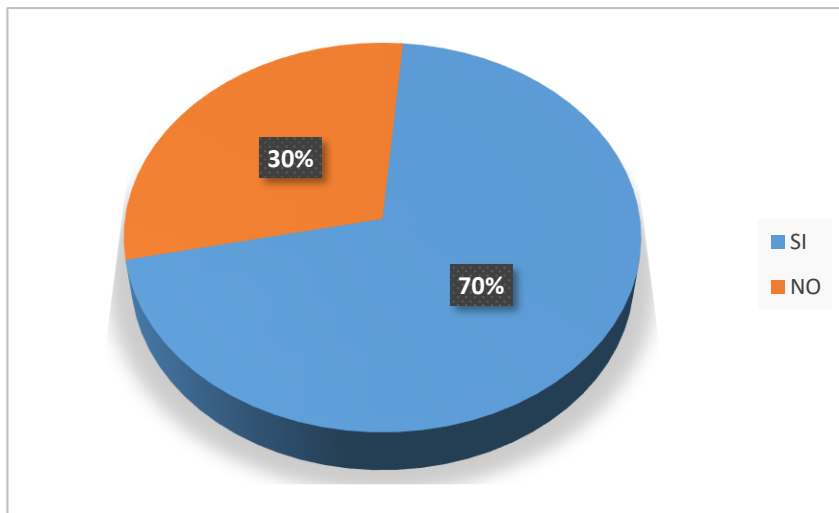


**Figura 9:** Justicia de sus actividades comerciales

**Fuente:** Tabla 9

**Interpretación:**

Como se puede observar en la presente figura, el 78% afirman que realizan sus actividades comerciales con justicia, mientras que un 22% opinan que no realizan sus actividades comerciales con justicia.



**Figura 10:** El principio ético en el negocio

**Fuente:** Tabla 10

**Interpretación:**

Del total de 100% de encuestados que participaron en el estudio el 70% indican que practican el principio ético en el negocio, a diferencia del 30% que opinaron que no practican el principio ético.