



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO DEL PERÚ: RUBRO VENTA DE PARTES,
PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS
AUTOMOTORES: EMPRESA MOTOR'S HIDALGO
SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA DE LA PROVINCIA
DE SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA 2018.**

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

**AUTOR:
GIRÓN CURIPUMA LUIS EYSER
ORCID: 0000-0001-8677-2500**

**ASESOR:
GONZALES VERA JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797
SULLANA – PERÚ**

2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO DEL PERÚ: RUBRO VENTA DE PARTES,
PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS
AUTOMOTORES: EMPRESA MOTOR'S HIDALGO
SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA DE LA PROVINCIA
DE SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA 2018.**

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

**AUTOR:
GIRÓN CURIPUMA LUIS EYSER
ORCID: 0000-0001-8677-2500**

**ASESOR:
GONZALES VERA JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797
SULLANA – PERÚ**

2020

Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: rubro venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores: empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de la Provincia de Sullana y propuesta de mejora 2018.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Girón Curipuma, Luis Eyser

ORCID: 0000-0001-8677-2500

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Sullana, Perú

ASESOR:

Gonzales Vera, Juan Francisco

ORCID: 0000-0003-2249-8797

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Contabilidad, Sullana, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Presidente

Antón Nunura, Mauro

ORCID: 0000-0002-3878-7596

Miembro

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

Miembro

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Víctor Manuel, Landa Machero

Presidente

Dr. Víctor Manuel, Ulloque Carrillo

Miembro

Mgtr. Mauro, Antón Nunura

Miembro

Mgtr. Juan Francisco, Gonzales Vera

Asesor

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios, ya que con su bendición y su amor guía cada paso que doy y me bendice para seguir adelante.

A mis padres, esposa e hijo que estuvieron pendientes apoyándome para que todo esté bien brindándome sus consejos y valores.

EL AUTOR

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, que supo guiarme por el buen camino enseñándome a encarar las adversidades.

A mi familia, padres, esposa e hijo por su apoyo incondicional y por ser la fuerza que me impulsa a seguir adelante.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Rubro Venta de Partes, Piezas y Accesorios para vehículos Automotores: Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de la Provincia de Sullana y Propuesta de Mejora 2018. El trabajo se enmarca dentro de una investigación de tipo cualitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; se desarrolló a una población formada por todas las empresas comerciales dedicadas a la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores de la provincia de Sullana y como muestra a la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, formada por cinco trabajadores utilizando como herramienta la encuesta a través de un cuestionario de 107 preguntas para la recopilación de la información que nos permite evaluar el sistema de control interno de la empresa, y en el cual se obtuvo lo siguiente: El resultado que se obtuvo fue que el 40% manifiesta que si se está aplicando un adecuado control interno mientras que el 60% afirma que no se lleva un control interno adecuado. Llegando a la conclusión que el mejorar el sistema del control interno de la empresa contribuye positivamente al desarrollo económico de la misma. Es necesario la propuesta de un Manual de Organización y Funciones y Manual de Procedimientos.

Palabras clave: Control interno Comercial.

ABSTRACT

The present research work has as general objective to determine the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the commercial sector of Peru: Heading Sale of Parts, Pieces and Accessories for Motor Vehicles: Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de la Provincia de Sullana and Proposal for Improvement 2018. The work is framed within a qualitative, descriptive, bibliographic, documentary and case type research; was developed to a population formed by all the commercial companies dedicated to the sale of parts, pieces and accessories for motor vehicles in the province of Sullana and as an example to the company Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, formed by five workers using as a tool the survey through a questionnaire of 107 questions to collect the information that allows us to evaluate the internal control system of the company, and in which the following were obtained: The result obtained was that 40% stated that if an adequate internal control is being applied while 60% affirm that an adequate internal control is not carried out. Reaching the conclusion that improving the internal control system of the company contributes positively to the economic development of the same. It is necessary to propose an Organization and Functions Manual and Procedures Manual.

Keywords: Commercial internal control.

CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS	iii
EQUIPO DE TRABAJO	iv
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
CONTENIDO	x
INDICE DE CUADROS, TABLAS Y GRÁFICOS	xii
CUADROS	xii
TABLAS.....	xiii
GRÁFICOS.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1. Internacionales.....	5
2.1.2 Nacionales	6
2.1.3 Regionales	14
2.1.4 Locales.....	17
2.2 Bases Teóricas	22
2.2.1. Control interno.....	22
2.2.2 Informe Coso	23
2.2.3. Objetivos del control interno	24
2.2.4. Importancia del control interno	25
2.2.5. Componentes del control interno.....	25
2.2.6. Estructura de control interno.....	27
2.2.7. Características del Control Interno	29
2.2.8. Clasificación del control interno.....	29
2.2.9. Métodos de Evaluación del control interno.....	30
2.3. Caso en estudio.....	40

2.3.1 Reseña histórica de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada	40
2.3.2. Ubicación.....	40
2.3.3. Misión.....	41
2.3.4 Visión	41
III. HIPÓTESIS	44
IV. METODOLOGÍA.....	44
4.1. Diseño de la Investigación.....	44
4.2. Población y muestra.....	44
4.2.1. Población	44
4.2.2. Muestra	45
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.....	52
V. RESULTADOS.....	53
5.1.1. Resultado del objetivo N°01.....	88
5.1.2 Resultados del objetivo específico N°02	91
5.1.3 Resultados del objetivo específico N°03	97
5.1.4. Resultado del objetivo Especifico N°04.....	105
5.2. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	106
5.2.1. Análisis respecto al objetivo específico N° 01	106
5.2.2 Análisis respecto al objetivo específico N° 02	108
5.2.3. Análisis respecto al objetivo específico N° 03	112
5.2.4. Análisis de Resultado respecto al objetivo específico N° 04	120
VI. CONCLUSIONES	161
6.1. Conclusiones respecto al objetivo N°1	161
6.2. Conclusiones respecto al objetivo N°2	161
6.3. Conclusiones respecto al objetivo N°3	162
6.4. Conclusiones respecto al objetivo N°4	163
VII. RECOMENDACIONES	163
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	165
ANEXOS	169

INDICE DE CUADROS, TABLAS Y GRÁFICOS

CUADROS

CUADRO N°01: Operacionalización de variables.....	47
CUADRO N° 02: Matriz de consistencia.....	50
CUADRO N° 03: Principales características del control interno de las empresas Comerciales rubro venta de partes, piezas y accesorios para vehículos Automotores en el Perú, año 2018.....	81
CUADRO N° 04 Comparativo de las características de control interno de las Empresas comerciales, rubro venta de partes, piezas, y accesorios para Vehículos automotores en el Perú y de empresa Motor´s Hidalgo Sociedad Anónima de Sullana, año 2018.....	82

TABLAS

TABLA N° 01: La empresa Motor's Hidalgo S.A.C y el sistema de Control Interno.....	35
TABLA N° 02: La empresa y el plan estratégico.....	36
TABLA N° 03: La empresa y el plan operativo.....	37
TABLA N° 04: Se Capacita al personal.....	38
TABLA N° 05: La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada y el Manual de Organización y Funciones, describe los requisitos de cada uno de los cargos existentes.....	39
TABLA N° 06: La empresa tiene personal calificado con experiencia y capacidad técnica para el apropiado cumplimiento de sus funciones.....	40
TABLA N° 07: Se comunica las políticas de riesgo de control interno.....	41
TABLA N° 08: La empresa demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.....	42
TABLA N° 09: La organización define las responsabilidades de las personas para la consecución de los objetivos.....	43
TABLA N° 10: La empresa Motor's Hidalgo realiza actividades que fomenten la integración de su personal y favorecer el clima laboral.....	44
TABLA N° 11: La empresa demuestra compromiso para retener a los profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.....	45
TABLA N°12: Los empleados tienen conocimiento de la Misión y Visión de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.....	46
TABLA N° 13: La empresa Motor's Hidalgo tiene definidos sus objetivos.....	47

TABLA N° 14: La empresa cuenta con mecanismo para identificar y evaluar los riesgos.....	48
TABLA N° 15: La empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.....	49
TABLA N° 16: Mecanismo para identificar y evaluar los cambios que podrían surgir y afectar significativamente al cumplimiento de la Misión.....	50
TABLA N° 17: La organización cuenta con implementación de tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.....	51
TABLA N° 18: La organización ha establecido políticas y procedimientos apropiados.....	52
TABLA N° 19: La empresa obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.....	53
TABLA N° 20: La empresa comunica la información internamente, que es necesaria para apoyar el funcionamiento del control interno.....	54
TABLA N° 21: La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno.....	55
TABLA N° 22: La organización desarrolla y realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.....	56
TABLA N° 23: La organización comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los responsables de aplicar medidas correctivas.....	57

TABLA N° 24: Se evalúa periódicamente al personal, para determinar si entiende y cumple con las normas y procedimientos establecidos.....	58
TABLA N° 25: Se implementan las recomendaciones que formulan los órganos de control para mejorar.....	59
TABLA N° 26:	
TABLA N° 27: Características del control Interno Empresa Motor´s Hidalgo.....	60

GRÁFICOS

GRAFICO N°01: la empresa Motor´s Hidalgo S.A.C y el sistema de Control Interno	35
GRAFICO N°02 La empresa y el plan estratégico.....	36
GRAFICO N°03: La empresa el plan operativo.....	37
GRAFICO N° 04: Cuenta la empresa Motor´s Hidalgo S.A.C con planes de capacitación para todo el personal.....	38
GRAFICO N° 05 La empresa Motor´s Hidalgo S.A.C. y el manual de Organización y funciones que describa los requisitos de cada uno de los cargos existentes.....	39
GRAFICO N° 06: La empresa tiene personal calificado con experiencia y capacidad técnica para el apropiado cumplimiento de sus funciones.....	40
GRAFICO N° 07 La gerencia comunica las políticas de riesgo de control interno.....	41
GRAFICO N° 08: La empresa demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.....	42

GRAFICO N°09: La organización define las responsabilidades de las personas para la consecución de los objetivos.....	43
GRAFICO N° 10: La empresa Motor's Hidalgo realiza actividades que fomenten la integración de su personal y favorecer el clima laboral.....	44
GRAFICO N° 11: La empresa demuestra compromiso para retener a los profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.....	45
GRAFICO N° 12: Los empleados tienen conocimiento de la Misión y Visión de la empresa Motor's Hidalgo S.A.C.....	46
GRAFICO N° 13: La empresa Motor's Hidalgo tiene definidos sus objetivos.....	47
GRAFICO N° 14: La empresa cuenta con mecanismo para identificar y evaluar los riesgos.....	48
GRAFICO N° 15: La empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.....	49
GRAFICO N° 16: En la organización existe mecanismo para identificar y evaluar los cambios que podrían surgir y afectar significativamente al cumplimiento de la Misión.....	50
GRAFICO N° 17: La organización cuenta con implementación de tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.....	51
GRAFICO N° 18: La organización ha establecido políticas y procedimientos apropiados que faciliten la oportuna denuncia e investigación de las actividades	52
GRAFICO N° 19: La empresa obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.....	53

GRAFICO N° 20: La empresa comunica la información internamente, que es necesaria para apoyar el funcionamiento del control interno.....	54
GRAFICO N° 21: La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno.....	55
GRAFICO N° 22: La organización desarrolla y realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.....	56
GRAFICO N°23: La organización comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los responsables de aplicar medidas correctivas.....	57
GRAFICO N° 24: Se evalúa periódicamente al personal, para determinar si entiende y cumple con las normas y procedimientos establecidos.....	58
GRAFICO N° 25: Se implementan las recomendaciones que formulan los órganos de control para mejorar.....	59

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la mayoría de las microempresas al iniciar sus actividades lo hacen sin tomar en cuenta los sistemas administrativos, ya sea por desconocimiento o falta de capacitación antes de aventurarse en el mundo de los negocios. El Perú no es ajeno a esta realidad la falta de conocimiento en la administración de una empresa hace que muchos no logren mantenerse en el mercado. Además otro de los grandes problemas que tienen las micro y pequeñas empresas a nivel nacional es la falta de un buen sistema de control interno que perjudica el crecimiento de la empresa ya sea por la ausencia de algunos de los componentes del control interno que no se encuentra presente, lo que conlleva a que sus operaciones y actividades se realicen exponiéndolas a riesgos como la comisión de errores, fraudes y corrupción. En la provincia de Sullana, se observa como prósperos negocios se han ido a la quiebra por la ausencia de una buena aplicación de algunas de las herramientas administrativas de gestión especialmente de control interno. La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, está ubicada en Calle Jorge Chávez N° 161 A.H. Santa Teresita Sullana, se dedica a la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores, iniciando sus actividades en setiembre del 2014. En la empresa se observa que no se encuentran definidas las responsabilidades y funciones de los trabajadores, generando un descontrol que afecta la operatividad redundando negativamente en las utilidades de la misma.

Es por ello que fue necesario de manera urgente estudiar la situación de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada y de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú, planteando la siguiente interrogante ¿Cuál es la Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector

Comercio del Perú: rubro venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana y como podría mejorar 2018?

Objetivo General

Para solucionar el problema se ha propuesto el siguiente objetivo general:

Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: rubro venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores: empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de la provincia de Sullana y propuesta de mejora 2018.

Objetivos Específicos

Se han planteado los siguientes objetivos específicos para el logro del objetivo general:

- Describir las principales características del control interno administrativo de las empresas comerciales, rubro venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores en el Perú.
- Describir las características del control interno de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de la Provincia de Sullana, año 2018.
- Realizar un análisis comparativo entre las principales características del control interno de las empresas comerciales, rubro venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores en el Perú y de empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de la Provincia de Sullana, año 2018.

- Hacer una propuesta de mejora de control interno de la Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de la Provincia de Sullana, año 2018.

La metodología que se utiliza es de tipo cualitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; desarrollada a la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, formada por 5 trabajadores la técnica utilizada fue la encuesta utilizando como herramienta el cuestionario de 107 preguntas pre-estructuradas para la recopilación de información que nos permite evaluar el sistema de control interno.

Obteniendo como resultados que la empresa presenta deficiencia en las áreas de Gerencia, Compras, Almacén, Ventas, Caja y Contabilidad.

Como conclusión para mejorar esta deficiencia es necesario la propuesta de un Manual de Organización y Funciones y Manual de Procedimientos.

Esta investigación se justifica en tres aspectos:

Desde el punto de vista teórico:

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar conocimiento del control interno, el cual ayudará en la correcta aplicación de la herramienta de gestión y lograr identificar de manera oportuna los factores de riesgo a los que están expuestas las diferentes áreas de la empresa.

Desde el punto de vista práctico:

Esta investigación se realiza por la necesidad de mejorar el sistema de control interno en la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada y reducir los problemas

si los tuviera o antes que aparezcan, buscando promover conocimientos para la respuesta inmediata y evitar la deficiencia de su control interno.

Desde el punto de vista académico:

La investigación permitirá que los estudiantes obtengan una base de datos e historiales para desarrollar trabajos de investigación relacionados con la caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, rubro venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Arauz Hernan (2012) En su tesis titulada: "Diseño de un modelo de control interno para el área de inventario de mercancía en la Empresa Estelí Cigars, S.A. en el Periodo 2012". Considero como objetivo general diseñar un modelo de control interno para el área de inventario en la empresa Estelí Cigars, S.A. en el periodo 2012. La investigación fue de tipo: Descriptiva y utilizó el método de investigación no experimental. Las conclusiones son a pesar de la existencia de controles básicos y el deseo de la gerencia de trabajar en un ambiente controlado, existen las siguientes debilidades. No hay manual de funciones y procedimientos para el área contable en general y Control de Inventarios en particular. Falta de procedimientos administrativos y en especial para la toma física de inventario. Fallas operativas y de diseño en los sistemas automatizados. Falta de políticas de entrenamiento y promoción del personal. Falta de manuales de procedimientos y políticas de compras. Ausencia de sistemas de información automatizada en el área de inventarios. Esta situación ocasiona a la empresa a una serie de riesgos tales como: Ocasionar atrasos al personal en la ejecución de las operaciones relacionadas con el inventario de mercancía y por lo tanto desestimular la eficiencia en las mismas. Incrementar la posibilidad de errores o irregularidades con el manejo del inventario de mercancías. Registros inadecuados o extemporáneos de los datos que se generan en las operaciones relacionadas con el inventario. Diferencias significativas en el inventario de mercancías no justificadas. Afectación en los estados financieros por la distorsión

de los costos de producción y en el pago de impuestos. Falta de un plan de mantenimiento a los equipos de computación con el riesgo de pérdida de información vital para el funcionamiento de la organización. Falta de motivación del personal que afecta en forma negativa la eficiencia en las operaciones y por lo tanto el logro de los objetivos organizacionales. Falta de la unidad orgánica dentro de la estructura organizativa responsable de la auditoría interna.

2.1.2 Nacionales

Marín Hilda (2015) En su tesis “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, Año 2015” Tuvo como objetivo principal “Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015. La investigación fue de tipo: Descriptiva y utilizó el método de investigación no experimental, descriptivo, documental y de caso. Este estudio concluyó: La mayoría de los autores coinciden, el control interno permite mejorar la gestión de las empresas. Permite la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión de las empresas, realizando mejoras en los procesos de trabajo de las organizaciones, contribuyendo al desarrollo organizacional disminuyendo las deficiencias administrativas, reduciendo riesgos, lo que permite el cumplimiento y logro de los objetivos y metas institucionales., Por lo tanto, no podemos saber cuántas empresas del sector comercio del Perú tienen implementado un sistema de control interno. Se concluye que, respecto a los componentes de control interno: En las actividades de control y supervisión, los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso, no coinciden; porque en ambos niveles, no se está aplicando correctamente el control

interno, puesto que se ha encontrado deficiencia en sus componentes, lo cual afecta a la gestión y esto conlleva a que no se esté cumpliendo con los objetivos y metas de la empresa en general y de la empresa del caso en particular; sin embargo, en los antecedentes y bases teóricas se establece que si se aplica el control interno tomando como referencia los componentes del control interno, tal como lo estipula el informe COSO, esto influirá en forma positiva en la gestión de las empresas, lo cual permitirá cumplir con los objetivos empresariales, debido al uso eficiente y eficaz de los recursos productivos de las mismas. Así mismo y dado que la parte más vulnerable de toda empresa comercializadora es el control de inventarios, se deben tomar las medidas necesarias para el manejo y conservación de las mercaderías, mediante la comprobación y recuento tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas, siendo comprobadas con los registros existentes, de manera que se pueda prevenir el deterioro ocasionado por el tiempo, daños y malos manejos (robos) en el almacenamiento de la mercadería.

María Manrique (2018) Su tesis titulada “Control Interno en la gestión del almacén de la Empresa Comercializadora de Repuestos y Accesorios Gebry Repuestos Automotrices E.I.R.L. en Cajamarca 2017”, realizó como objetivo general Evaluar el control interno y determinar su confiabilidad en el proceso de gestión del almacén de la Empresa Comercializadora de Repuestos y Accesorios Gebry Repuestos Automotrices E.I.R.L. El método para llevar a cabo esta investigación del tipo descriptiva no experimental fue el cualitativo, comparativo que se basa en la utilización de técnicas obtenidas por la experiencia y el análisis de sucesos pasados. El principal resultado fue: el control interno permite evaluar la confiabilidad de la información, la eficiencia en las operaciones y la adherencia a las políticas en las

empresas del rubro comercial. Se concluyó que: el control interno tiene un efecto en la eficiencia y confiabilidad de la gestión del almacén.

Morales (2015) En su tesis titulada “Sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería de la empresa Automotores Inka Sociedad Anónima Cerrada, Chiclayo – 2015, tuvo como objetivo general “Proponer un sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería de la empresa Automotores Inka Sociedad Anónima Cerrada, Chiclayo – 2015. El diseño de la investigación fue no experimental y transversal. De acuerdo con los resultados obtenidos, y con el diagnóstico realizado donde se evaluó aspectos generales del control interno, relacionados con los procedimientos, políticas, medidas de control, registro y comunicación de la información, se puede concluir la existencia de un control interno que presenta una serie de puntos críticos tales como: Manuales de procedimientos de tesorería y manual de organización y funciones totalmente desactualizados, impidiéndose que se lleve un control eficiente y un uso óptimo de los recursos, lo que ha conllevado a que se presente una serie de errores, que no fueron detectados a tiempo, tales como: robos y faltantes de efectivo. Funciones y responsabilidades del personal no se encuentran bien definidas, puesto que muchos de los cargos y funciones no están debidamente especificados y establecidos dentro del MOF, debido a su desactualización, lo que provoca que el personal no tenga claro sus funciones y responsabilidades, aspecto que es clave para el logro de los objetivos establecidos por la gerencia. Actividades y medidas de control, llámese arqueos de caja sorprendidos y conciliaciones bancarias, poco frecuentes, lo que impide que haya un control y seguimiento continuo de las operaciones realizadas, y esto a su vez provoca que haya un mayor riesgo de que se produzcan fraudes o malversación de

los recursos. Falta de interés de la Gerencia por apoyar al establecimiento, cumplimiento y comunicación del control interno dentro de empresa, puesto que no hay un mensaje claro por parte de esta para con los trabajadores, que ayude a que se tenga un claro conocimiento de lo que se pretende lograr con dicho sistema de control. Esto a su vez refleja la existencia de fallas en la comunicación interna de la empresa, debido a que mientras la Gerencia manifiesta la existencia de mecanismo de control interno, el resto de niveles jerárquicos inferiores (operativos) no perciben dichos mecanismos de control, lo que da cuenta de un problema clave en la comunicación de las actividades de control. La segregación de funciones existente no se cumple a cabalidad, debido a ante determinadas situaciones, trabajadores interfieren en las atribuciones de otros, lo cual genera desorganización e irresponsabilidad al momento de realizar alguna actividad, pudiendo provocar duplicidad en las operaciones y un mayor grado de desconfianza en los controles y procedimientos implementados. Así mismo, no hay un control adecuado por corroborar y contrastar la confiabilidad y veracidad de la información que es enviada al área contable para su registro, ya que no se corrobora si dichos reportes presenta información real, por lo tanto, si la información no es confiable, tampoco es útil y mucho menos oportuna, y no sirve para la toma de decisiones. En cuanto al manejo y control de la documentación, que es clave para que todo sistema de control interno funcione correctamente, no se realiza una verificación adecuada para saber si dichos documentos son los originales, y si dichos importes corresponde a lo que realmente se ha percibido o cancelado, con el fin de evitar cualquier tipo de fraude, situación que no se da, puesto quien emite y revisa la documentación es tesorería, mientras que contabilidad solo procede a su registro, sin antes haber corroborado y analizado la

confiabilidad y legitimidad de estos. Al evaluar el grado de eficiencia de control interno del área de tesorería, concluimos que dicho control es deficiente, debido a que la falta de supervisión en el área, la cual es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades y el uso correcto de los recursos.

Rodríguez & Vega (2015) En su tesis titulada “Diseño de un sistema de Control interno en la empresa A&B Representaciones S.R.L., con el fin de mejorar los procesos operativos periodo 2015”. El tipo de estudio es tecnológica explicativa y un diseño aplicado no experimental, tuvo como objetivo principal proponer un diseño de sistema de control interno mejorará los procesos operativos en la empresa A & B REPRESENTACIONES SRL en el año 2015, los resultados son en el área de compras se encontraron debilidades como: Se han sobrecargado de funciones de las cuales, el gerente no se encuentra apto para cumplir con eficiencia; No cuentan con cotización de proveedores, analizando que posiblemente pueden existir un favoritismo con algunos de ellos; Se maneja una baja estimación de compras y control en las operaciones diarias que realizan. Las debilidades son: Falta de conocimiento de gestión empresarial; No poseen un cotejo de documentación de respaldo entre proveedor y la empresa; Poca capacitación con respecto a manejos en una buena distribución de mercadería en almacén. Los riesgos detectados: Existen variaciones significativas con respecto a los costos estándar; A uno de los principales proveedores se le adeuda un monto significativo; Se han realizado numeroso pagos duplicados a los proveedores, Se detectaron grandes cantidades de mermas debido a la falta de control en la recepción por parte de los operarios.

En el área de ventas se detectaron las siguientes deficiencias: Se desconoce si las facturas están codificadas o registradas de acuerdo con el tiempo real; Gerencia está tomando una responsabilidad que no corresponde según un buen manual de funciones, esto ocasiona un estancamiento en el área debido al sobre trabajo que se realiza; El personal encargado no brinda una atención adecuada a los clientes; entre las debilidades: Se ha detectado que algunas ventas son estimadas más no realizadas, considerando que realizan ventas omitidas. Riesgos: La fuerza de ventas no es capacitada para mejorar el desempeño de sus funciones; La facturación es una falencia constante de los vendedores y no se han tomado medidas necesarias para su corrección; El IGV no declarado conlleva a evadir un cargo tributario que a mediano plazo mostraran posibles fiscalizaciones.

En el área de almacén presento las deficiencias siguientes: No posee un operario permanente que lleve el control de la mercadería en el almacén; No ejercen un buen manejo de la distribución de la mercadería, es decir, no lleva un orden que le permita con mayor facilidad organizarse; La confianza con los operarios al manejo de mercadería es deficiente, es decir, se han presentado casos de perdidas, sin tener en consideración una sanción o despido al presentarse dicho caso; Las instalaciones de la empresa necesitan cada vez mayor espacio y orden, el cual no se ha logrado cubrir en su totalidad. Las debilidades son La utilización del método PEPS no se viene ejecutando de forma correcta generando distorsiones en los costos de venta, es decir, la falta de personal capacitado dificulta el control en el sistema como localización inmediata, No existe un manual de procesos que indique como deben manejarse las actividades en almacén, Los ingresos y egresos de productos no cuenta con un respaldo documentado y firmado mediante el cual se puedan verificar las existencias.

Sus riesgos son: Poseen stock descompensado, debido a que los productos con menos rotación permanecen estancados, generando un costo importante en obsoletos, originando a mediano plazo caducación y mermas; No manejan una actualizada previsión de ventas, se trabaja con datos históricos; dejando que pase las mismas deficiencias de los periodos anteriores; Una falta de control con respecto a un seguimiento de los indicadores, para ir estableciendo líneas de mejora; Deterioro de mercadería por falta de continua rotación ocasionando alto estancamiento. Sus conclusiones fueron: la Empresa A & B Representaciones SRL cuenta con altos puntos críticos al no contar con una organización bien estructurada, ya que no existe un organigrama bien definido, ni con un manual de políticas, funciones y procedimientos en sus labores diarias dificultando la gestión de los procesos; Al aplicar el modelo COSO como herramienta para realizar un Control interno que conllevo a evaluar el control de la empresa A & B Representaciones SRL nos permitió obtener un análisis de los riesgos más latentes identificando los puntos críticos en cada proceso; detectándose deficiencias en todas sus operaciones; Al no contar con políticas y procedimientos que ayuden a mejorar los procesos, no se puede tener un adecuado manejo de los bienes, funciones e información de la empresa, generando una limitación de facultades en las áreas permitiendo arbitrariedades y decisiones indebidas que a largo plazo no se llegue a lograr los objetivos propuestos; La empresa A & B Representaciones SRL no cuenta con una sólida cultura de control, ya que tiene dificultades en la comunicación, sin existencia de adecuados canales para que el personal conozca a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades diarias de operatividad y control.

Ramos Fiorella (2017) En la tesis “Propuesta para la mejora del Control Interno en el área de Compra de la empresa Distribuidora Ekama S.A, 2017”, tiene como objetivo general formular una propuesta para el mejoramiento del control interno en el área de compra de la empresa Distribuidora Ekama S.A., 2017. Se concluye: Los trabajadores del área de compras, como se ha podido constatar en la entrevista respectiva, han manifestado las debilidades en los procesos de adquisición, manipuleo de productos y documentos, situación que no permite mantener orden y control eficiente de esta área de la empresa, así mismo se ha podido constatar que existe desconocimiento técnico por parte de los trabajadores sobre el área específica a la cual pertenecen, situación que debe ser tomada en consideración para su solución inmediata, ya que para que exista atención, desempeño de funciones y calidad en este, el trabajador debe conocer con exactitud las diferentes procesos del área a las cual pertenecen; el desconocimiento e inobservancia de procedimientos definidos para su control y manejo por parte de sus superiores les imposibilita desempeñarse eficazmente en la función que tienen asignada, ya que no conocen las obligaciones a las cuales están sujetos; se ha detectado es que las adquisiciones muchas veces no se realizan conforme a las necesidades específicas de cada sector dentro de la empresa, sino que obedece a la disponibilidad financiera, lo que no permite la entrega oportuna de los equipos, suministros y materiales necesarios a las instancias respectivas y de esta manera cumplan con eficacia y eficiencia las funciones a ellos encomendadas; Se debe prestar atención inmediata sobre las responsabilidades, obligaciones y dependencias a las cuales cada uno de los trabajadores de las áreas pertenecen, de lo que se puede concluir que a pesar de ser un número reducido de personal que labora en esta área no se le ha informado aspectos básicos para que

realicen su trabajo diario y puedan coordinar eficazmente entre sí; es de vital importancia el correcto manejo de mercaderías en almacén, documentos (facturas) y los bienes existentes en cada una de las oficinas, debiendo exigir a cada uno de los proveedores la inmediata capacitación al personal que se encuentra a cargo de las mismas, de esta manera estarán precautelando la seguridad e integridad de cada uno de los empleados, así como el correcto manejo de los bienes de la empresa.

Chávez Danicsa (2018) En su tesis “Propuesta de un sistema de Control Interno para mejorar los niveles de rentabilidad de Indenor S.A”, tuvo como objetivo general proponer un sistema de control interno para mejorar los niveles de rentabilidad de Indenor S.A, aplicó una metodología del tipo cuantitativo - explicativo, se utilizó una entrevista para el área de producción y otra para el área de contabilidad y los resultados fueron, ausencia de inventarios, carecen de un control de calidad y control de retiro o ingreso de insumos al almacén, no cuentan con políticas de compras de ventas, no tienen establecidas las funciones de los trabajadores y tampoco los capacitan formalmente. Concluyó que las debilidades del trabajo que realiza Indenor, trae consecuencias de maltrato de insumos, abastecimiento insuficiente de insumos, falta de programación de metas de ventas, deficiente control de calidad, pérdida de clientes, clientes morosos, por ello es que se le recomienda a la empresa implementar a su método de trabajo la propuesta de organización y control que le presento.

2.1.3 Regionales

Yeny Irigoin (2015) En su tesis titulada “Control Interno de almacén y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Ferretera Maconsa S.A.C de la Ciudad de Trujillo, Año 2015”, Tuvo como objetivo general: “Realizar un control interno de almacén en

la empresa Maconsa S.A.C”, el cual permita mejorar la calidad del trabajo del encargado. De almacén mediante la aplicación de un sistema automatizado, manual de funciones y políticas”. La investigación fue de tipo: Descriptiva y utilizó el método de investigación no experimental. Las conclusiones de la investigación son: Con la aplicación de un control interno la empresa Maconsa SAC presenta un aumento en su rentabilidad sobre sus activos de 2%, un aumento en su rentabilidad sobre ventas de 1% y un aumento de su rentabilidad patrimonial de 2%. Esto gracias a la implementación de un control interno de almacén y de herramientas de gestión, tales como: El manual de organización y funciones y el manual de políticas. Las actividades del área de almacén presentan deficiencias tales como los reportes mensuales de mercaderías que arroja contabilidad no coincide con el informe realizado por el encargado de logística en los meses de febrero, marzo, abril, agosto y setiembre por un monto en soles de 8,051.21; Maconsa SAC, no cuenta con implementos de seguridad en el área de almacén por otro lado, cuando los carros repartidores son abastecidos con mercaderías, en muchos de los casos el encargado del área de almacén no verifica los productos que salen con la orden de pedido boleta o factura. En muchos de los casos se cancelaron ventas por falta de stock. Todo ello por la falta de un control interno en el área de almacén. Se concluye que la propuesta planteada sobre un sistema automatizado de inventarios, ayuda a mejorar el control interno de almacén y maximizar la rentabilidad de la empresa Maconsa SAC.

Silupu (2020) En su tesis titulada “Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno de la Empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambogrande, 2018”. Tuvo por objetivo general Identificar las oportunidades del

control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande 2018. La investigación se ejecutó a través del diseño cualitativo descriptivo, donde se realizó un análisis de teorías y bibliográfico documental. Resultados que la empresa a menudo realiza monitoreos a las áreas, se trabaja con sistemas informáticos, los arqueos de caja son constantes al igual que las conciliaciones bancarias, las transferencias de los pagos a los proveedores son puntuales lo que permite entrelazar una buena comunicación y en cuanto a la ubicación de los productos para la venta están situados en forma desordenada, esto ocurre por falta de organización de los encargados, lo que genera que la atención al cliente sea lenta por motivo de falta de personal en el área de almacén, entre otras debilidades encontradas en la empresa, es por eso que se llegó a la conclusión de implementar un nuevo manual de organización y funciones, implementar un plan de capacitación con temas de acorde con las deficiencias encontradas en la empresa, del mismo modo realizar una plataforma virtual que permita exponer sus productos y mantengan informados a los clientes.

Calle (2020) En su tesis titulada “Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en la empresa Unipersonal, ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro, Chulucanas, año 2020”. Tuvo por objetivo general, analizar las oportunidades del control interno y proponer acciones y procesos que mejoran las posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro, Chulucanas 2020. Utilizó una metodología de tipo cualitativo, diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, se aplicó la técnica de encuesta, entrevista y observación directa, se reforzó con investigación documental para confirmar la veracidad de la información brindada.

Obteniendo los siguientes resultados: tiene personal que no está planilla, los mismos que no cuentan con la indumentaria necesaria, no están capacitados para el manejo de los productos de ferretería, se van desarrollando según el día a día; no tienen contrato firmado. La empresa no cuenta con políticas de control interno que permita para evaluar los factores de riesgos que impidan el crecimiento del negocio. Estas deficiencias sirven para estudiar y generar propuestas de solución. Finalmente se concluye que para el bienestar de ambas partes y el crecimiento del negocio se tiene que incorporar a todos sus trabajadores en la nómina de pagos, realizando los descuentos y aportaciones de Ley, proporcionarles la indumentaria, capacitándoles ya sea virtual o presencial, firmar un contrato estableciendo sus actividades, reestructurar sus políticas de supervisión, para la satisfacción de los trabajadores y la empresa.

2.1.4 Locales

Flores Diego (2015) En su tesis titulada “Caracterización del Control Interno Administrativo de las Empresas Comerciales, Rubro Repuestos Automotrices en el Perú- Caso Motorepuestos Bajaj S.A. – Piura,2015”. Con el objetivo general: Describir las principales características del Control interno administrativo de las empresas comerciales – rubro repuestos automotrices en el Perú y de Motorepuestos Bajaj S.A. – Piura, 2015. La investigación fue de tipo cualitativo, diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se concluye: En la ciudad de Piura, la empresa no cuenta con un adecuado control interno, ni un proceso definido para el control de calidad del servicio ofrecido. La solución a problemas técnicos son asumidos por la principal en Lima. La administración cumple con responsabilidad sus actividades y la gerencia resuelve de manera oportuna, los

problemas relacionados con el personal de la agencia. Las actividades de control interno a través de procedimientos y supervisiones, son ejecutadas por la administración y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa. La empresa no cuenta con técnicas para identificación de riesgos, existen señaléticas que indican la salida en caso de riesgo, zonas seguras y extintores y alarma contra incendios. No existe un plan de contingencias para afrontar los riesgos. No tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa, se ubican en un estante en la administración. Cuenta con contador externo, con sistema de cómputo moderno, que emite reportes oportunos a la gerencia, para la toma de decisiones. La empresa cuenta con autorización y licencia de funcionamiento vigente, con Libro de reclamaciones de acuerdo a Ley. Mantiene una estructura organizacional actualizada y visible en un organigrama. Las funciones y responsabilidades del personal se encuentran segregadas. Se realizan arqueos y conciliaciones de saldos para verificar su correcto manejo. La protección de activos a través del control interno preventivo, se considera prioritaria. En la agencia de Piura no se realiza evaluación a la calidad del servicio. Lo realiza la principal de Lima. Existe un gran problema en cuanto a que no se cancela a tiempo las remuneraciones al personal.

María Beltrán (2014) En su tesis titulada “Caracterización del Control Interno de las Empresas Privadas del Perú: Caso de la Empresa Servicios Importados de Repuestos Industriales S.A.C. de Nuevo Chimbote, 2015” cuyo objetivo General fue determinar y describir las características del control interno de las empresas Privadas del Perú: caso “Empresa Servicios Importados de Repuestos Industriales S.A.C.” de Nuevo - Chimbote, 2015. La investigación fue de tipo: Cualitativo y descriptivo, se utilizó el

método de revisión bibliográfica-documental y de caso. La mayoría de los autores nacionales señalan las características del control interno en las empresas privadas del Perú, como una herramienta de gestión que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismos, por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas; sin embargo son aplicadas inadecuadamente, por responder a una estructura organizativa de tamaño reducido de personal; no hay un ambiente laboral apropiado; no capacitan al personal generando deficiencia y retraso en el desarrollo de su gestión; asimismo se pudo determinar en el estudio de caso, que la empresa servicios importados de repuestos industriales S.A.C. no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, lo cual no permitió identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el informe COSO, para mejorar su gestión administrativa.

Máximo Chinchay (2018) Presenta su tesis los Mecanismos de Control Interno en los Almacenes de Autopartes y Repuestos Vehiculares en el Perú. Caso Repuestos y Representaciones Vicente E.I.R.L. Piura, 2017. Consideró como objetivo principal describir los mecanismos de control interno de los almacenes de autopartes y repuestos vehiculares en el Perú y en repuestos y representaciones Vicente E.I.R.L. Piura 2017. La investigación fue cualitativa, se desarrolló usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso individual. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista, y observación directa. El estudio

concluyo: La empresa no cuenta con un sistema de control interno fiable, tiene sus deficiencias en la segregación de funciones y en la toma de inventarios físicos, que se realicen por lo menos una vez al año debido a que el personal que labora en dicha empresa la integra el entorno familiar del titular gerente. Se utiliza el método de valuación de inventario Promedio, en razón a que las compras a proveedores se realizan en dólares y las ventas en soles; por lo que hay una variación en los precios, de allí la importancia de su uso para contar con una valuación permanente de los precios que permite el registro de los datos de compras y ventas. El procedimiento de ingreso de mercadería, se inicia desde la elaboración de un documento de requerimiento de mercadería el cual es alcanzado a la gerencia para su trámite ante la visita de los proveedores los cuales elaboran una orden de compra y se firman las letras cuando las adquisiciones se realizan a crédito, la cual es procesada y atendida por los proveedores los cuales envían la mercadería desde Lima conjuntamente con sus guías, y facturas. La empresa no considera en el kardex los gastos inherentes a los fletes los cuales son contabilizados como gastos prestados por terceros dado que estos son cancelados contra entrega cuando la mercadería llega a la empresa. Cuando el kardex es comparado con el inventario físico encontramos diferencias debido a que hay mercadería que ha sido sustraída por lo que se aplica ajustes a los estados financieros a efectos de reflejar una presentación para la evaluación de las operaciones realizadas y toma de decisiones por la gerencia. Los mínimos son el 10% del volumen del almacén y el máximo es el 70% del volumen del almacén, son calculados en razón a la demanda del mercado la cual siempre es supervisada por la gerencia que realiza las evaluaciones para el abastecimiento inmediato con los diversos proveedores, los cuales visitan cada 15 días el establecimiento comercial. A

pesar de que la empresa cuenta con recursos tecnológicos constituidos por computadoras de última generación, estos no son utilizados al 100 % de su operatividad, al no haberse adquirido el software para este tipo de controles que permita la verificación de las existencias en almacén por lo cual los trabajadores aprovechan esta deficiencia para encubrir los faltantes de mercadería. La empresa al contar con un almacén con las condiciones apropiadas para el desenvolvimiento de la actividad comercial cumple con las exigencias de normas de defensa civil, cuyas inspecciones realizadas permitieron constatar la existencia de medidas de seguridad, cantidad y tipo de extintores, cintas antideslizantes, señalizaciones, botiquín, detectores de humo y plan de contingencia ante un siniestro.

Nelvia Calle (2017) En su tesis “Los Mecanismos de Control Interno en las Empresas Comercializadoras de Autopartes y Accesorios para vehículos en la Ciudad de Piura y su Impacto en los Resultados de Gestión en el Año 2016” tuvo como objetivo General determinar los mecanismos de control interno en las empresas comercializadoras de autopartes y accesorios para vehículos en la Ciudad de Piura y su Impacto en los Resultados de Gestión en el Año 2016, la investigación fue metodología de diseño no experimental, transaccional, descriptivo, bibliográfico y documental, aplicó la técnica de la encuesta – entrevista y como instrumento el cuestionario, obtuvo como resultados que menos del 30% de las empresas encuestadas aplican medidas de control interno y más del 70% no invierten en un sistema de Control Interno. Concluye que las compañías comerciales de autopartes han obtenidos resultados negativos, por la inobservancia de las normas del control interno.

Vargas y Ramírez (2014) En su tesis titulada “El sistema de Control Interno y la Gestión comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L.” tuvo considerado como objetivo general: Demostrar que con la instalación del sistema de control en la empresa esta mejora la gestión comercial. Concluye la empresa presenta deficiencias en las actividades y procedimientos en el área de ventas por no existir un adecuado proceso para las ventas, ni poseer un plan de capacitación.

Angelly Piedra (2019) En su tesis titulada “Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en el área de contabilidad en la empresa Lubricantes Panamericana en la ciudad de Sullana, año 2019” tuvo como objetivo general: Determinar las oportunidades de los factores relevantes del control interno en el área de contabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Lubricantes Panamericana en la ciudad de Sullana, año 2019. Este estudio concluyo

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Control interno

Estupiñán (2015) Define al control interno como el sistema que es realizado por una dirección y todos los colaboradores de la empresa con la finalidad de brindar un nivel de seguridad para el logro de los objetivos referidos a las operaciones, la información, y el cumplimiento. Está diseñado para alcanzar los objetivos de la empresa. Es el procedimiento que posee actividades coordinadas, es un recurso para lograr un objetivo, y no un objetivo. Es realizado por los colaboradores, no se refiere solo a manuales, políticas, procesos y formatos, se trata de gente que realiza actividades para lograr que el control interno sea eficaz. Facilitar seguridad plena, al consejo y dirección de la empresa. Es razonable para el orden de la empresa, manejable para el desempeño en grupo de la empresa o sucursal.

Mantilla (2005) Define al control interno como al grupo de actividades establecidas por los encargados de dirigir la empresa para brindar una seguridad razonable de que se logre la efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad en información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones que se aplican a la empresa.

Belaunde (2012) Sostiene, el control interno debe establecer un ambiente que inflencie las labores de los todos los colaboradores con respecto al control, los componentes primordiales Evaluación del riesgo, actividades de control gerencial, sistemas de información y comunicación y monitoreo de las actividades.

2.2.2 Informe Coso

Suárez (2015) Define que el informe COSO se define como un proceso efectuado por el consejo de administración. La dirección y el resto del personal de una organización. Diseñando con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto la persecución de los objetivos. El informe C.O.S.O. De 1992. Definió cinco componentes interrelacionados entre sí. Los cuales eran: el Ambiente de control, Evaluación de Riesgo, Actividades de control. Información y Comunicación: y Supervisión. En esa misma época, en todas partes del mundo se emitieron con diferencias de meses o años, diferentes informes que hablaban de control interno. Se puede citar el informe Caldbury y Turnbull en Inglaterra, el King en Sudáfrica, el COCO en Canadá, Peters en Holanda, el Olivencia en España, el Veniot en Francia, y otros. Acontecimientos tan importantes como la caída, de grandes empresas americanas en insolvencias, no obstante que tenían auditorias y sistemas de control interno, llevo nuevamente a reunir la comisión COSO para

estudiar el documento anterior a la luz de los acontecimientos de estos años en el mundo empresarial y de la auditoría. Es así como en julio del 2013 se le solicitó a la empresa, Price water house Coopers emitiera un nuevo documento denominado COSO ERM o COSO II. El COSO II, incluye una guía actualizada de herramientas para ayudar a las empresas en la administración de sus riesgos, ampliando de 5 a 8 los componentes, con ello, se entrega una respuesta a las necesidades que viven las empresas en la actualidad, las cuales operan en ambientes donde factores como la globalización, la tecnología, reestructuraciones, regulaciones, mercados cambiantes y competencias, entre otros, crean la incertidumbre. La comisión Treadway plantea en su segundo informe, que la administración de riesgos, se aplica desde la puesta en marcha de las estrategias y objetivos operacionales hasta el resultado final y en la retroalimentación pertinente de todos los procesos.

2.2.3. Objetivos del control interno

Estupiñán (2015) El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración y que objetivos básicos son: Proteger los recursos y salvaguardar los bienes de la institución, verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos; promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas; lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

2.2.4. Importancia del control interno

Amaro (2013) El control interno es importante porque permite mejorar la situación financiera, administrativa y legal de la organización. Permite generar confianza en los reportes de información que ayudan a tomar mejores decisiones con respecto al rumbo que debe seguir y mantener la empresa para el logro de sus objetivos.

2.2.5. Componentes del control interno

Estupiñán (2015) Concluye que los componentes del control interno son cinco, estos son criterios establecidos para medir el control interno, cuatro de ellos se refieren al diseño y operación y el otro específicamente el Monitoreo, conocer si el control está funcionando con efectividad. Los componentes son los siguientes: Ambiente de control interno, Evaluación del riesgo, Actividades de Control Gerencial, Sistema de Información y Comunicación y Monitoreo de Actividades.

2.2.5.1 Ambiente de control

Fonseca (2013) Señala que es la base para los demás componentes del control interno, es entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de las buenas prácticas, valores conductas y reglas. Para implementar un ambiente de control idóneo se deben de considerar los siguientes elementos:

- Integridad y valores éticos, Son primordiales por que se refiere a la calidad de los trabajadores a sus conductas y comportamiento ético.
- Compromiso de competencia personal, se refiere al puesto de trabajo y las cualidades que debe tener una persona para desarrollar el trabajo.
- Consejo de Administración, está relacionado con las personas están a cargo de gestionar, administrar el control interno en la empresa.

- Administración estratégica: Se refiere al logro de un adecuado funcionamiento las empresas en general aplicando las formas de administración que sean eficientes y eficaces. Para lograr esto es necesario que se ejecute un adecuado planeamiento estratégico, ya que mediante su formulación, se traza el plan operativo que permite el orden de las actividades y el correcto direccionamiento de los trabajadores hacia los objetivos empresariales.
- Asignación de autoridad y responsabilidades, se refiere a que debe asignar al personal sus deberes y obligaciones, debe conocer sus funciones.

2.2.5.2. Evaluación de riesgos

Chacón (2007) Resalta que es fundamental que para que las empresas puedan prevenir sus riesgos, tengan una identificación de los eventos que puedan afectar los objetivos de la empresa para poderlos controlar, se deben valorar considerando la posibilidad de que ocurra.

2.2.5.3. Actividades de control

Las actividades de control son aquellas acciones que se establecen por medio de políticas y procedimientos para asegurar que se realicen las instrucciones establecidas para mitigar los riesgos que impidan el logro de los objetivos del control interno. Estas se ejecutan en todos los niveles de la organización en las diferentes etapas de los procesos de la empresa.

2.2.5.4. Información y comunicación

La información es importante para todos los niveles de organización, para hacer frente a sus riesgos. La información que se genera en las áreas de la empresa debe ser íntegra y confiable y debe comunicarse oportunamente para la toma de decisiones.

2.2.5.5. Monitoreo

Es el seguimiento que se realiza al proceso de administración de riesgos, para verificar que el funcionamiento del sistema de control interno es correcto y que estén presentes los componentes que lo integran con este componente se busca mejorar y actualizar y el sistema.

2.2.6. Estructura de control interno

Arturo Lara (2012) Define al sistema de control interno está compuesto por todos los órganos de gobierno interno, departamentos, áreas y actividades que posee y tiene formalmente establecidos, una organización para lograr el aseguramiento organizacional, en forma permanente y sustentable. Por aseguramiento organizacional debe entenderse la búsqueda de evitar incurrir en pérdidas que pudieron prevenirse mediante el establecimiento de una respuesta adecuada a los riesgos. En otras palabras, que se disminuya la incertidumbre de obtener los resultados esperados con el menor consumo de recursos. Para verlo en forma más concreta, el sistema de control interno busca el aseguramiento de cuando menos: La lógica como cultura. El valor de la organización ante los interesados. La sustentabilidad del negocio en marcha a través del tiempo. Un sistema de información confiable para la toma de decisiones. Operaciones eficientes que no

generen desperdicios de recursos. Buena reputación que permita la atracción de más y mejores empleados y socios comerciales. Salvaguarda del patrimonio en cuanto su uso, goce y valor. Integridad humana que no sufra daños físicos ni morales. Adecuadas coberturas de riesgos para evitar pérdidas, y Cumplimiento de leyes y reglamentos, norma interna y obligaciones contractuales. El aseguramiento se conforma de las actividades que realizan las personas que tienen a su cargo la función de prevenir riesgos en el ámbito de sus responsabilidades funcionales en una organización. El departamento legal debe revisar los contratos y poderes otorgados antes de ser firmados por la empresa para disminuir el problema de incumplimiento e indefensión legal. El departamento de contraloría, debe monitorear continuamente los puntos críticos de la operación cotidiana con apego a las políticas y procedimientos, asimismo, debe prevenir a los diferentes niveles jerárquicos de cambios en las políticas y procedimientos, y apoyar a los usuarios en su cumplimiento. Los administradores de proyectos deben identificar riesgos potenciales en la implementación del cambio, inclusive desde que se justifica el requerimiento de dicho cambio. El gerente de ventas debe llevar a cabo los controles internos que fijaron para vender a crédito cada vez que realice una operación. El director general debe reforzar la cultura de cumplir con las políticas y los procedimientos establecidos por la empresa, principalmente mediante el ejemplo. En general, el aseguramiento está presente en toda la organización. Si comparamos al control interno con el cuerpo humano, sería equivalente al sistema nervioso.

2.2.7. Características del Control Interno

Álvarez (2015) El control interno se caracteriza por lo siguiente:

- Está orientado a la consecución de objetivos, operacionales, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tareas y actividades constantes, es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es realizado por personas: no se trata únicamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de las acciones que estas personas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Proporciona una seguridad razonable, no una seguridad absoluta a la dirección de la organización.
- Es adaptable a la estructura de la empresa, flexible para su aplicación al conjunto de la organización, a una filial división, unidad operativa, o procesos de negocio en particular.

2.2.8. Clasificación del control interno

2.2.8.1. Control contable

Estupiñán (2015) Como resultado del control administrativo sobre la información que se genera surge el control interno contable teniendo como finalidad, que las operaciones se registren íntegramente con su importe correcto en las cuentas idóneas y en el periodo en el que se generaron con la finalidad de realizar el control contable de los activos y la consecuente preparación y elaboración de los estados financieros. Que todo lo registrado exista y que esté contabilizado, observando cualquier

diferencia para tomar una acción correctiva. Que las operaciones que se realizan hayan sido ejecutadas de acuerdo a las normas establecidas por la administración.

2.2.8.2. Control administrativo

Estupiñán (2015) El control interno administrativo es el plan de organización, los métodos y procedimientos operacionales y contables adoptados por una organización para apoyar el logro del objetivo administrativo, para mantenerse informado de la situación de la empresa, de si están lográndose las metas programadas, con una ejecución eficiente y si la organización está operando de acuerdo a políticas establecidas.

2.2.9. Métodos de Evaluación del control interno

2.2.9.1. Método descriptivo

Estupiñán (2016) Mediante este método se explica de manera puntual los procedimientos más relevantes y las características de la estructura del control interno para los diferentes departamentos clasificándolos por actividades, áreas, jefaturas y los colaboradores, indicando los registros y documentos que intervienen en el sistema.

2.2.9.2. Método de cuestionario

Pelazas (2015) Este método consiste en un grupo de preguntas, las que están relacionadas con el departamento a estudiar, estas se deben realizar observando las características de la actividad que realiza la organización ya sea comercial, industrial o de prestación de servicios. En un cuestionario que usa preguntas cerradas, se

realiza de tal manera que las respuestas podrían ser negativas o afirmativas, las negativas nos indicarían deficiencias del sistema.

2.2.9.3. Diagrama de flujo

Mira (2006) El método de Flujo o representación gráfica, es el que nos permite apreciar cada una de las actividades en un proceso, estas actividades están representados por diversos símbolos que contienen una descripción de lo que debe hacer, quien es el encargado o responsable de cada una las tareas a realizar, en este se puede observar quien es el que toma las decisiones o autoriza una operación y quien está designado para su ejecución.

2.2.10 Manual de organización y funciones

Gerencia (2015) Es un documento normativo de gestión, en el cual se describe y se determina las funciones, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, también establece los requisitos para asumir los cargos y puestos de trabajo en una empresa.

Casares (2016) En la implementación de la gestión de riesgos en las organizaciones es importante establecer un manual de administración que recopile los requerimientos necesarios de información para el establecimiento de funciones y responsabilidades.

2.2.10.1 Manual de procesos y procedimientos

Vivanco (2017) El manual de procesos también conocido como manual de procedimientos, es el documento que permite conocer el funcionamiento correcto de una organización, es una herramienta que permite establecer procesos, reglamentos,

normas reglamentos, sanciones y todo aquello que concierne a la gestión de la empresa; debe redactarse en un lenguaje sencillo y lógico. Es un documento del sistema control interno, el cual contiene información detallada, ordenada e indica cada paso a efectuar en una determinada actividad.

2.11. Empresa

Gilli (2011) Define a la empresa como la organización paradigmática de nuestro tiempo: sus métodos de gestación la han convertido en una máquina eficiente para la producción de bienes y servicios. Esa eficiencia, traducida en logros económicos, ha culminado en que cincuenta y dos de las cien mayores economías del mundo sean empresas. Frente a ese formidable impulso del logro económico que lleva a explotar recursos y progresar, la realidad de la comunidad humana es más frágil y dudosa. Existe un contrato implícito entre la empresa y la comunidad en la cual se desarrolla. Se espera de ella que provea a los mercados, que genere empleo, que innove y produzca un excelente para sostener sus actividades en el tiempo: es decir, que pague insumos, salarios, impuestos, préstamos y dividendos, pero además que invierta. La idea de inversión para el futuro es el núcleo del nuevo contrato entre empresa y sociedad.

Vázquez (2007) La empresa ha pasado por distintas etapas: la primera –del logro económico- guiada por el impulso del lucro, la ha convertido en una máquina eficiente de producción. No es fácil fijar el límite entre el papel económico y el social de las empresas: la creación de riqueza es esencial en lo económico, pero la sociedad determina la extensión de esa riqueza y los sistemas de valores que la regulen. Los excesos en la competencia por el beneficio económico han impulsado la aparición de leyes para limitar y controlar su accionar, por eso podríamos nombrar a

esa segunda etapa como la legalidad. Pero, más allá de la creación y superposición de regulaciones, el juicio de la sociedad obliga a asumir nuevas responsabilidades y así pasamos a la etapa de la legitimidad.

2.11.1. Tipos de empresa

Nicolás (2009) La finalidad principal de una empresa es proporcionar a sus clientes los productos servicios que estos necesitan. Puede ser un bien intangible, como por ejemplo la limpieza de un edificio o una auditoría contable, o un bien tangible, como por ejemplo un automóvil, un televisor o un armario. Hay Empresas que producen ellas mismas los bienes que comercializan y otras que los adquieren a terceros. Desde esa perspectiva, en nuestro sistema económico se acostumbran a diferenciar tres tipos de empresas: Empresas de servicios, Las características principales de una empresa de servicios es que produce un bien intangible: la realización del propio servicio, por el que obtiene los ingresos correspondientes. Por ejemplo, una empresa de consultoría que realiza para su cliente un estudio de viabilidad. Desde el punto de vista contable, en este tipo de empresas encontramos una característica significativa: no tienen stocks relacionados con el proceso productivo. Empresas comerciales: Una empresa comercial tiene como actividad fundamental la venta de productos, que ha comprado previamente a sus proveedores, sin modificar sus características físicas. En este tipo de empresas encontramos una clase de stock, el de mercancías. Empresas industriales: Las empresas industriales comercializan productos que ellas mismas han fabricado- la característica fundamental de este tipo de empresas es la transformación de materiales primas en productos acabados. Y es este proceso de transformación, en este tipo de empresas, el que adquiere especial relevancia. Desde el punto de vista de los stocks, en una empresa industrial encontramos tres tipos: el de materias primas

(MP), el de semielaborados (SE) o productos en cursos y el de productos acabados (PA).

2.12. Las compras

Ángel Ayensa (2016) Tiene la responsabilidad de la adquisición de los bienes necesarios para empresa, este proceso es primordial, y debe realizarse con eficacia, ya que de él depende el funcionamiento de los otros departamentos. La gestión eficiente produce menor costo. El encargado de las compras debe tener un alto nivel de negociación.

2.13. El almacén

Castro (2014) Un almacén es una instalación o una sección de esta destinado a acoger mercaderías para cuidarlas de los peligros del clima y el Hurto. El fin primordial de un almacén es vigilar y salvaguardar la mercancía, para posteriormente ser distribuida a las áreas o los clientes. Así mismo se pueden encontrar materiales obsoletos, formado por materiales declarados fuera de uso, que no tienen movimiento o posibilidades de consumo, por haberse dejado de utilizar en la empresa. Su permanencia en los almacenes causa gastos y pérdidas a la empresa por los espacios que ocupan. Materiales para consumo y reposición, tales como combustibles, lubricantes, aceites, productos de limpieza, repuestos y productos para el mantenimiento, material de oficina, etc. Embalajes y envases: los necesarios para el transporte y manutención en condiciones adecuadas, como son los palets, cajas, jaulas, bastidores u otros tipos de contenedores.

Muñoz & Del Valle (2016) Cuando las existencias llegan al almacén se valoran por su precio de adquisición, en caso de que las compremos, o por su costo de fabricación.

2.13.1 Procedimiento de gestión de almacén en la microempresa

Emilio Checa (2018) Cuando se trata de empresa o negocio se refiere a un concepto en cuanto a la cultura organizativa, procedimientos de gestión, protocolos de actuación, y un número de actividades. Por ello en la gestión eficiente de almacén se reconocen el costo y la disponibilidad de recurso, para definir el esfuerzo y mejora continua del proceso en la empresa. Consta de los siguientes procedimientos:

- Adecuado mantenimiento y conservación de las existencias, así como los elementos destinados a contenerlos: estanterías, armarios, etc.
- Recepción de materiales.
- Registro de materiales de entrada y salida de almacén con detalles.
- Manipulación de materiales de acuerdo a las indicaciones del fabricante.
- Despacho de materiales.
- Poseer un diseño de almacén que facilite el movimiento y agilidad en operaciones de entrada y salida, así como la prevención de los riesgos laborales, seguridad, higiene y ergonomía.
- Coordinación del almacén con el departamento de contabilidad.

2.13.2 Sistema informático de gestión de almacenes

Lean Manufacturing (2018) Son programas informáticos que permiten la gestión operativa de los almacenes.

Todos los productos están identificados con un código que permite a través del software localizarlo en el almacén y conocer su estado.

2.13.3 Criterio de valoración de las existencias

Ayensa Esperanza (2017) Para poder valorar las existencias tenemos que atender a las normas siguientes:

Código de Comercio: Los elementos del circulante se contabilizarán por precio de adquisición o el coste de producción.

Principios del precio de adquisición del Plan General de Contabilidad: Todos bienes, derechos y obligaciones se contabilizarán por su adquisición o el coste de producción.

- **Valoración:** Los bienes comprendidos en las existencias deben valorarse al precio de adquisición o coste de producción.
- **Precio de adquisición:** Comprende el consignado en la factura más todos los gastos adicionales que se realicen hasta que los bienes se encuentren en almacén.
- **Coste de producción:** El coste de producción de determinará sumando al precio de adquisición los costos directamente imputables al producto.

La aplicación del concepto de precio de adquisición no ofrece ninguna duda; el problema surge cuando nos encontramos en el almacén con distintos precios de adquisición de una misma mercancía, lo que indican el Plan General de Contabilidad para estos casos es: Cuando se trate de bienes cuyo precio de adquisición o de coste de producción no sea identificable de modo individualizado, se adoptará por el

método del precio medio o coste medio ponderado. Los métodos FIFO Y LIFO u otros análogos son aceptables.

El método del precio medio ponderado: consiste en calcular el precio medio ponderado cada vez que hay una entrada mediante la siguiente fórmula:

$$\text{P.M.P.} = \frac{\text{Existencias iniciales} \times \text{precio} + \text{compras periodo} \times \text{precio}}{\text{Existencia iniciales (unidades)} + \text{compras período (unidades)}}$$

El método L.I.F.O.: última entrada, primera salida.

Las últimas unidades recibidas en el almacén serán las primeras que se vendan (salidas), permaneciendo en existencias las más antiguas. Este método produce una sub valoración de las existencias, que será más notoria cuanto mayor sea la inflación de los productos.

El método F.I.F.O.: primera entrada, primera salida.

Considera que las primeras unidades recibidas en el almacén serán también las primeras en ser destinadas a la venta (salidas), permaneciendo en existencias muy próximas al coste de reposición de las mismas.

El método H.I.F.O.: Las primeras mercancías que se venden son aquellas que tienen el precio más elevado. En las épocas en que las últimas compras poseen el precio más alto, este método coincide con el método LIFO.

El método N.I.F.O.: Próxima entrada, primera salida. Los consumos y las existencias finales se valorarán a los precios de la próxima compra que se efectúe.

2.13.4. Objetivo e importancia de la gestión de inventarios

Pedro Meana (2017) El objetivo del inventario es confirmar o verificar el tipo de existencia que tenemos disponible en empresa, mediante el recuento físico de los materiales existentes. Es necesario realizar inventarios para confrontar los datos anotados en nuestra base de datos con las existencias reales disponibles en el almacén. La importancia de hacer un inventario reside en que nos va a brindar una serie de factores de valoración pormenorizada de las mercancías que se dispone en el día, tener un inventario es importante por las siguientes razones: Tendremos localizadas nuestras existencias en todo momento, nos permitirá conocer la aproximación del valor total de la existencia, podremos conocer los beneficios o pérdidas al cierre contable del año, nos ayudará a saber que tipos de productos tienen más rotación, podremos decidir sobre como organizar la distribución del almacén según las estadísticas de nuestros inventarios, Tendremos siempre información sobre el stock del que disponemos en el almacén.

2.13.5. Existencias valoradas de almacén (kardex)

Samaniego (2011) El Kardex es un registro estructurado de la existencia de mercadería de un almacén. El objetivo es llevar el control de los movimientos y rastrear las entradas y salidas de los artículos, para elaborar reportes, con el fin de conocer tanto el costo y las existencias en cualquier momento, sin tener que recurrir a realizar un inventario físico.

Es administrativo y se crea a partir de la evaluación del inventario registrando: cantidad de bienes, valor de medida y el precio por unidad, para luego clasificar los productos de acuerdo con las similitudes de sus propiedades. Anteriormente las

tarjetas Kardex se elaboraban en formatos impresos, los cuales tenían que ser llenados manualmente, en la actualidad la mayoría de sistemas contables incorporan un kardex automatizado, también existen planillas de Excel que facilitan el trabajo.

2.14. Tesorería

Pinós (2003) La tesorería se define como la gestión de liquidez de la empresa, su objetivo es garantizar que existan los fondos necesarios y estén disponibles en un lugar adecuado, en la divisa adecuada y en el momento oportuno, para ello debe mantener una relación constante con las entidades financieras. Procura minimizar los fondos retenidos en el circulante mediante el control funcional de clientes, proveedores, y circuitos de cobro y pagos rentabilizando los fondos ociosos y minimizando el coste de los fondos externos todo ello con un nivel riesgo conocido y aceptado. Entre los objetivos principales:

- Minimizar las necesidades de financiación y los costos financieros correspondientes.
- Minimizar el coste de las transacciones, los riesgos monetarios y aquellos inherentes al crédito en las ventas.
- Minimizar saldos ociosos, así como los retrasos en el cobro a clientes.
- Automatizar las operaciones de tesorería.
- Impulsar y plantear la política financiera de la organización.
- Vigilar que los recursos financieros sean empleados óptimamente puestos a disposición de las actividades productivas como compras, fabricación y distribución.

- Conseguir los flujos de entrada y salida de fondos precisos para el desarrollo de la actividad de la empresa en el momento oportuno con los riesgos controlados.

2.3. Caso en estudio

2.3.1 Reseña histórica de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima

Cerrada.

La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada fue creada el 14 de agosto de 2014, es una empresa familiar representada por el Sr. José Ygnacio Hidalgo Guevara, identificado con DNI N° 40973428, se creó por iniciativa de su madre quien le comenta a su hijo que en lugar de trabajar para en otras empresas, sería necesario crear su propia empresa, para así poder obtener sus propios ingresos los cuales permitirán en un futuro ir creciendo de manera consecutiva y así generar empleo a sus demás familiares, es así que se informaron sobre los requisitos para fundar la empresa, y decidieron ponerle la razón social Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, por la referencia con su apellido Hidalgo, y motor's por la actividad comercial a desarrollar. Iniciando sus actividades el 03 de setiembre del 2014.

2.3.2. Ubicación

La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, se encuentra ubicada en Avenida Jorge Chávez N° 161, del Asentamiento Humano Santa Teresita, de la Provincia de Sullana, departamento de Piura.

2.3.3. Misión

La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, se dedica a la compra y venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores, desarrollando nuestras actividades con respeto a las normas de comercio justo.

2.3.4 Visión

Ser reconocida para el año 2025 como una de las mejores empresas locales en donde puedes encontrar los mejores repuestos para motores.

Datos de la empresa

Razón Social: "Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada"

Tipo de Contribuyente: Régimen General

RUC: 20530282172

Estado del Contribuyente: Activo

Condición del Domicilio: Habido

Representante legal: Jose Ygnacio Hidalgo Guevara

Datos del contribuyente

Actividad Económica Principal: Venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores.

Sistema de emisión de comprobantes de pago: Manual.

Domicilio fiscal

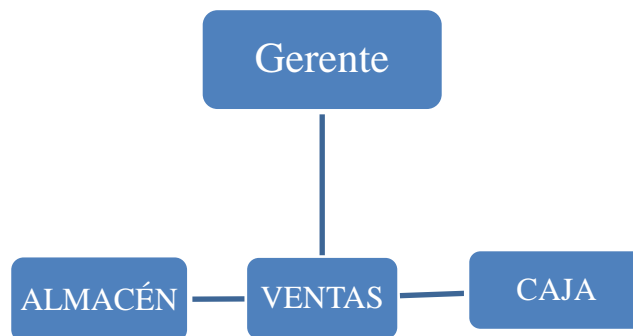
Departamento: Piura

Provincia: Sullana.

Distrito: Sullana

Dirección: Calle Jorge Chávez N° 161 A. H. Juan Velasco Alvarado de la Provincia de Sullana.

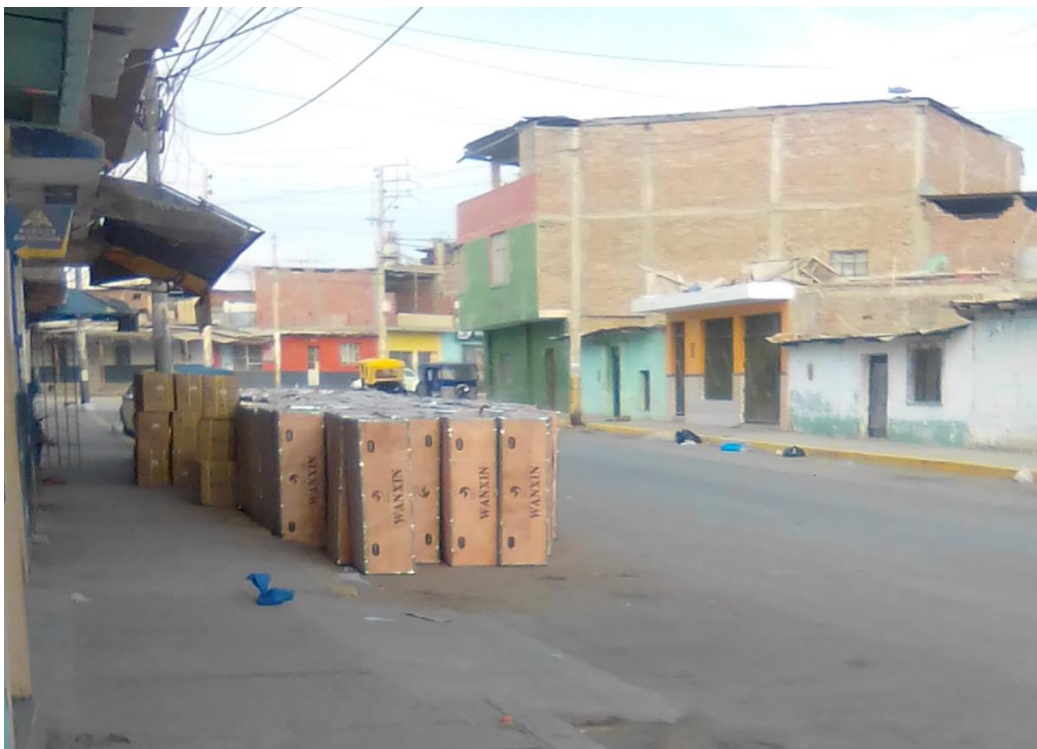
ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Frontis de la empresa “Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.”



Mercadería de Empresa “Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada”



III. HIPÓTESIS

En la presente investigación no aplica por ser descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

La investigación que se desarrolló fue no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, se propone describir el control interno de la empresa y efectuar una propuesta de mejora.

M \longrightarrow O

Dónde:

M = Representa la Muestra.

O = Representa lo que observamos.

El tipo de investigación es cualitativo, Se realizan observaciones a las actividades para describir el control interno.

El nivel de la investigación es descriptivo, solo se limita a describir a nivel bibliográfico documental y los aspectos relevantes de la variable en estudio.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población está constituida por todas las empresas comerciales dedicadas a la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores de la provincia de Sullana.

4.2.2. Muestra

La muestra está constituida por la Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana.

4.3. Definición Operacionalización de variables e indicadores

CUADRO N° 1: OPERACIONABILIDAD DE VARIABLES

VARIABLE UNICA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
Caracterización del Control interno	El control interno es realizado por la dirección y todos los colaboradores de una empresa con la finalidad de brindar un nivel de seguridad para el logro de los objetivos referidos a las operaciones, la información, y el	El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la empresa se desarrolla eficazmente según las	Ambiente de Control	Integridad y Valores Éticos	Cuestionario: “Evaluación del Control Interno”
				Estructura Organizacional	
			Administración estratégica		
			Competencia personal		
			Evaluación de Riesgos	Identificación de Objetivos	
				Identificación de	

	cumplimiento. Estupiñán (2015)	directrices marcadas por la administración. Estupiñán (2015)		Riesgos	
				Respuesta al Riesgo	
			Actividades de Control Gerencial	Verificación y Conciliaciones	
				Controles de acceso a los recursos.	
			Información y Comunicación	Calidad de la información	
				Canales de comunicación	
			Monitoreo y Supervisión	Autoevaluación	
				Seguimiento	

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se utiliza como técnica la encuesta.

Para la recolección de datos se utiliza como instrumento el cuestionario, con 107 preguntas dirigidas a los trabajadores de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de la provincia de Sullana, para lograr identificar las características que presenta el control interno.

4.5 Plan de análisis

Para obtener la información necesaria de la investigación, se utiliza un cuestionario de preguntas cerradas, que me permite definir las características del control interno de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada”.

Para la tabulación de los datos se utiliza tablas y gráficos estadísticos, realizados a través del programa (Excel, Word). Asimismo, la descripción de los resultados se efectúa mediante tablas de frecuencia absoluta y gráficos con su respectiva interpretación.

4.6. Matriz de consistencia

CUADRO N°02

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOLOGÍA
<p>Caracterización del Control Interno de la Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Rubro venta de Partes, Piezas y Accesorios para vehículos automotores: Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, de la Provincia de Sullana y propuesta de mejora 2018.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio de Perú, rubro ventas de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores y de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, de la Provincia de Sullana y como podría mejorar, año 2018?</p>	<p>Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio de Perú: Rubro venta de Partes, Piezas y Accesorios para vehículos automotores: Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Provincia de Sullana, y hacer una propuesta de mejora, año 2018.</p>	<p>-Describir las principales características del control interno administrativo de las empresas comerciales, rubro venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores en el Perú.</p> <p>-Describir las características del control interno administrativo de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada</p>	<p>Enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Cualitativo. . Descriptivo. . Bibliográfico. . Documental. <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Encuesta

			<p>de la Provincia de Sullana, año 2018.</p> <p>-Realizar un análisis comparativo entre las características del control interno administrativo de las empresas comerciales, rubro venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores en el Perú y de empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de la Provincia de Sullana, año 2018.</p> <p>-Hacer una propuesta de mejora de control interno de la Empresa Motor's Hidalgo</p>	<p>Instrumento:</p> <p>. Cuestionario</p>
--	--	--	---	--

			Sociedad Anónima Cerrada de la Provincia de Sullana, año 2018.	
--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

La investigación se realiza cumpliendo con las normas implantadas por la escuela de Pre Grado, la estructura aprobada por la universidad, el código de ética; con el objetivo de expresar una propuesta de mejora en el sistema de control interno para la buena gestión de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

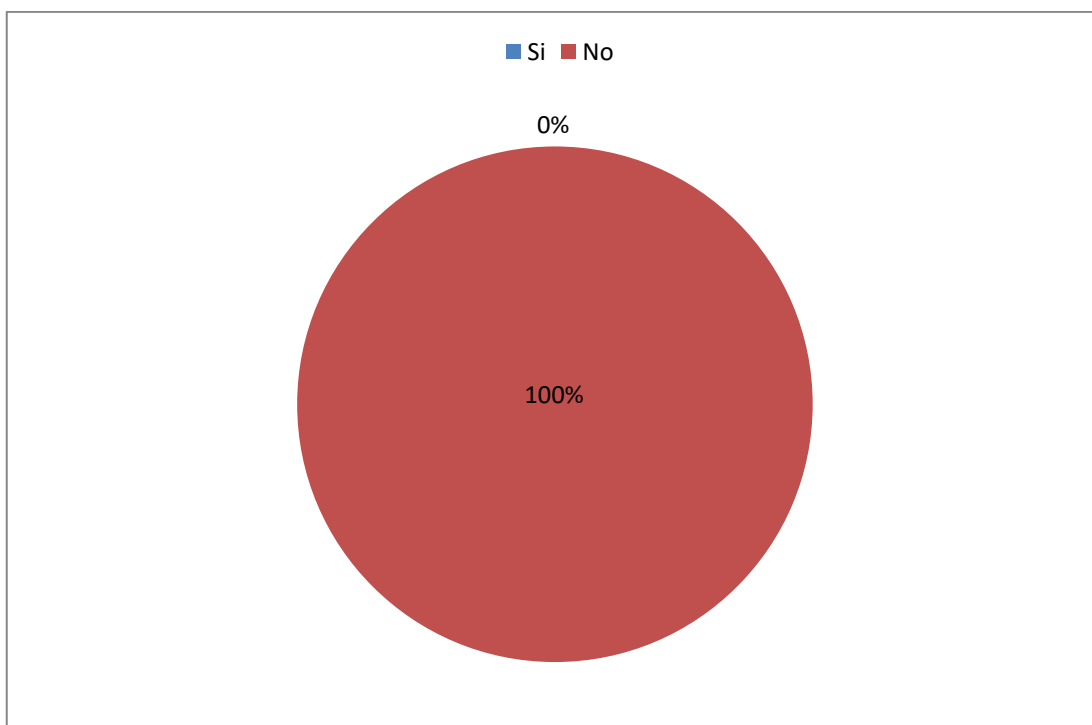
V. RESULTADOS

Tabla N°01: **P01.** La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada y el sistema de Control Interno.

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada

GRÁFICO N° 1: La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada y el sistema de Control Interno



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

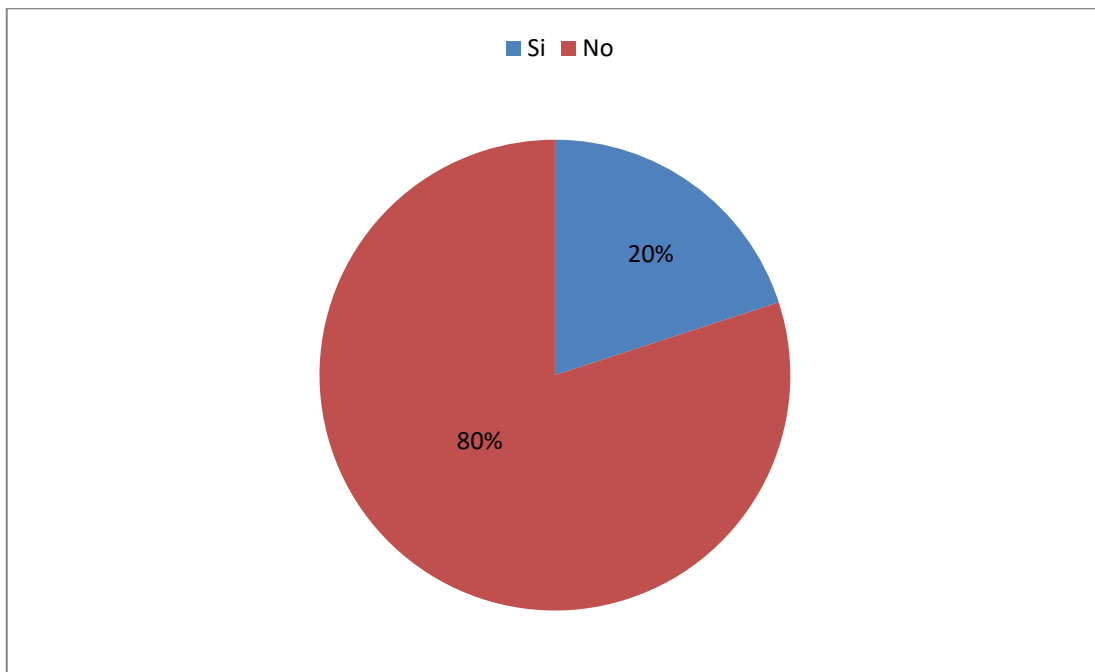
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N° 1, para el 100% de los encuestados no existe un sistema de control interno formalmente implementado, lo que saben ha sido comunicado verbalmente.

TABLA N° 02: P02. La empresa y el plan estratégico

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada

GRÁFICO N° 2: La empresa y el plan estratégico



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

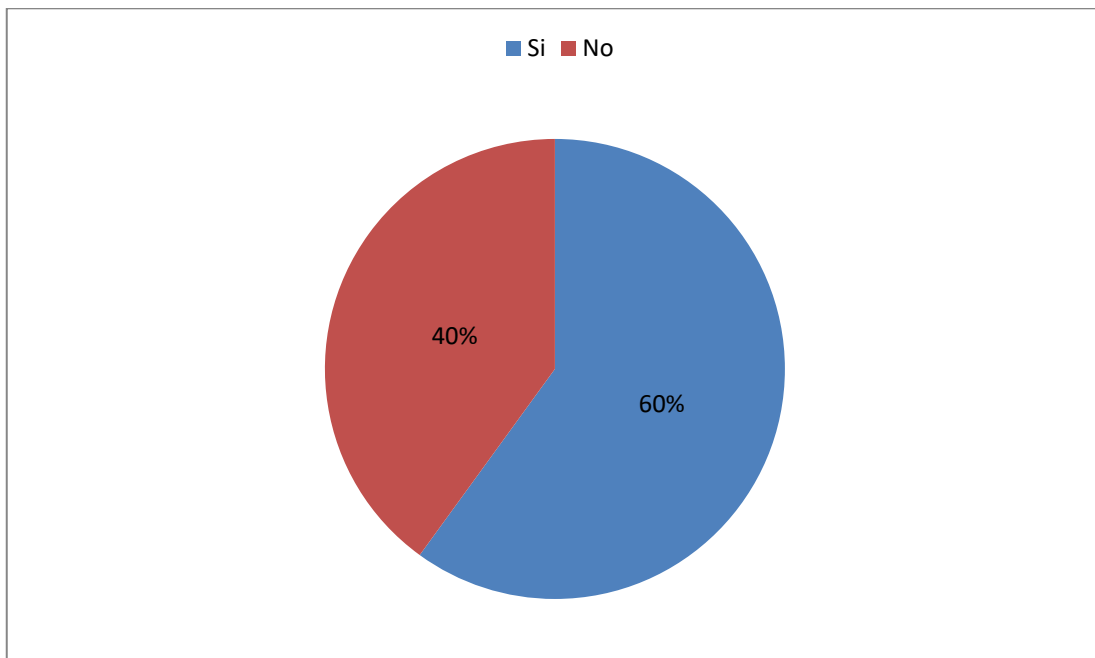
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N° 2, muestra que el 80% de los encuestados la empresa no tiene un plan estratégico, mientras que el 20% cree lo contrario.

TABLA N° 03: P03. La empresa y el plan operativo.

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

GRÁFICO N° 3: La empresa y el plan operativo



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

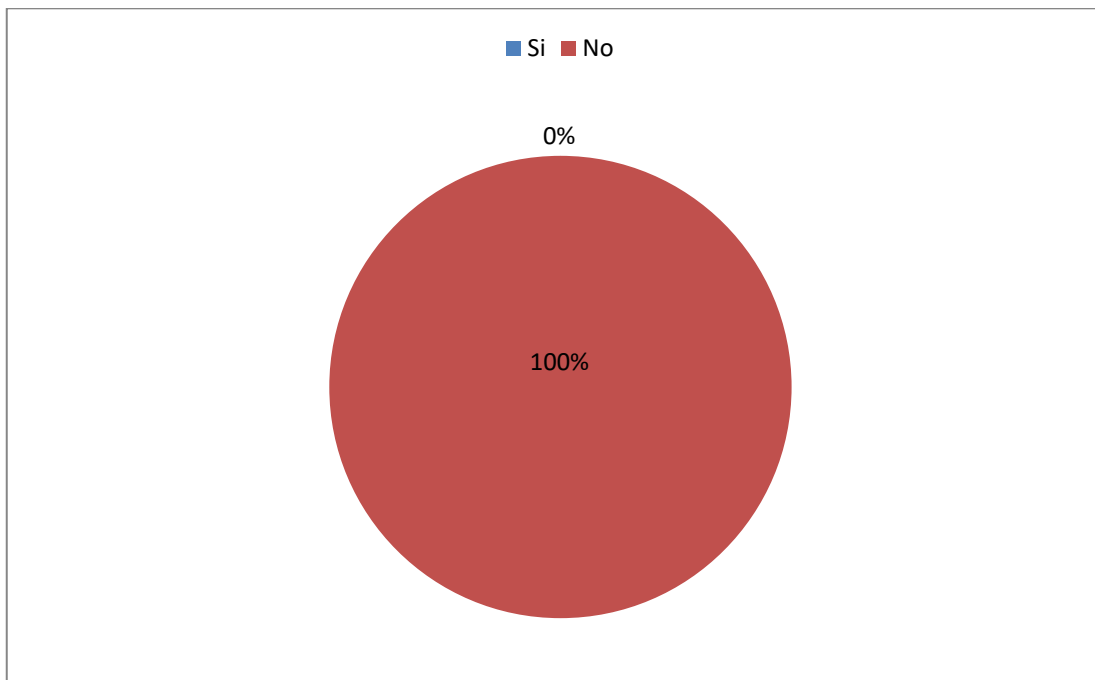
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N° 3, la estadística demuestra que 60% de los encuestados cree que la empresa tiene un plan operativo y el 40% cree lo contrario.

TABLA N° 04: P04. Capacitación de personal

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

GRÁFICO N° 4: Capacitación de personal



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

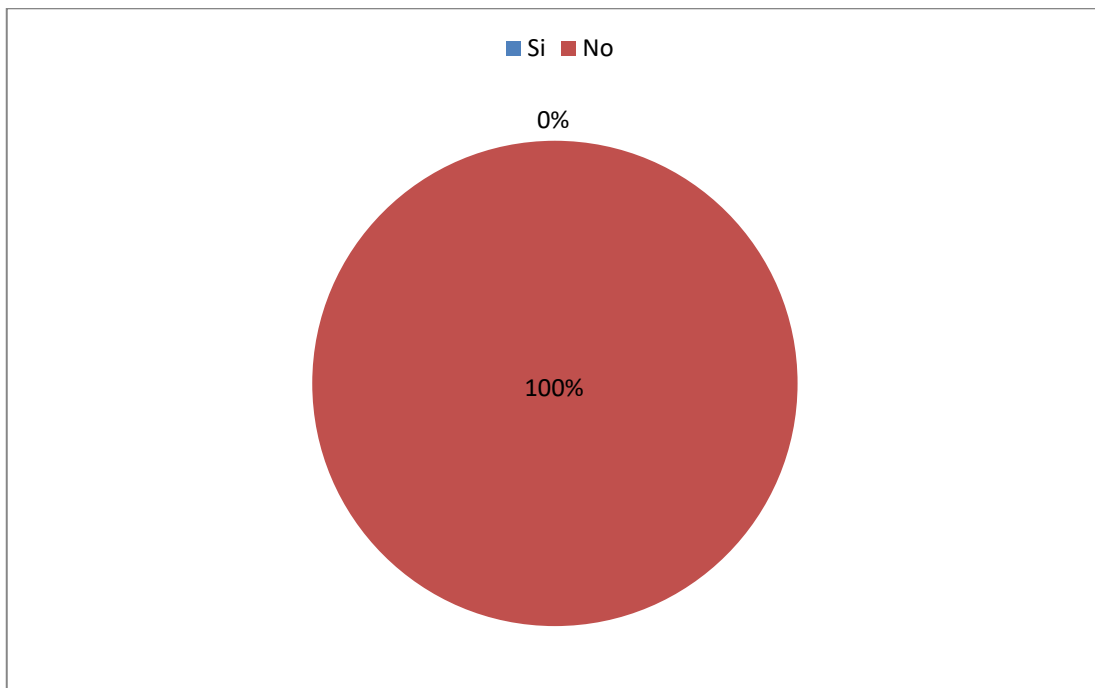
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N° 4, la estadística demuestra que 100% de los trabajadores cree que la empresa no cuenta con planes de capacitación, lo que saben es por experiencia propia.

TABLA N° 05: **P05.** El MOF describe los requisitos de cada uno de los cargos

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

Gráfico N° 5: El MOF describe los requisitos de cada uno de los cargos



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

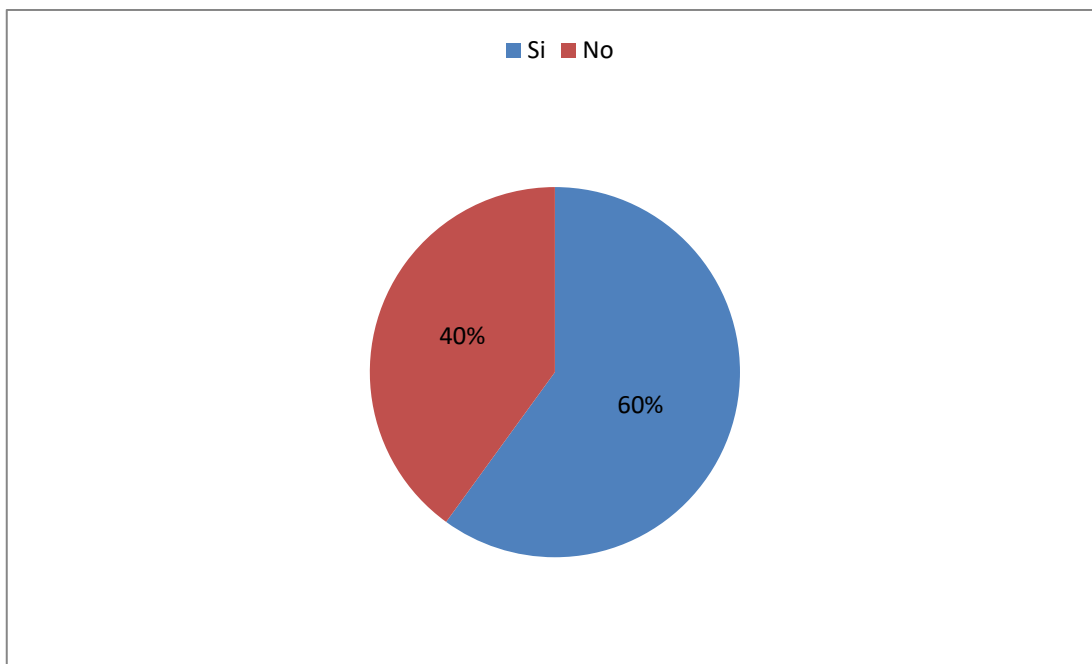
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N° 5, señala el 100% de los encuestados cree que la empresa no cuenta con manual de organización y funciones.

TABLA N° 06: **P06.** La empresa tiene personal calificado con experiencia y capacidad técnica para el apropiado cumplimiento de sus funciones

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

GRÁFICO N° 6: La empresa tiene personal calificado con experiencia y capacidad técnica para el apropiado cumplimiento de sus funciones



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

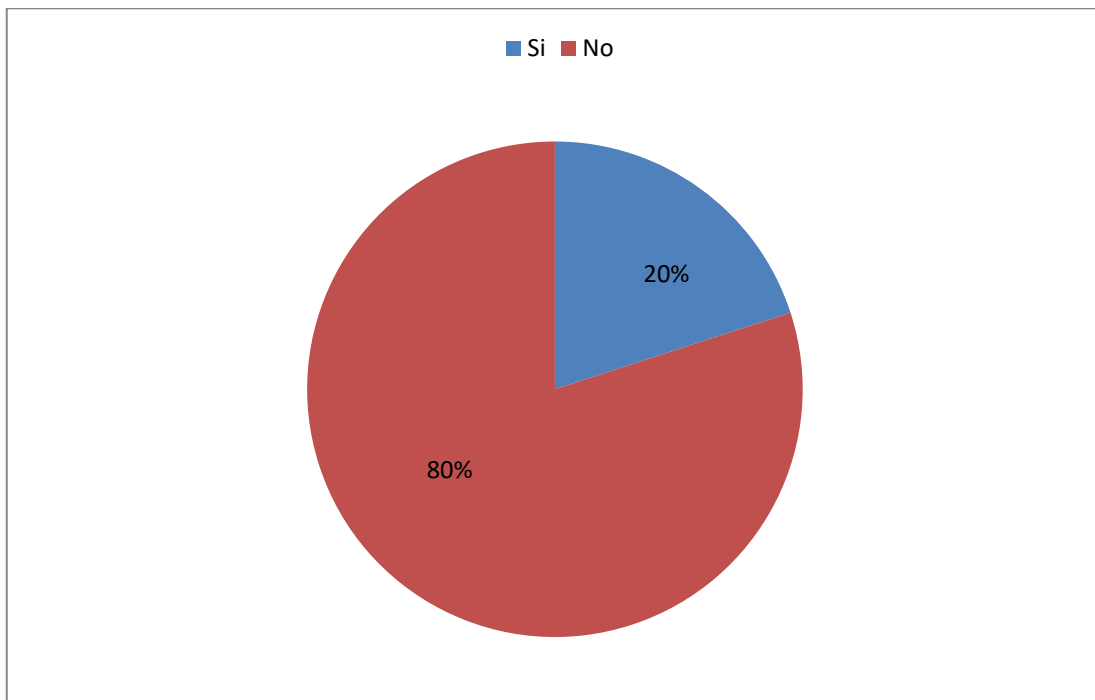
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°6, señalan el 60% de los encuestados cree que la empresa cuenta con personal calificado con experiencia y capacidad técnica, mientras que el 40% cree lo contrario esto se debe a que los colaboradores son familiares y amigos.

TABLA N° 07: P07. Se comunica las políticas de riesgo de control interno

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

Gráfico N° 7: Se comunica las políticas de riesgo de control interno



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

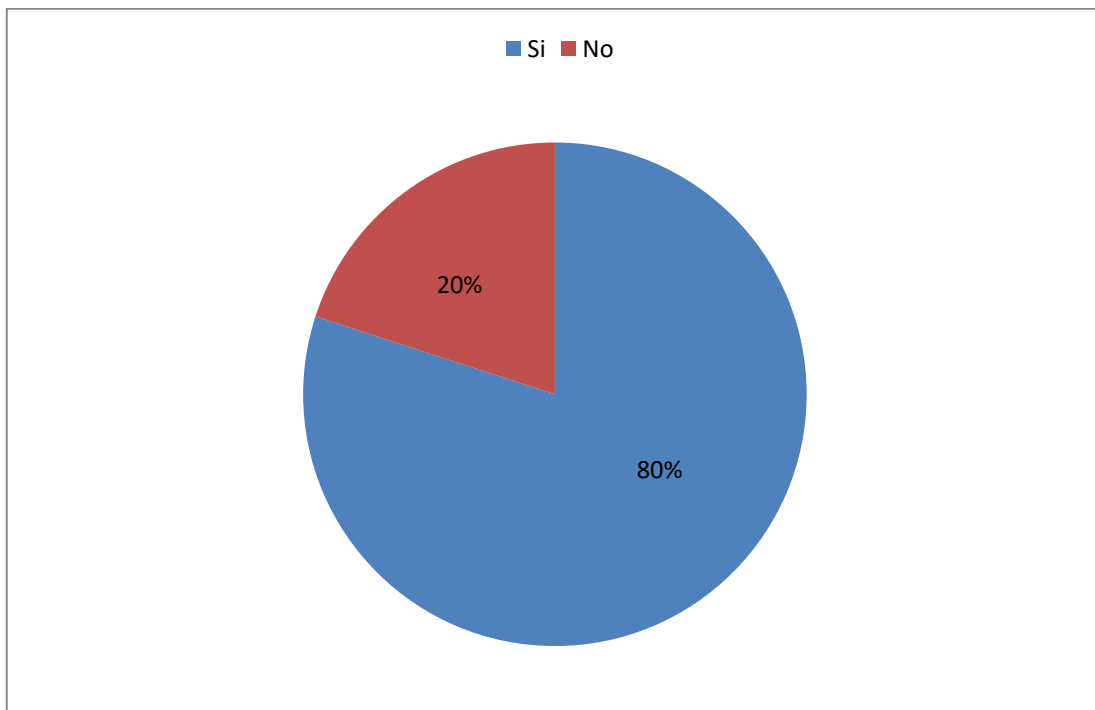
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°7, indica el 80% de los encuestados cree que la gerencia no comunica las políticas de riesgos, y el 20% cree lo contrario.

TABLA N° 08: **P08.** La empresa demuestra compromiso con la integridad y valores Ético

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

GRÁFICO N° 8: La empresa de muestra compromiso con la integridad y valores Ético



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

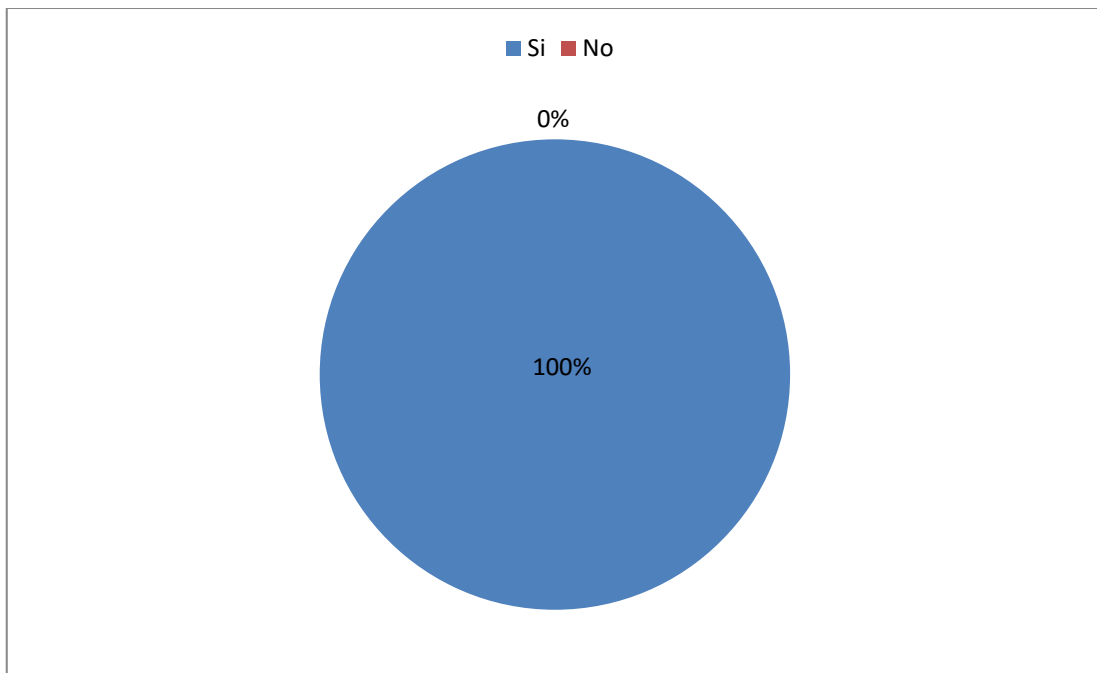
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N8, muestran 80% de los encuestado cree que la empresa demuestra compromiso con la integridad y valores éticos, el 20% cree lo contrario.

TABLA N° 09: **P09.** La organización define las responsabilidades de las personas para la consecución de los objetivos

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

GRÁFICO N° 9: La organización define las responsabilidades de las personas para la consecución de los objetivos



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

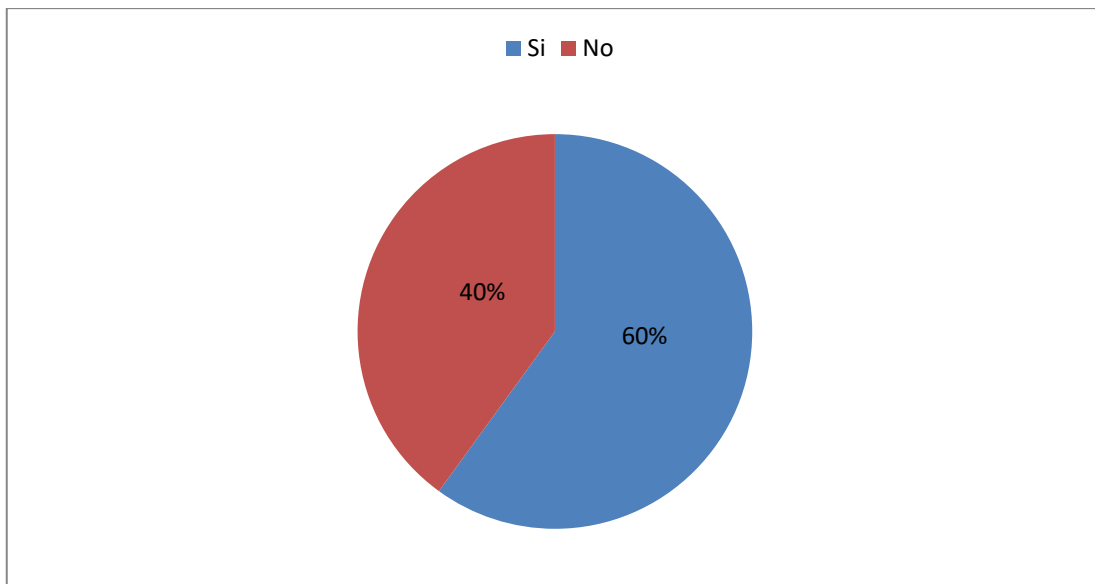
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°9, indican el 100% de los encuestado cree que la empresa ha definido las responsabilidades ya que cada uno es responsable por la realización de sus actividades.

TABLA N° 10: **P10.** La empresa Motor's Hidalgo realiza actividades que fomenten la integración de su personal y favorecer el clima laboral

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

Gráfico N° 10: La empresa Motor's Hidalgo realiza actividades que fomenten la integración de su personal y favorecer el clima laboral



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

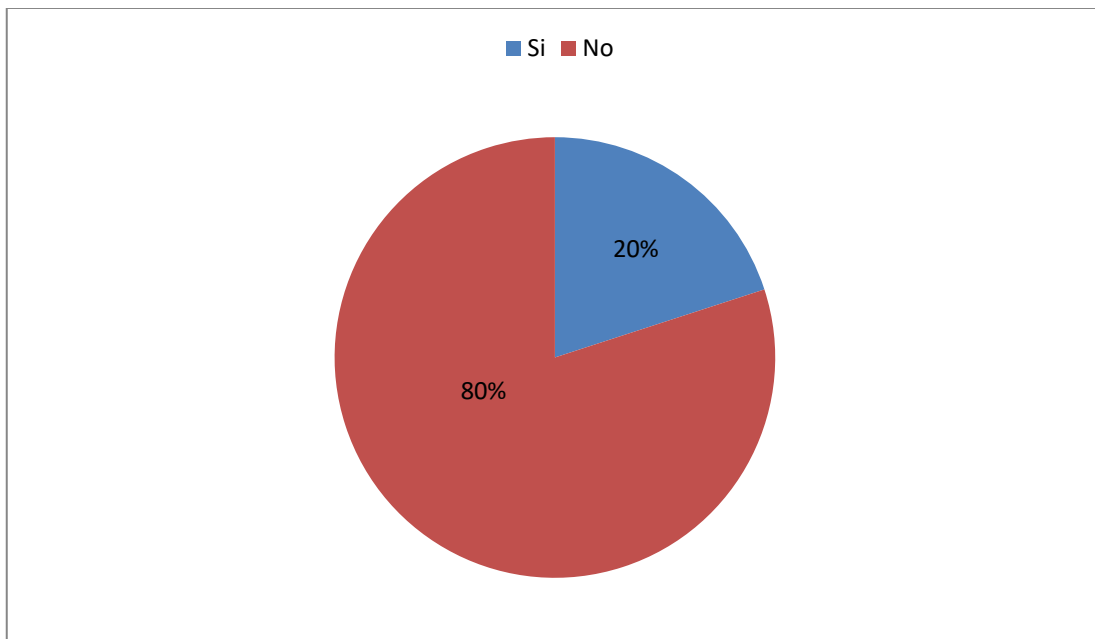
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°10, el 60% de los encuestado cree que la empresa fomenta la integración de su personal y el clima laboral y el 40% cree que no.

TABLA N° 11: **P11.** La empresa demuestra compromiso para retener a los profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

GRÁFICO N° 11: La empresa demuestra compromiso para retener a los profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°11, señalan el 80% de los encuestado cree que la empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

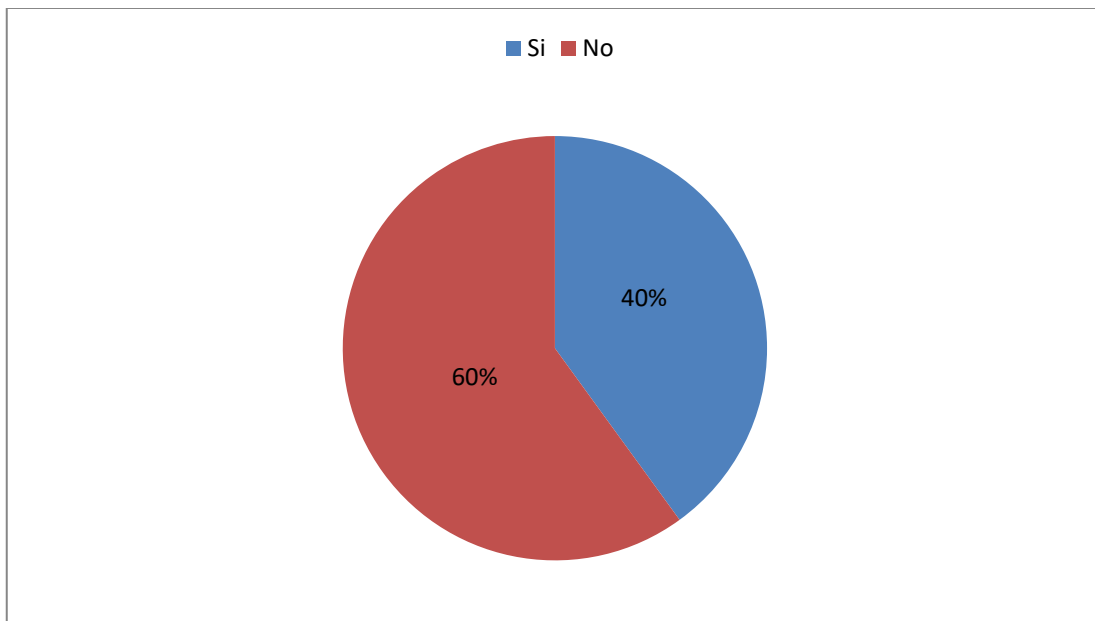
Manifiesta que la empresa no demuestra compromiso, el 20% restante que sí.

TABLA N°12: **P12.** Los empleados tienen conocimiento de la Misión y Visión de la empresa Motor´s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor´s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

GRÁFICO N° 12: Los empleados tienen conocimiento de la Misión y Visión de la empresa Motor´s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor´s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

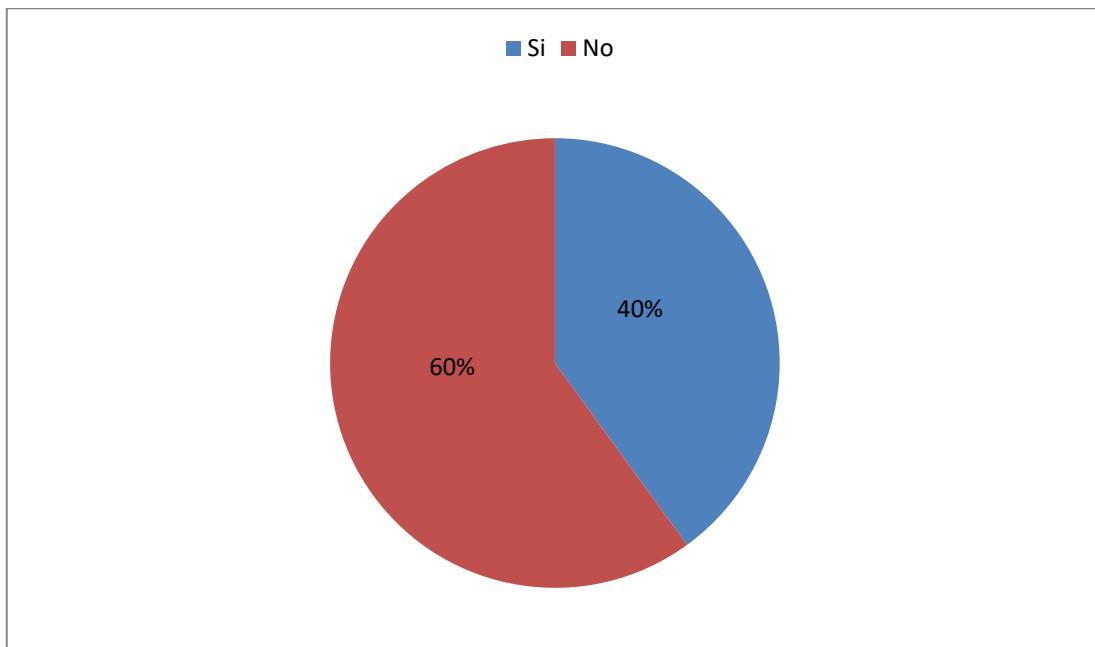
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°12, el 60% de los encuestado no tienen conocimiento y el 40% si lo tienen.

TABLA N° 13: **P13.** La empresa Motor's Hidalgo tiene definidos sus objetivos

ITEM	Frecuencia	Resultado
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

GRÁFICO N° 13: La empresa Motor's Hidalgo tiene definidos sus objetivos



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

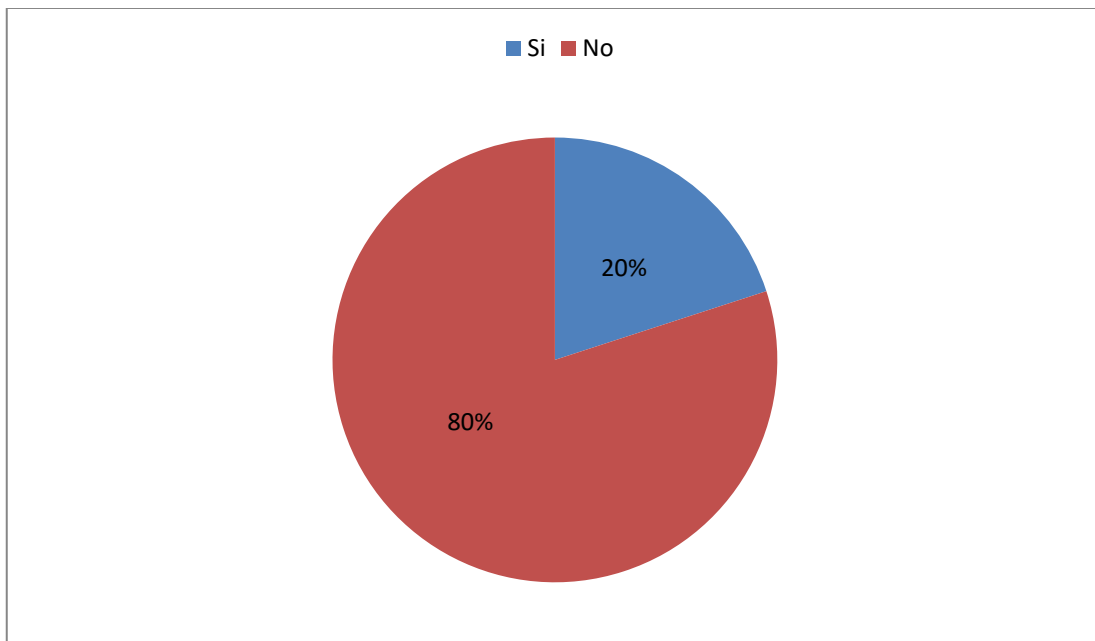
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°13, el 60% de los encuestados cree que la empresa no tiene definido sus objetivos el 40% piensa lo contrario.

TABLA N° 14: **P14.** La empresa cuenta con mecanismo para identificar y evaluar los riesgos

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

GRÁFICO N° 14: La empresa cuenta con mecanismo para identificar y evaluar los riesgos



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

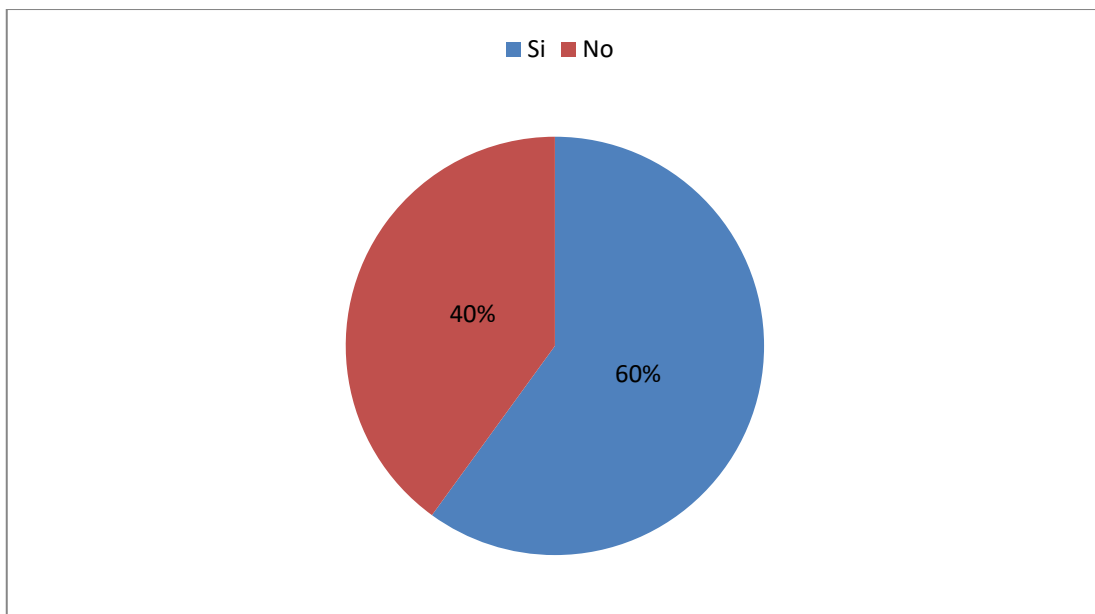
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N° 14, muestra el 80% de los encuestados cree que la empresa no cuenta con mecanismo para identificar y evaluar los riesgos, el 20% lo contrario.

TABLA N° 15: **P15.** La empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

Gráfico N° 15: La empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

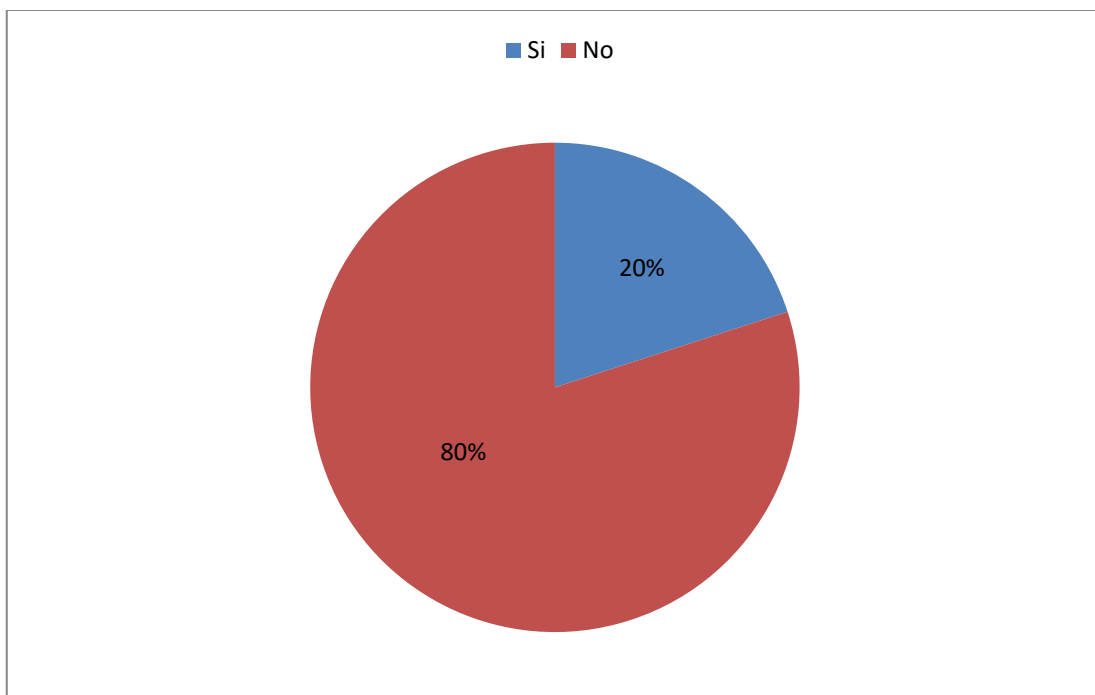
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°15, el 60% de los encuestados cree que la empresa si considera la probabilidad de fraude, y el 40% que no.

TABLA N° 16: **P16.** Mecanismo para identificar y evaluar los cambios que podrían surgir y afectar significativamente al cumplimiento de la Misión.

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

GRÁFICO N° 16: Mecanismo para identificar y evaluar los cambios que podrían surgir y afectar significativamente al cumplimiento de la Misión.



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

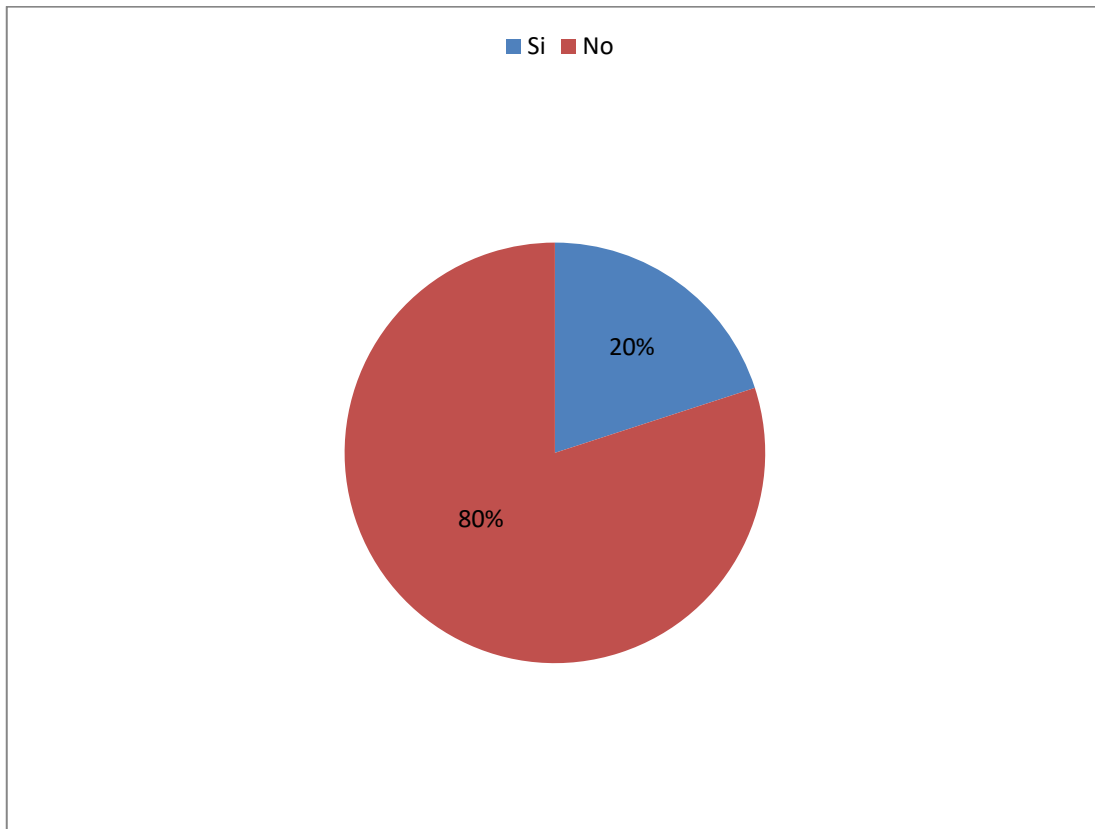
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°16, el 80% de los encuestados opinan que no existe mecanismo y el 20% que sí.

TABLA N° 17: **P17.** La organización cuenta con implementación de tecnología para apoyar la consecución de los objetivos

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

GRÁFICO N° 17: La organización cuenta con implementación de tecnología para apoyar la consecución de los objetivos



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

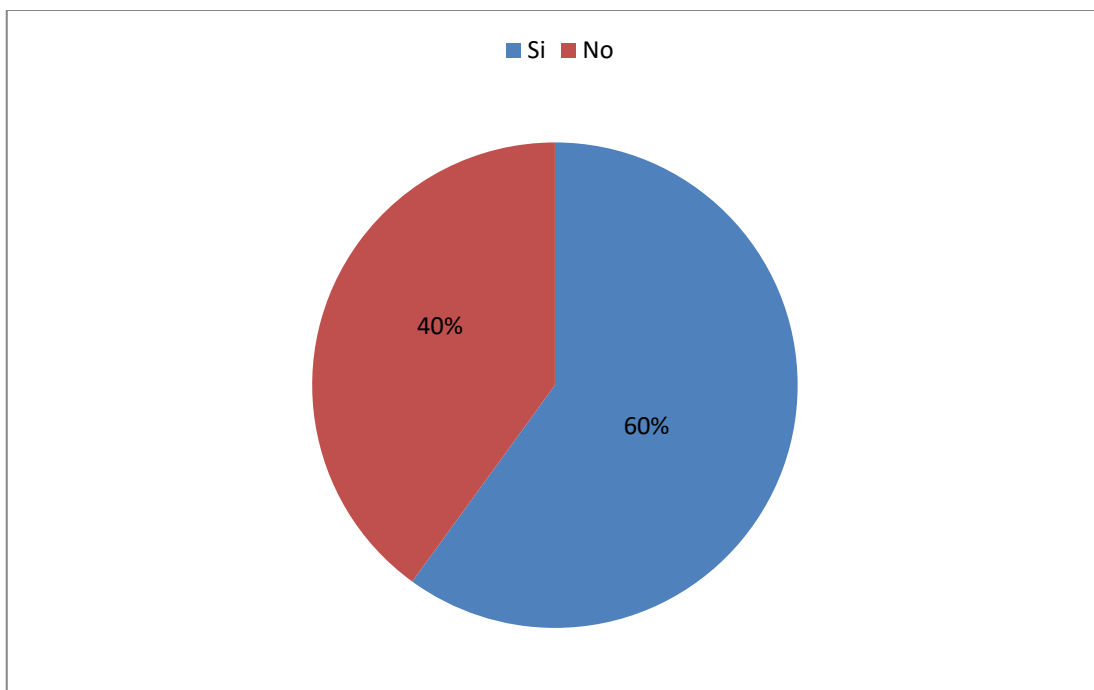
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°17, el 80% de los encuestados opinan que no cuentan con tecnología para el apoyo de los objetivos, y el 20% que sí.

TABLA N° 18: **P18.** La organización ha establecido políticas y procedimientos apropiados

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

GRÁFICO N° 18: La organización ha establecido políticas y procedimientos apropiados



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

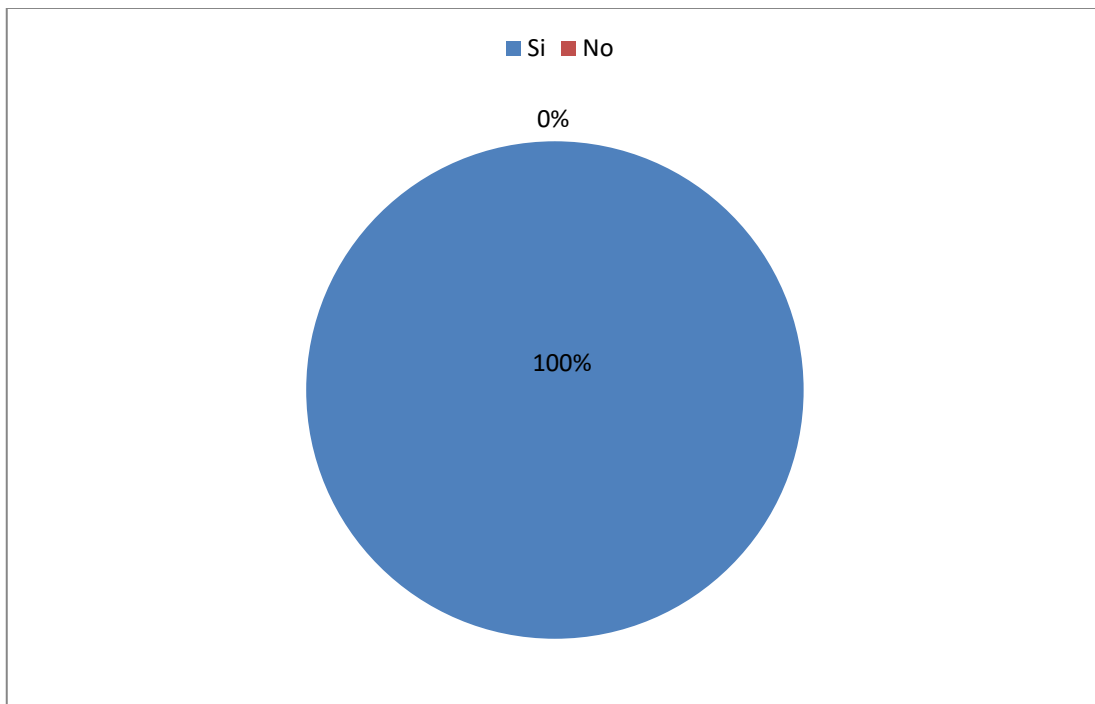
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°18, señalan el 60% de los encuestados opinan que sí cuentan con políticas y procedimientos apropiados, el 40% lo contrario.

TABLA N° 19: **P19.** La empresa obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

Gráfico N° 19: La empresa obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

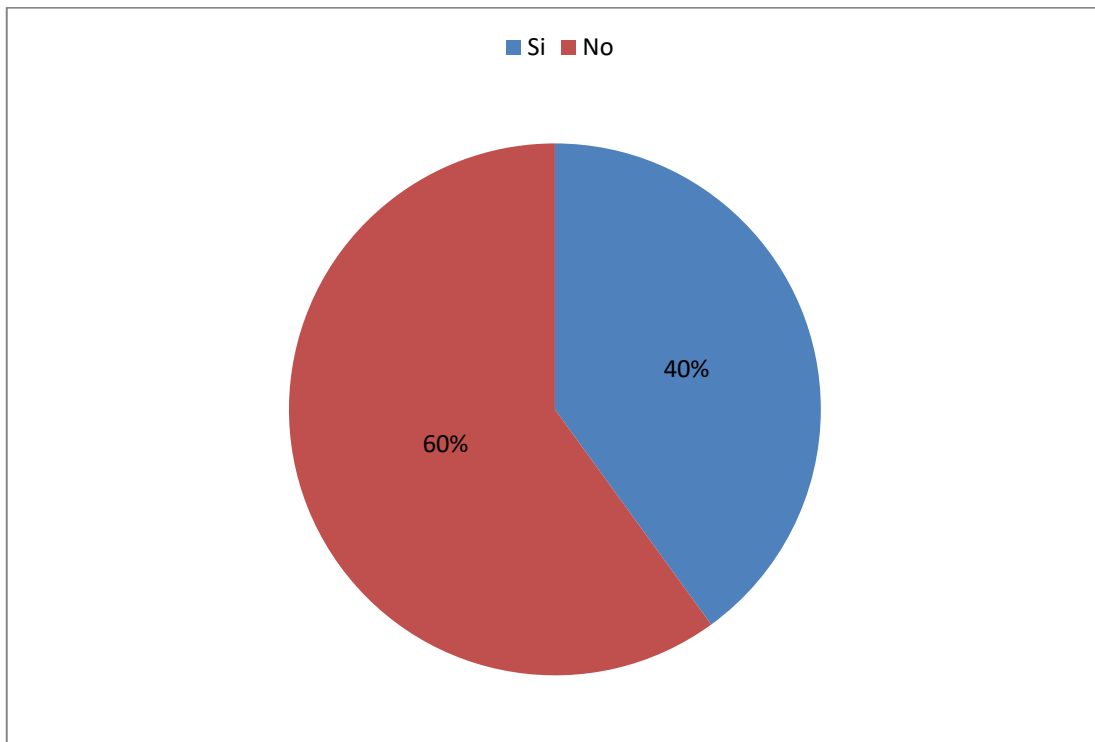
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°19, muestra el 100% de los encuestados opinan que sí se genera y utiliza la información para la toma de decisiones.

TABLA N° 20: **P20.** La empresa comunica la información internamente, que es necesaria para apoyar el funcionamiento del control interno.

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor´s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

Gráfico N° 20: La empresa comunica la información internamente, que es necesaria para apoyar el funcionamiento del control interno



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor´s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

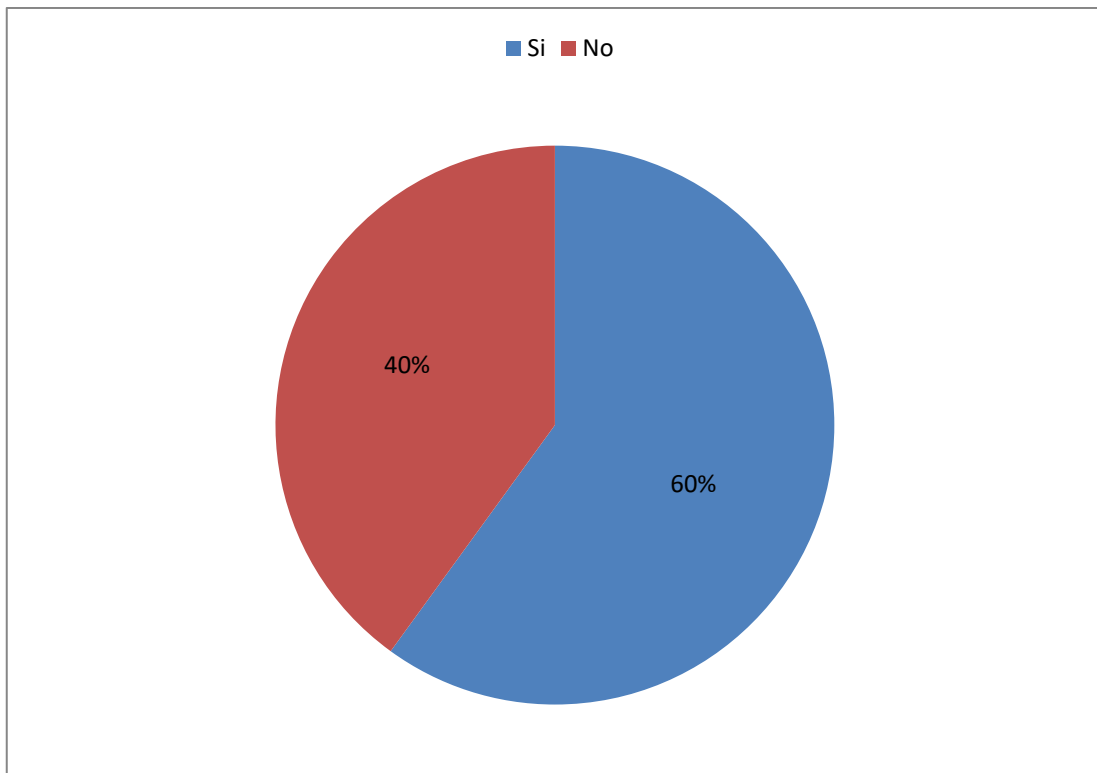
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°20, el 60% de los encuestados opinan que no se les brinda la información necesaria y 40% que sí.

TABLA N° 21: **P21.** La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno.

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

Gráfico N° 21: La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno.



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

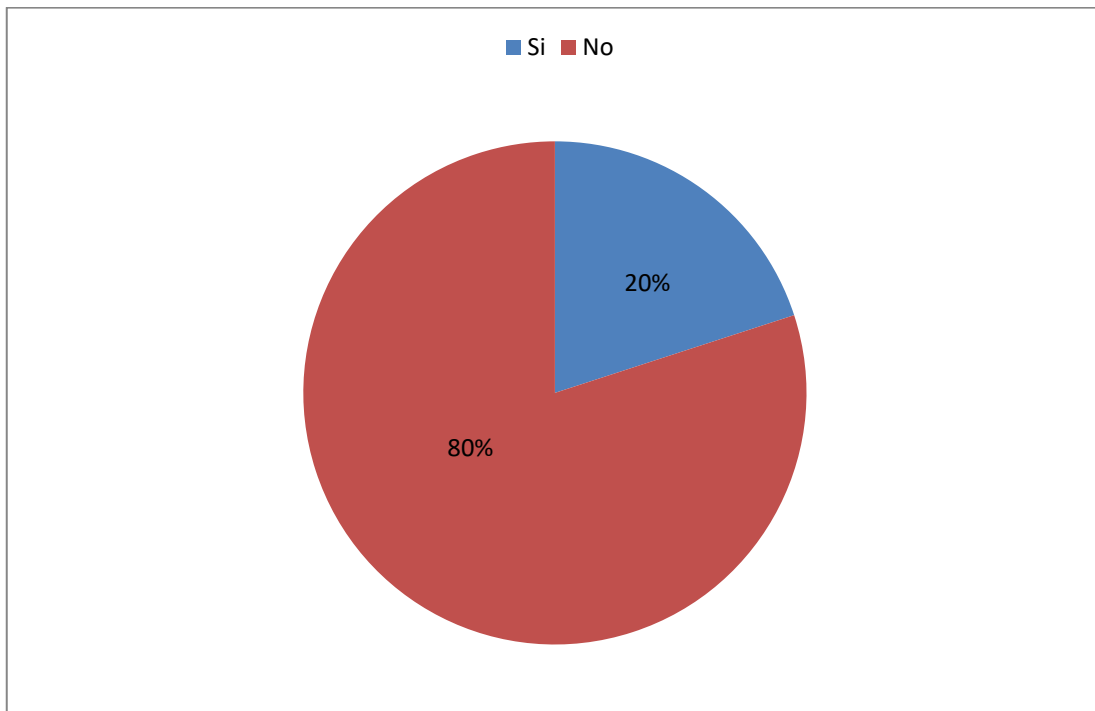
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°21, el 60% de los encuestados opinan que sí se comunica a los interesados externo y el 40% que no.

TABLA N° 22: **P22.** La organización desarrolla y realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

Gráfico N° 22: La organización desarrolla y realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

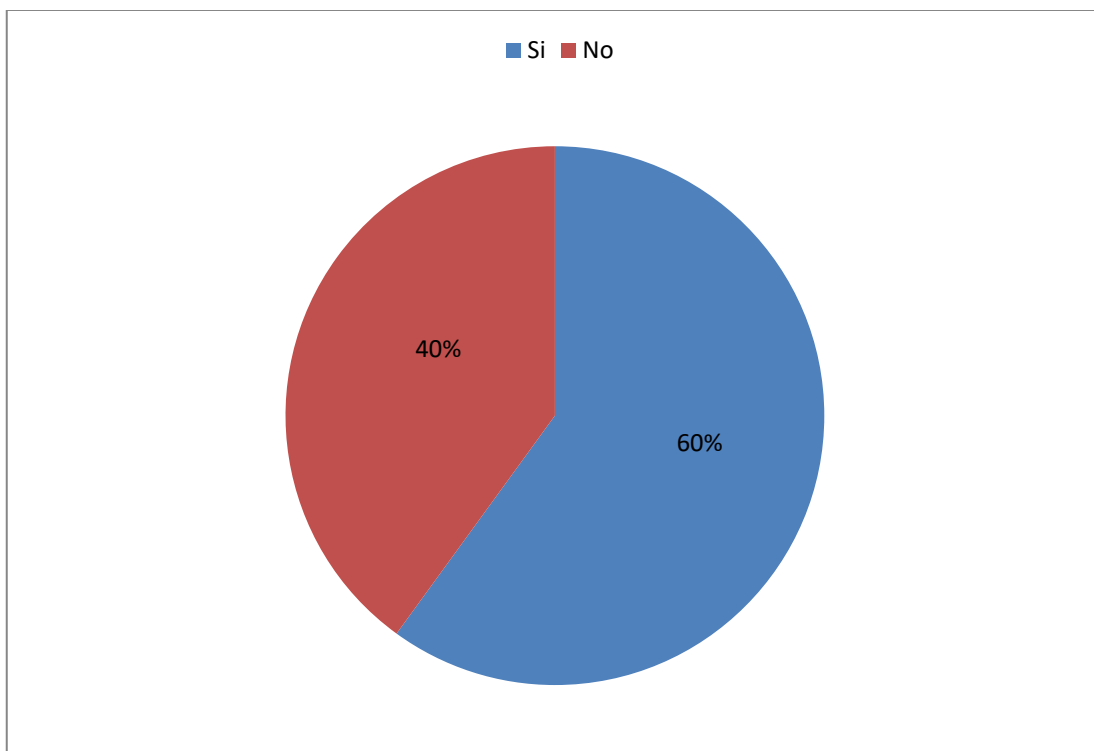
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°22, el 80% de los encuestados opinan que no y el 20% lo contrario.

TABLA N° 23: **P23.** La organización comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los responsables de aplicar medidas correctivas.

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

Gráfico N° 23: La organización comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los responsables de aplicar medidas correctivas.



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

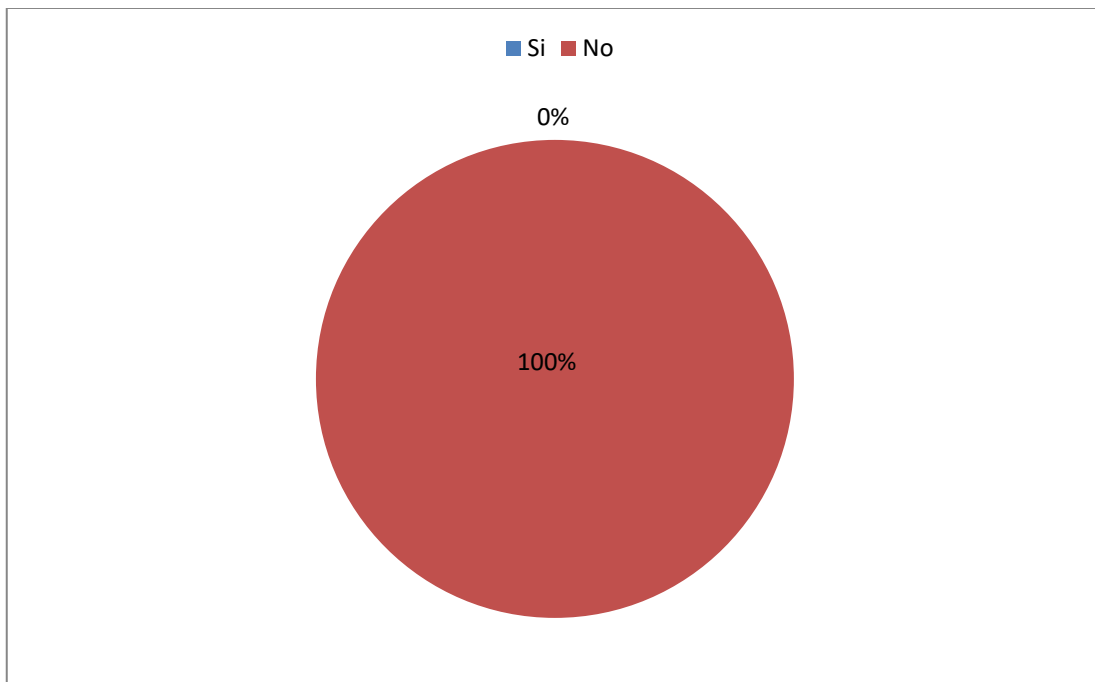
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°23, el 60% de los encuestados opinan que sí y el 40% lo contrario.

TABLA N° 24: **P24.** Se evalúa periódicamente al personal, para determinar si entiende y cumple con las normas y procedimientos establecidos.

Ítem	Frecuencia	Resultado
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

GRÁFICO N° 24: Se evalúa periódicamente al personal, para determinar si entiende y cumple con las normas y procedimientos establecidos.



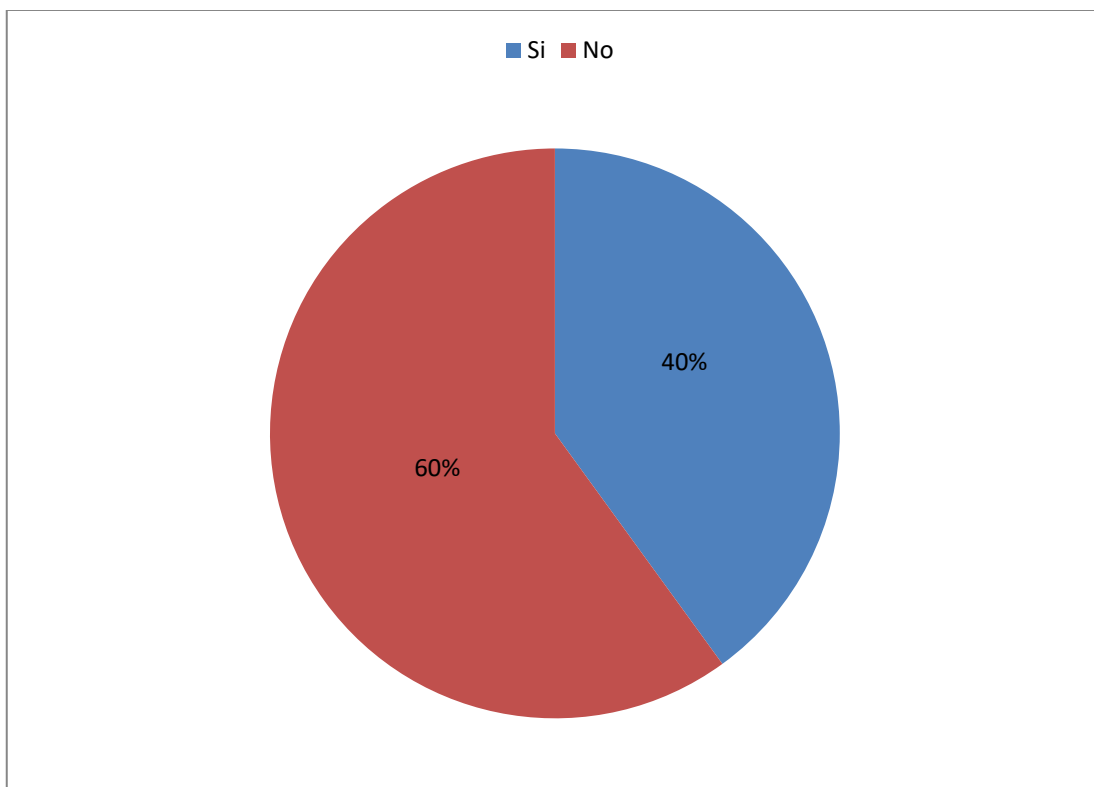
Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°24, indica el 100% de los encuestados opinan que no.

TABLA N° 25: **P25.** Se implementan las recomendaciones que formulan los órganos de control para mejorar.

ITEM	Frecuencia	Resultado
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

Gráfico N° 25: Se implementan las recomendaciones que formulan los órganos de control para mejorar.



Fuente: Elaboración propia; **Datos:** “Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla y gráfico N°25, muestra el 60% de los encuestados opinan que no, y el 40% que sí.

**Cuadro características del control interno de la empresa Motor's Hidalgo
Sociedad Anónima Cerrada de la provincia de Sullana, año 2018.**

N°	ÍTEM	RESULTADOS	
		SI	NO
	GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO		
	AMBIENTE DE CONTROL		
01	¿La gerencia ha implementado formalmente el sistema de control interno?		X
02	¿Cuenta la empresa con un plan estratégico?		X
03	¿La empresa posee un plan operativo?	X	
04	¿La empresa realiza capacitaciones para el personal?		X
05	¿Cuenta la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, con un manual de Organización y funciones que describa los requisitos de cada uno de los cargos existentes?		X
06	¿La empresa tiene personal calificado con experiencia y capacidad técnica para el apropiado cumplimiento de sus funciones?		X
07	¿La gerencia comunica las políticas de riesgo de control interno?		X
08	¿La empresa demuestra compromiso con la integridad y valores éticos?	X	
09	¿La organización define las responsabilidades de las personas para la consecución de los objetivos?	X	
10	¿La empresa Motor's Hidalgo realiza actividades que fomenten la integración de su personal y favorecer el clima laboral?	X	
11	¿La empresa demuestra compromiso para retener a los profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización?		X
12	¿Los empleados tienen conocimiento de la Misión y Visión de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada?		X

	EVALUACIÓN DE RIESGOS		
13	¿La empresa Motor's Hidalgo tiene definidos sus objetivos?		X
14	¿La empresa cuenta con mecanismo para identificar y evaluar los riesgos?	X	
15	¿La empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos	X	
16	¿En la organización existen mecanismos para identificar y evaluar los cambios que podrían surgir y afectar significativamente al cumplimiento de la Misión?		X
	ACTIVIDADES DE CONTROL		
17	¿La organización cuenta con implementación de tecnología para apoyar la consecución de los objetivos?		X
18	¿La organización ha establecido políticas y procedimientos apropiados que faciliten la oportuna denuncia e investigación de las actividades?		X
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
19	¿La empresa obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?	X	
20	¿La empresa comunica la información internamente, que es necesaria para apoyar el funcionamiento del control interno?		X
21	¿La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno?		X
	SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
22	¿La organización desarrolla y realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento?		X
23	¿La organización comunica la deficiencia del control interno de forma oportuna a los responsables de aplicar medidas correctivas?		X

24	¿Se evalúa periódicamente al personal, para determinar si entiende y cumple con las normas y procedimientos establecidos?		X
25	¿Se implementan las recomendaciones que formulan los órganos de control para mejorar?		X
GERENCIA			
26	¿La gerencia de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, cuenta con un manual de organización de funciones?		X
27	¿La empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, realiza cotizaciones para sus compras?	X	
28	¿La empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, ha realizado un manual de procedimiento para la adquisición de inventarios?		X
29	¿Se han establecido fechas para los pagos?	X	
30	¿Se verifica la existencia de fondos en la cuenta corriente antes de emitir los cheques para gastos?	X	
31	¿Se realiza una autorización previa para la emisión de cheques?	X	
32	¿Se realiza el uso de los cheques en orden correlativo?	X	
33	¿Existe segregación de funciones con respecto al manejo de las cuentas corrientes y la emisión de cheques?		X
34	¿Se han realizado un programa de capacitaciones para el personal?		X
35	¿Existe un fondo fijo para gastos menores?		X
36	¿Se tiene caja de seguridad para resguardo de efectivo?		X

37	¿Los ingresos de efectivo son depositados a las instituciones financieras diariamente?		X
38	¿La gerencia atiende los aportes del personal para la mejora del área en donde labora?	X	
39	¿Se tiene una póliza de seguro para los inventarios?		X
40	¿Se ha establecido manual de procedimientos para las áreas?		X
41	¿Las operaciones o los movimientos de caja, cuenta corriente tienen la documentación correspondiente que sustenten los egresos?	X	
42	¿Se realizan arquezos sorpresivos del efectivo?		X
43	¿Se realizan reportes para brindar información para la toma de decisiones?	X	
44	¿Existe un proceso para que los colaboradores comuniquen irregularidades o situaciones impropias?		X
45	¿Se realiza una adecuada supervisión de las operaciones que se realizan en la empresa?		X
46	¿Existen procedimientos para asegurar que las acciones correctivas se efectúen de manera oportuna?		X
47	¿Se verifica que los ingresos sean depositados en su totalidad a las cuentas de la empresa?	X	
48	¿La honestidad y la ética están presentes en el trato con los trabajadores?	X	
49	¿Se comunica a los colaboradores sus funciones y responsabilidades en el puesto de trabajo?	X	
50	¿La empresa tiene el personal necesario para desarrollo de sus		X

	actividades?		
51	¿En la selección del personal se observa que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia necesaria para realizar su trabajo?	X	
52	¿Se han diseñado acciones correctivas para cuando el personal incumple con sus labores?		X
53	¿Existe alguna retribución para el personal como incentivos cuando este cumple con las metas?		X
54	¿Se le da vacaciones al personal?	X	
55	¿Los trabajadores poseen la indumentaria correspondiente para realizar sus actividades?		X
56	¿La empresa realiza contratos laborales a sus trabajadores?		X
57	¿Todo el personal que labora en la empresa está en planilla?		X
58	¿Los trabajadores de la empresa conocen cual es la misión y visión de organización?		X
59	¿Se deposita la compensación por tiempo de servicio?	X	
60	¿Se han establecidos indicadores para la evaluación del desempeño laboral?	X	
61	¿La empresa solicita periódicamente actualización de certificados policiales, judiciales, penitenciarios, médicos?		X
62	¿Se le reconoce al personal la asignación familiar?	X	
63	¿Se han establecido planes para la rotación del personal?		X
64	¿Existe un control de personal, para el ingreso y salida de labores para la realización de la planilla pago de remuneraciones?	X	

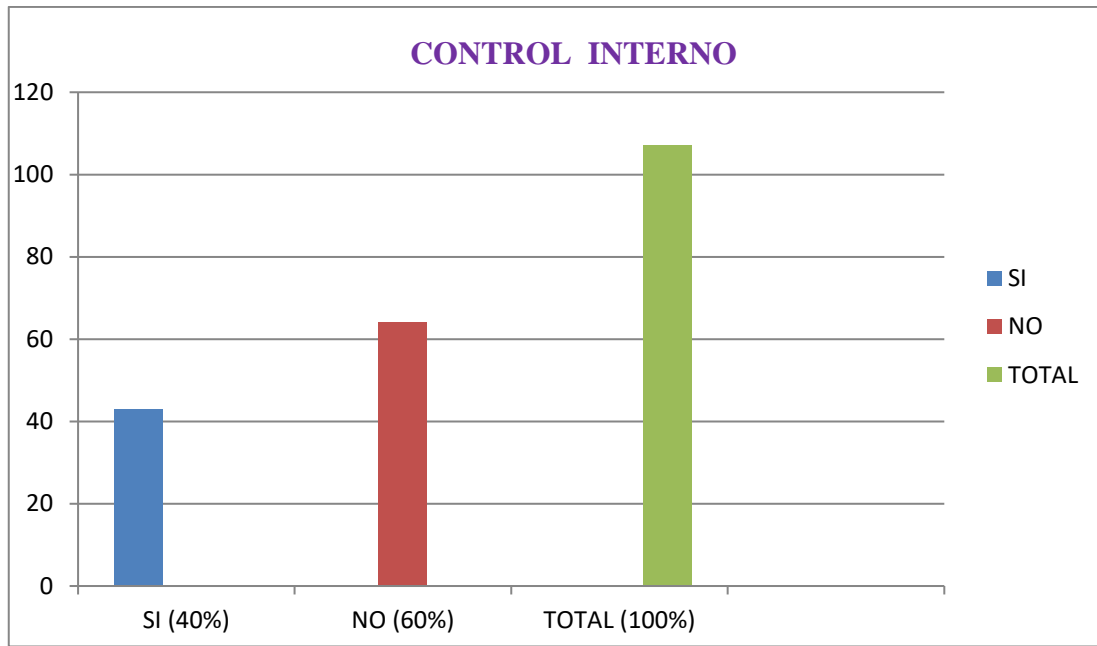
65	¿La información que se genera es entregada a tiempo para que se puedan tomar las decisiones correspondientes?		X
66	¿Se han creado canales de comunicación para que los colaboradores puedan informar sobre irregularidades?		X
67	¿Se establecido un código de normas de conducta de la empresa?		X
ALMACEN			
68	¿Se han diseñado un manual de procedimiento que permitan el control y manejo de las mercaderías?		X
69	¿Se realiza verificaciones periódicas de las mercancías?		X
70	¿El área posee un control documentado para el acceso de personal ajeno a almacén?		X
71	¿Se han establecido procedimientos para la verificar los materiales y existencia que ingresan a almacén con respecto a la calidad y número?	X	
72	¿En la recepción se realizan comparaciones de las adquisiciones con guía de remisión, las orden de compra, factura?		X
73	¿Las existencias de almacén se encuentran codificadas?		X
74	¿Se registra diariamente los movimientos de mercaderías?		X
75	¿Se realiza un control máximo y mínimo del stock de mercaderías?		X
76	¿Existen bienes o suministros que no han sido objeto de inventario?		X
77	¿Se cuenta con formatos de solicitud de requerimientos, actas de recepción, notas de ingreso, notas de salida (pecosa), notas		X

	de devolución para el control de las mercaderías?		
78	¿El almacén posee licencia de funcionamiento, certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones y se encuentran vigentes a la fecha de expiración?	X	
79	¿El almacén cuenta con sistemas de seguridad, sistemas contra incendios y se encuentran operativos?	X	
80	¿Se han establecido espacios para cada una de los inventarios para su rápida ubicación y despacho?		X
81	¿Se han establecido medidas correctivas con respecto al faltante de mercancía en el almacén?	X	
82	¿Se encuentra actualizada la información en el kardex de almacén?		X
83	¿Se preparan reportes o informes de la recepción y despacho mercaderías para el área de contabilidad?		X
84	¿Se comunica a la gerencia el deterioro de las mercancías?	X	
85	¿Se realizan procedimientos para identificar faltantes y sobrantes de mercaderías?		X
86	¿Se realizan actas por faltantes o sobrantes?		X
87	¿La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, ha designado personal permanente que se responsabilice por el área de almacén?	X	
VENTAS			
88	¿La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, programa las metas de venta?		X
89	¿La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada,		X

	realiza una buena atención al cliente?		
90	¿La empresa Motor´s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, vende mercaderías de calidad?	X	
91	¿La empresa Motor´s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, mantiene una correcta ubicación de sus productos para la venta?		X
CAJA			
92	¿El encargado de caja solo realiza las funciones que le corresponde a su cargo?		X
93	¿Se emiten los comprobantes de pago en orden correlativo?	X	
94	¿Se realiza el cierre de caja diariamente?	X	
CONTABILIDAD			
95	¿Existe un reglamento para la gestión del departamento de contabilidad?		X
96	¿Se guardan los documentos y comprobantes de pago en un lugar apropiado para su seguridad?	X	
97	¿Se realizan mensualmente las conciliaciones de las cuentas bancarias?	X	
98	¿Se efectúa la declaración de los impuestos a tiempo?	X	
99	¿Se registra de manera oportuna los ingresos y egresos de la empresa en el registro contable?	X	
100	¿Se aplican los criterios de las normas internacionales de información financiera?		X
101	¿Se realizan los asientos de ajuste de manera apropiada y sin cambiar juicios que se utilizan para estimar saldos de cuentas?	X	

102	¿Se verifica que los documentos de soporte de las operaciones son verdaderos y que corresponden a la empresa?	X	
103	¿El área contable cuenta con un sistema automatizado para registrar sus operaciones?		X
104	¿Los equipos de cómputo están protegidos a través de contraseñas para evitar la manipulación de los registros contables de terceras personas?	X	
105	¿La información que se genera en el área contable se comunica oportunamente?	X	
106	¿Se ha nombrado a un responsable para realizar el seguimiento al cumplimiento de acción correctiva de la deficiencia encontrada?		X
107	¿Existe supervisión para verificar el cumplimiento de objetivos propuestos en el área contable?		X

Resumen de resultados del cuestionario



Interpretación del control interno

La presente encuesta fue aplicada a los trabajadores de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de un total de 107 preguntas formuladas, 40% corresponden a respuestas positivas, mientras que 60% corresponden a respuestas negativas, demostrando así que existen deficiencias en control interno, esta situación permite que el investigador sobre la base de la deficiencia detectada en la evaluación diseñe la propuesta de mejora.

Resultado de la investigación

5.1.1. Resultado del objetivo n°1: describir las principales características del control interno de las empresas comerciales, rubro venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores en el Perú, año 2018.

Características del control interno de las empresas comerciales, rubro venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores en el Perú, año 2018.

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Marín (2015)	El control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas en general y de las empresas comerciales en particular. Permite la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión de las empresas, realizando mejoras en los procesos de trabajo de las organizaciones, contribuyendo al desarrollo organizacional disminuyendo la deficiencia administrativa, reduciendo riesgos, lo que permite el cumplimiento y logro de los objetivos y metas institucionales. Asimismo, establecen que el control interno es una parte prioritaria en cualquier tipo de empresa para mitigar riesgos y prevenir errores.
Flores (2015)	La empresa Motorepuesto Bajaj S.A. Piura, es una empresa con origen Hindú, formado con valores, excelencia, servicio la cliente, responsabilidad, desarrollo creativo. Cuenta con más de 400 casas repuestas a nivel nacional. En la ciudad de Piura, la empresa no cuenta con control interno adecuado, ni un proceso definido para el control de calidad del servicio ofrecido. La solución a problemas técnicos son asumidos por la principal en Lima.

<p>Irigoin (2015)</p>	<p>Las actividades del área de almacén presentan deficiencias tales como los reportes mensuales de mercaderías que arroja contabilidad no coincide con el informe realizado por el encargado de logística en los meses de febrero, marzo, abril, agosto y setiembre por un monto en soles de 8,051.21; Maconsa SAC, no cuenta con implementos de seguridad en el área de almacén, por otro lado, cuando los carros repartidores son abastecidos con mercaderías, en muchos de los casos el encargado del área de almacén no verifica los productos que salen con la orden de pedido boleta o factura. En muchos de los casos de los casos se cancelaron ventas por falta de stock. Todo ello por la falta de un control interno en el área de almacén.</p>
<p>Chinchay (2018)</p>	<p>La empresa no cuenta con un sistema de control interno fiable, tiene sus deficiencias en la segregación de funciones y en la toma de inventarios físicos, que se realicen por lo menos una vez al año debido a que el personal que labora en dicha empresa la integra el entorno familiar del titular gerente. La empresa no considera en el kardex los gastos inherentes a los fletes los cuales son contabilizados como gastos prestados por terceros dado que estos son cancelados contra entrega cuando la mercadería llega a la empresa. Cuando el kardex es comparado con el inventario físico encontramos diferencias debido a que hay mercadería que ha sido sustraída por lo que se aplica ajustes a los estados financieros a efectos de reflejar una presentación para la evaluación de las operaciones realizadas y toma de decisiones por la gerencia. A</p>

	<p>pesar de que la empresa cuenta con recursos tecnológicos constituidos por computadoras de última generación, estos no son utilizados al 100 % de su operatividad, al no haberse adquirido el software para este tipo de controles que permita la verificación de las existencias en almacén por lo cual los trabajadores aprovechan esta deficiencia para encubrir los faltantes de mercadería.</p>
<p>Beltrán (2016)</p>	<p>En el componente de ambiente de control, el control interno en la empresa “Servicios Importados de Repuestos Industriales S.A.C.”, se caracteriza por una estructura organizacional definida, misión, visión, metas y objetivos de la entidad, asimismo se cuenta con manuales, reglamentos y otros documentos normativos, se lleva un sistema de control de ingresos y salidas de los productos y se efectúan las correcciones necesarias periódicamente. Sin embargo la empresa en estudio, no tiene un sistema de control interno implementado, no cuenta con lineamientos y políticas establecidas y difundidas, asimismo no tiene un código de ética, no se evalúa ni se cuenta con personal debidamente capacitado y no existe un clima laboral adecuado.</p>
<p>Vargas & Ramírez (2014)</p>	<p>Concluye la empresa presenta deficiencias en las actividades y procedimientos en el área de ventas por no existir un adecuado proceso para las ventas, no posee un plan de capacitación.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

La mayoría de los autores citados, mencionan que el control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales en el Perú, se caracterizan por tener un control interno eficiente la empresa en estudio no cuenta con lineamientos y políticas establecidas y difundidas, asimismo no tiene un código de ética, no se evalúa ni se cuenta con personal debidamente capacitado y no existe un clima laboral adecuado.

5.1.2 Resultados del objetivo específico N° 02: Describir las características del Control interno de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, 2018.

Componentes del control Interno	RESULTADOS
Ambiente de Control	Con respecto al componente de Ambiente de Control en la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, EL 60% de los encuestados respondieron de forma negativa (no), 40% respondieron en forma positiva (si), de las respuestas obtenidas se destaca que la empresa se caracteriza por tener un ambiente de control deficiente en cuanto que no tiene un manual de organización y funciones así como un manual de procedimientos.

<p>Evaluación de Riesgos</p>	<p>Con respecto al componente evaluación de riesgos de Control interno en la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, el 65% de los encuestados respondieron de forma negativa (no), 35% respondieron en forma positiva (si), de las respuestas obtenidas se destaca que la empresa no cuenta con mecanismo para identificar sus riesgos.</p>
<p>Actividades de control</p>	<p>Con respecto al componente Actividades de control de Control interno en la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, presenta el 60% de los encuestados respondieron de forma negativa (no), 40% respondieron de forma positiva (si), de las respuestas obtenidas se destaca que la organización no ha establecido políticas y procedimientos que contribuyan a garantizar que se lleve a cabo las instrucciones para mitigar los riesgos.</p>
<p>Información y Comunicación</p>	<p>Con respecto al componente Información y Comunicación de Control interno en la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, presenta el 33% de los encuestados respondieron de forma negativa (no), 67% respondieron de forma positiva (si), de las respuestas obtenidas se destaca que la información no se difunde a través de toda la organización.</p>
<p>Monitoreo</p>	<p>Con respecto al componente monitoreo de Control interno en la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, presenta el 70% de los encuestados respondieron de forma negativa (no),</p>

	<p>30% respondieron de forma positiva (si), de las respuestas obtenidas se destaca la empresa no realiza evaluaciones para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.</p>
--	---

RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO POR ÁREAS
RESULTADOS DE GERENCIA
La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, si trata a los trabajadores con respeto y la Contratación del personal está a cargo del gerente.
La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no ha comunicado formalmente por escrito las funciones a sus trabajadores y esto genera que a los trabajadores se les dupliquen sus funciones.
La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no se ha preocupado en capacitar al personal; ellos realizan sus actividades aprendiendo de los trabajadores más antiguos lo que genera riesgos en la atención al cliente.
La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, tiene una parte del personal que no ha firmado contrato y no está planilla, lo cual le puede generar sanciones.
La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no ha entregado la vestimenta necesaria para la realización de las actividades, solo ha entregado polos con el logo de la empresa.
La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, si realiza cotizaciones para sus compras, ya que estas le permiten obtener productos de calidad a buen precio y las compras las realiza el gerente.
Los trabajadores de la empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no conocen de forma íntegra los procesos que se realizan en su área, porque no cuentan con

documentos o manuales que les indiquen cuáles son los procedimientos.
RESULTADO DEL ÁREA DE ALMACÉN
Los trabajadores de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no conocen los procedimientos que se realizan en área de almacén.
En el área de almacén cuando se recepciona la mercadería se hace con la guía del transportista y no se realiza el muestreo por paquetes para saber que contiene cada uno de ellos. Asimismo no se hacen inventarios periódicos de las mercaderías.
La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, si posee un auxiliar en el área de almacén, lo que dificulta sus labores propias, es que muchas veces abandona su puesto de trabajo para brindar apoyo a otras áreas.
RESULTADO DEL ÁREA DE VENTAS
La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, tiene falta de personal en el área de ventas, por lo que las actividades no son cumplidas en su totalidad, generando desorden en el mismo, ya que el almacenero cuando hay afluencia de público abandona su puesto para apoyar en el área en mención.
El personal encargado de vender las mercaderías presenta deficiencia en cuanto a la atención al cliente, los vendedores desconocen la calidad y sus especificaciones técnicas del producto esto evidencia la falta de capacitación con respecto a las mercaderías que vende la empresa, y por lo tanto no pueden brindar un buen asesoramiento al cliente.
La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no realiza un presupuesto de ventas asimismo no programa las metas de venta.

<p>La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, si se preocupa por que sus productos sean de calidad lo que le ha generado gran acogida en el mercado.</p>
<p>RESULTADO DEL ÁREA DE CAJA</p>
<p>El encargado del área de caja no realiza solo funciones propias a su cargo, también apoya en las ventas.</p>
<p>Los comprobantes de pago si se emiten en forma correlativa.</p>
<p>Si se realiza cierre de caja al final del día para conocer la cantidad de efectivo que existe de acuerdo a los ingresos y egresos.</p>
<p>No se realizan arquezos sorpresivos de manera periódica.</p>
<p>No existe caja chica para gastos menores.</p>
<p>RESULTADO DEL ÁREA DE CONTABILIDAD</p>
<p>La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, si realiza las declaraciones de sus impuestos a tiempo para evitar sanciones tributarias, incluido el impuesto general a las ventas y pagos a cuenta del impuesto a la renta.</p>
<p>La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no existe un control permanente de inventarios lo que dificulta la obtención del costo de ventas a tiempo.</p>

5.1.3 Resultados del objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas comerciales del Perú y de la Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, de la Provincia de Sullana, 2018.

CUADRO COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ Y DE LA EMPRESA MOTOR'S HIDALGO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, DE LA PROVINCIA DE SULLANA, 2018.

RESULTADO COMPARACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTES			
Componentes de Control Interno	Resultado del Objetivo Especifico 01	Resultado del Objetivo Especifico 02	Resultados de Comparación
Ambiente de Control	Yeny Irigoín (2015), La Empresa Comercial Maconsa Sociedad Anónima Cerrada de Trujillo, tiene manual de organización y funciones establecidas por la empresa.	La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, no cuenta con manual de organización y funciones, establecido para realización de las actividades.(Ítem 1)	No coincide
Evaluación de Riesgos	Flores Diego (2015), La empresa Motorepuestos Bajaj Sociedad Anónima de Piura, no cuenta con técnicas para identificación de riesgos.	Los trabajadores de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, indican que no han identificado soluciones para los riesgos. (Ítem	Coincide

Actividades de Control	Máximo Chinchay (2018), La empresa Repuestos y Representaciones Vicente Empresa individual de responsabilidad limitada. Piura la empresa no cuenta con un sistema de control interno fiable, tiene sus deficiencias en la segregación de funciones.	Los Colaboradores de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, manifiestan que no se ha considerado la segregación de funciones en las actividades de control.	Coinciden
Información y Comunicación	María Manrique (2018), La Empresa Comercializadora de Repuestos y Accesorios Gebry Repuestos Automotrices E.I.R.L. de Cajamarca manifiesta que el control interno permite evaluar la confiabilidad de la información.	Los trabajadores de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, indican que la información que se genera no es comunicada en el momento oportuno.	No coincide
Monitoreo	Manuel Morales (2015) La Empresa Automotores Inka Sociedad Anónima Cerrada., manifiesta que al evaluar el grado	Los trabajadores de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, manifiestan que no se realiza una adecuada supervisión de las	Coinciden

	<p>de eficiencia de control interno del área de tesorería, concluimos que dicho control es deficiente, debido a que la falta de supervisión en el área, la cual es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades y el uso correcto de los recursos.</p>	<p>operaciones.</p>	
--	--	---------------------	--

COMPARACIÓN DEL CONTROL INTERNO ÁREA ADMINISTRACIÓN

Resultado del Objetivo Especifico 01	Resultado del Objetivo Especifico 02	Resultados de Comparación
<p>Rodríguez & Vega (2015) En la empresa A&B Representaciones S.R.L., no existe un organigrama bien definido, ni con un manual de políticas, funciones y procedimientos en sus labores diarias dificultando la gestión de los proceso</p>	<p>La empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no ha comunicado formalmente por escrito las funciones a sus trabajadores y esto genera que a los trabajadores actuales se les dupliquen sus funciones.</p>	<p>Coincide</p>
<p>Silupu (2020), La empresa</p>	<p>La empresa, Motor's Hidalgo</p>	<p>Coincide</p>

<p>Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L, presenta falta de organización de los encargados, lo que genera que la atención al cliente sea lenta por motivo de falta de personal en el área de almacén</p>	<p>Sociedad Anónima Cerrada, tiene falta de personal en el área de ventas, por lo que las actividades no son cumplidas en su totalidad, generando desorden en el mismo, ya que el almacenero cuando se incrementa la afluencia de Clientes abandona, su puesto para apoyar el área de comercialización.</p>	
<p>Rodríguez & Vega (2015) En la empresa A&B Representaciones S.R.L, la falta de personal capacitado dificulta el control en el sistema como localización inmediata.</p>	<p>La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no se ha preocupado en capacitar al personal; ellos realizan sus actividades aprendiendo de los trabajadores más antiguos, lo que genera riesgos en la atención al cliente.</p>	<p>Coincide</p>
<p>Calle (2020) La empresa, Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro, tiene personal que no está planilla, los mismos que no cuentan con la indumentaria necesaria, no están capacitados para el manejo de los productos de ferretería, se van desarrollando según el día a</p>	<p>La empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, tiene una parte del personal que no ha firmado contrato y no está planilla, lo cual le puede generar sanciones.</p>	<p>Coincide</p>

día; no tienen contrato firmado		
Calle (2020) La empresa Mi Thiago de Espinoza Vélchez de Carrión Teresa del Milagro, su persona no cuentan con la indumentaria necesaria para efectuar sus labores.	La empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no ha entregado la vestimenta necesaria para la realización de las actividades, solo ha entregado polos con el logo de la empresa.	Coincide
COMPARACIÓN DEL CONTROL INTERNO AREA DE COMPRAS		
Resultado del Objetivo Especifico 01	Resultado del Objetivo Especifico 02	Resultados de Comparación
Rodríguez & Vega (2015) No cuentan con cotización de proveedores, analizando que posiblemente pueden existir un favoritismo con algunos de ellos.	La empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, si realiza cotizaciones para sus compras, ya que estas le permiten obtener productos de calidad y buen precio.	No coincide
Ramos Fiorella (2017) El trabajador debe conocer con exactitud las diferentes procesos del área a las cual pertenecen; el desconocimiento e inobservancia de procedimientos definidos para su control y manejo por parte de sus superiores les imposibilita desempeñarse eficazmente en la función que tienen asignada, ya que no	Los trabajadores de la empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no conocen de forma íntegra los procesos que se realizan en su área, porque no cuentan con documentos o manuales que les indiquen cuales son los procedimientos.	Si coincide

<p>conocen las obligaciones a las cuales están sujetos; se ha detectad que las adquisiciones muchas veces no se realizan conforme a las necesidades específicas de cada sector dentro de la empresa.</p>		
COMPARACIÓN DEL CONTROL INTERNO AREA DE ALMACÉN		
Resultado del Objetivo Especifico 01	Resultado del Objetivo Especifico 02	Resultados de Comparación
<p>Ramos Fiorella (2017), La empresa Distribuidora Ekama S.A. Sobre las responsabilidades, obligaciones y dependencias a las cuales cada uno de los trabajadores de las áreas pertenecen, de lo que se puede concluir que a pesar de ser un número reducido de personal que labora en esta área no se le ha informado aspectos básicos para que realicen su trabajo diario y puedan coordinar eficazmente entre sí; es de vital importancia el correcto manejo de mercaderías en almacén.</p>	<p>Los trabajadores de la empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no conocen de forma íntegra los procesos que se realizan en área de almacén porque no cuentan con documentos o manuales que les indiquen cuales son los procedimientos.</p>	<p>Coinciden</p>
<p>Rodríguez & Vega (2015), No posee un operario</p>	<p>La empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, si</p>	<p>No coincide</p>

permanente que lleve el control de la mercadería en el almacén.	posee un auxiliar en el área de almacén, lo que dificulta sus labores propias, es que muchas veces abandona su puesto de trabajo para brindar apoyo a otras áreas.	
Silupu (2020) , a la ubicación de los productos para la venta están situados en forma desordenada, esto ocurre por falta de organización de los encargados, lo que genera que la atención al cliente sea lenta por motivo de falta de personal en el área de almacén	En la empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, tiene la misma situación, ya que producto de falta de capacitación de personal, estas realizan sus actividades sin mayor conocimiento, lo que genera desorden en almacén.	Coincide
COMPARACIÓN DEL CONTROL INTERNO AREA DE VENTAS		
Resultado del Objetivo Especifico 01	Resultado del Objetivo Especifico 02	Resultados de Comparación
Chávez Danicsa (2018), A la empresa Indenor S.A, le falta una de programación de metas de ventas.	La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no realiza un presupuesto de ventas asimismo no programa las metas de venta.	Coincide
Rodríguez & Vega (2015), El personal encargado no brinda una atención adecuada a los clientes	La Falta de capacitación del personal de la empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, hace que brinde una mala atención al cliente, especialmente cuando	Coincide

	se generan devoluciones.	
Chávez Danicsa (2018), deficiente control de calidad, pérdida de clientes.	La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, si se preocupa por que sus productos sean de calidad, lo que le ha generado gran acogida en el mercado.	No coincide
Silup (2020) , La empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L, presenta la ubicación de los productos para la venta están situados en forma desordenada.	El exceso de compra productos, no permite una correcta ubicación, generando desorden.	Coincide
COMPARACIÓN DEL CONTROL INTERNO AREA DE CONTABILIDAD		
Resultado del Objetivo Especifico 01	Resultado del Objetivo Especifico 02	Resultados de Comparación
Silup (2020) , la empresa a menudo realiza monitoreos a las áreas, se trabaja con sistemas informáticos, los arqueos de caja son constantes al igual que las conciliaciones bancarias	La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no cuenta sistemas informáticos no efectúa arqueos sorpresivos sobre el efectivo.	No coincide
Rodríguez & Vega (2015) , El IGV no declarado conlleva a evadir un cargo tributario que a mediano plazo mostrarán posibles fiscalizaciones.	La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, si realiza las declaraciones de sus impuestos a tiempo oportunos para evitar sanciones tributarias, incluido el	No coincide.

	impuesto general a las ventas.	
Morales (2015) , En la empresa Automotores Inka Sociedad Anónima Cerrada, no hay un control adecuado por corroborar y contrastar la confiabilidad y veracidad de la información que es enviada al área contable para su registro, ya que no se corrobora si dichos reportes presenta información real, por lo tanto, si la información no es confiable, tampoco es útil y mucho menos oportuna, y no sirve para la toma de decisiones.	La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no existe un control permanente de las mercaderías lo que dificulta la obtención del costo de ventas a tiempo, porque no cuenta con un adecuado control, que le permita conocer de forma oportuna la situación de la empresa.	Coincide

Fuente: Elaboración Propia.

5.1.4. Resultado del objetivo Especifico N° 04: Hacer una propuesta de mejora del Control Interno para la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, 2018.

Después de investigar y obtener la deficiencia del control interno que presenta la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, se procede a determinar las siguientes propuestas:

- Elaborar un contrato Trabajo
- Ingresar al personal a planilla
- Diseñar un manual de procedimientos.
- Diseñar un manual de Organización y funciones

5.2. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

5.2.1. Análisis respecto al objetivo específico N° 01: Describir las características del control interno de las empresas comerciales del Perú 2018.

Tabla Análisis de Resultado Objetivo Especifico N° 01

ANALISIS
<p>Yeny Irigoín (2015), La Empresa Comercial Maconsa Sociedad Anónima Cerrada de Trujillo, tiene manual de organización y funciones establecidas por la empresa. Esto coincide con lo que dice Estupiñán (2015), Es realizado por los colaboradores, no se refiere solo a manuales, políticas, procesos y formatos, se trata de gente que realiza actividades para lograr que el control interno sea eficaz.</p>
<p>Flores Diego (2015), La empresa Motorepuestos Bajaj Sociedad Anónima de Piura, no cuenta con técnicas para identificación de riesgos.</p> <p>Esta situación no coincide con lo que manifiesta Chacon(2007), es fundamental que para que las empresas puedan prevenir sus riesgos, tengan una identificación de los eventos que puedan afectar los objetivos de la empresa para poderlos controlar, se deben valorar considerando la posibilidad de que ocurra.</p>
<p>Máximo Chinchay (2018), La empresa Repuestos y Representaciones Vicente Empresa individual de responsabilidad limitada. Piura la empresa no cuenta con un</p>

sistema de control interno fiable, tiene sus deficiencias en la segregación de funciones y en la toma de inventarios físicos, que se realicen por lo menos una vez al año debido a que el personal que labora en dicha empresa la integra el entorno familiar del titular gerente.

Esta situación **no coincide** con lo manifiesta Suarez (2015), define que el informe COSO se define como un proceso efectuado por el consejo de administración .La dirección y el resto del personal de una organización. Diseñando con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto la persecución de los objetivos.

María Manrique (2018), La Empresa Comercializadora de Repuestos y Accesorios Gebry Repuestos Automotrices E.I.R.L., de Cajamarca manifiesta que el control interno permite evaluar la confiabilidad de la información, la eficiencia en las operaciones y la adherencia a las políticas en las empresas del rubro comercial. Esto **coincide** con lo que menciona Estupiñán (2015), El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos esten debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración y que objetivos basicos son: Proteger los recursos y salvaguardar los bienes de la institución, verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.

Morales (2015), La Empresa Automotores Inka Sociedad Anónima Cerrada., manifiesta que al evaluar el grado de eficiencia de control interno del área de tesorería, concluimos que dicho control es deficiente, debido a que la falta de

supervisión en el área, la cual es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades y el uso correcto de los recursos. Esto **no coincide** con lo que indica Arturo Lara (2012), define el sistema de control interno está compuesto por todos los órganos de gobierno interno, departamentos, áreas y actividades que posee y tiene formalmente establecidos, una organización para lograr el aseguramiento organizacional, en forma permanente y sustentable.

Fuente: Elaboración Propia

5.2.2 Análisis respecto al objetivo específico N° 02

Describir las características del control interno de la empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, 2018.

En el caso de investigación se diseñó un cuestionario para los trabajadores de la Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana.

Tabla Análisis de Resultado Objetivo Especifico N° 02

COMPONENTES	ANÁLISIS
Ambiente de control	Con respecto al componente de ambiente de control en la empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, los trabajadores manifiestan que la organización no ha

	<p>elaborado un manual de organización de funciones que les permita conocer cuáles son sus tareas a realizar y así evitar retrasos en las operaciones o duplicidad de funciones. Asimismo poseen escasos conocimientos en materia de control interno. Esto no coincide con lo que manifiesta Casares (2016), que en la implementación de la gestión de riesgos en las organizaciones es importante establecer un manual de administración que recopile los requerimientos necesarios de información para el establecimiento de funciones y responsabilidades.</p>
<p>Evaluación de Riesgos</p>	<p>Con referencia a la evaluación de riesgos la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, no ha establecido formalmente un método de evaluación de los riesgos a los que está expuesta la organización, tampoco ha designado a una persona que se responsabilice de su evaluación. Los trabajadores no conocen como realizar adecuadamente sus tareas. Esto no coincide con lo que indica Chacon(2007), resalta que es fundamental que para que las empresas puedan prevenir sus riesgos, tengan una identificación de los eventos que puedan afectar los objetivos de la empresa para poderlos controlar, se deben valorar considerando la posibilidad de que ocurra.</p>

<p>Actividades de control</p>	<p>La administración no ha establecido formalmente controles o procedimientos, que ayuden a realizar las actividades de manera eficiente, como el registro, procesamiento y emisión de informes oportunos, no ha integrado la segregación de funciones en las actividades riesgosas. No coincide con lo que manifiesta Estupiñán (2015), Las actividades de control son aquella acciones que se establecen por medio de políticas y procedimientos para asegurar que se realicen las instrucciones establecidas para mitigar los riesgos que impidan el logro de los objetivos del control interno. Estas se ejecutan en todos los niveles de la organización en las diferentes etapas de los procesos de la empresa.</p>
<p>Información y Comunicación</p>	<p>Los trabajadores de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, revelan que la información que se genera no se comunica de manera oportuna ya que no cuenta con los formatos o documento establecidos que les permita registrar la información de manera rápida, No cuenta con canales de comunicación de denuncias anónimas, que puedan utilizar para hacer llegar las inquietudes respecto a posibles irregularidades o conductas impropias. Esto no coincide como</p>

	<p>indica Estupiñán (2015), La información es importante para todos los niveles de organización, para hacer frente a sus riesgos. La información que se genera en las áreas de la empresa debe ser íntegra y confiable y debe comunicarse oportunamente para la toma de decisiones.</p>
<p>Monitoreo</p>	<p>Los trabajadores de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, indican que la empresa no supervisa diariamente las operaciones, no se realiza inventarios periódicos de las mercaderías de almacén, no se realizan arqueos de efectivo de manera sorpresiva. Esto no coincide con lo mencionado por Estupiñán (2015), Es el seguimiento que se realiza al proceso de administración de los riesgos, para verificar que en el funcionamiento del sistema de control interno es el correcto y en el e presentes todos los componentes del control interno, con este componente se busca mejorar y actualizar y el sistema</p>

Fuente: Elaboración Propia.

5.2.3. Análisis respecto al objetivo específico N° 03

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de empresas comerciales del Perú y de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, 2018.

Tabla Análisis de Resultado del Objetivo Especifico N° 03

Componentes de Control Interno	Análisis Comparativo
Ambiente de Control	Yeny Irigoín (2015) , indica que la empresa Comercial Maconsa Sociedad Anónima Cerrada de Trujillo, tiene manual de organización y funciones establecidas por la empresa. Este resultado no coincide con los resultados obtenidos de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, ya que no cuenta con manual de organización y funciones, establecido para realización de las actividades.
Evaluación de Riesgos	Flores Diego (2015) describe que la empresa Motorepuestos Bajaj Sociedad Anónima de Piura, no cuenta con técnicas para identificación de riesgos. Este resultado si coincide con los resultados de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, porque la empresa no ha identificado sus riesgos y posibles soluciones. Esta coincidencia es perjudicial para ambas empresas, porque las

	<p>normas de evaluación del control interno establece que es fundamental que las empresas deben prevenir sus riesgos y tengan una identificación de los eventos que puedan afectar los objetivos de la empresa, para poderlos controlar se deben valorar considerando la posibilidad de que ocurra.</p>
Actividades de Control	<p>Máximo Chinchay (2018), manifiesta que la empresa Repuestos y Representaciones Vicente Empresa individual de responsabilidad limitada de Piura, no cuenta con un sistema de control interno fiable, tiene sus deficiencias en la segregación de funciones. Esto coincide con la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, que no ha considerado la segregación de funciones en las actividades de control.</p>
Información y Comunicación	<p>Los trabajadores de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, indican que la información que se genera no es comunicada en el momento oportuno para la toma de decisiones. Esto no coincide con lo que indica Estupiñán (2015), La información es importante para todos los niveles de organización, para hacer frente a sus riesgos. La información que se genera en las áreas de la empresa debe ser íntegra y confiable y debe comunicarse oportunamente para la toma de decisiones.</p>
Monitoreo	<p>Manuel Morales (2015) dice que la empresa Automotores Inka Sociedad Anónima Cerrada., manifiesta que al evaluar el grado de eficiencia de control interno del área de tesorería, concluimos que</p>

	<p>dicho control es deficiente, debido a que la falta de supervisión en el área, la cual es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades y el uso correcto de los recursos. Esto coincide con lo expuesto por los trabajadores de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, que indican que no se realiza una adecuada supervisión de las operaciones que se hacen en tesorería.</p> <p>Esta coincidencia es perjudicial para ambas empresas, porque la norma de monitoreo del control interno establece que se debe realizar el seguimiento al proceso de administración de los riesgos para verificar que en el funcionamiento del sistema de control interno es el correcto.</p>
--	--

Fuente: Elaboración Propia

<p>Análisis comparativo del área de Gerencia</p>
<p>Con respecto al análisis comparativo Rodríguez & Vega, En la empresa A&B Representaciones S.R.L., no existe un organigrama bien definido, ni con un manual de políticas, funciones y procedimientos en sus labores diarias dificultando la gestión de los procesos. Esto coincide con lo manifestado con la empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, porque no ha comunicado formalmente por escrito las funciones a sus trabajadores y esto genera que a los trabajadores actuales</p>

se les dupliquen sus funciones.

Silup (2020), La empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L, presenta falta de organización de los encargados, lo que genera que la atención al cliente sea lenta por motivo de falta de personal en el área de almacén. Esto **coincide** con la empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, que tiene falta de personal en el área de ventas, por lo que las actividades no son cumplidas en su totalidad, generando desorden en el mismo, ya que el almacenero cuando se incrementa la afluencia de Clientes abandona, su puesto para apoyar el área de comercialización.

Calle, (2020), La empresa, Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro, tiene personal que no está planilla, los mismos que no cuentan con la indumentaria necesaria, no están capacitados para el manejo de los productos de ferretería, se van desarrollando según el día a día; no tienen contrato firmado.

Esto coincide con la empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, La empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, tiene una parte del personal que no ha firmado contrato y no está planilla, lo cual le puede generar sanciones.

No ha entregado la vestimenta necesaria para la realización de las actividades, solo ha entregado polos con el logo de la empresa.

Rodríguez & Vega (2015), La empresa, no cuentan con cotización de proveedores, analizando que posiblemente pueden existir un favoritismo con algunos de ellos.

Esto no coincide con la empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, si realiza cotizaciones para sus compras, ya que estas le permiten obtener productos de calidad y buen precio.

Ramos Fiorella (2017), el trabajador debe conocer con exactitud las diferentes procesos del área a las cual pertenecen; el desconocimiento e inobservancia de procedimientos definidos para su control y manejo por parte de sus superiores les imposibilita desempeñarse eficazmente en la función que tienen asignada, ya que no conocen las obligaciones a las cuales están sujetos; se ha detectad que las adquisiciones muchas veces no se realizan conforme a las necesidades específicas de cada sector dentro de la empresa. Esto si coincide con Los trabajadores de la empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no conocen de forma íntegra los procesos que se realizan en su área, porque no cuentan con documentos o manuales que les indiquen cuales son los procedimientos.

Análisis Comparativo del área de almacén

Ramos Fiorella (2017), La empresa Distribuidora Ekama S.A. Sobre las responsabilidades, obligaciones y dependencias a las cuales cada uno de los trabajadores de las áreas pertenecen, de lo que se puede concluir que a pesar de ser un número reducido de personal que labora en esta área no se le ha informado aspectos básicos para que realicen su trabajo diario y puedan coordinar eficazmente entre sí; es de vital importancia el correcto manejo de mercaderías en almacén. Esto coincide con los trabajadores de la empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no conocen de forma íntegra los procesos que se realizan en área de almacén porque no cuentan con documentos o manuales que les indiquen cuales son

los procedimientos.

Rodríguez & Vega (2015), La empresa, no posee un operario permanente que lleve el control de la mercadería en el almacén. Esto coincide con La empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no posee un auxiliar en el área de almacén de manera permanente, lo que dificulta sus labores propias, porque muchas veces abandona su puesto de trabajo para brindar apoyo a otras áreas.

Silupu (2020), En la empresa, la ubicación de los productos para la venta están situados en forma desordenada, esto ocurre por falta de organización de los encargados, lo que genera que la atención al cliente sea lenta por motivo de falta de personal en el área de almacén. Esto coincide con lo manifestado por la empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, tiene la misma situación, ya que producto de falta de capacitación de personal, estas realizan sus actividades sin mayor conocimiento, lo que genera desorden en almacén.

Análisis Comparativo del área de Ventas

Chávez Danicsa (2018), A la empresa Indenor S.A, le falta una de programación de metas de ventas. Esto coincide con la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no realiza un presupuesto de ventas asimismo no programa las

metas de venta.
Rodríguez & Vega (2015), El personal encargado no brinda una atención adecuada a los clientes. Esta situación coincide con lo que ocurre en la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, existe la Falta de capacitación del personal de la empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, hace que brinde una mala atención al cliente, especialmente cuando se generan devoluciones.
Chávez Danicsa (2018), deficiente control de calidad, pérdida de clientes. Esta situación no coincide con la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, si se preocupa por que sus productos sean de calidad, lo que le ha generado gran acogida en el mercado.
Silupu (2020) , La empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L, presenta la ubicación de los productos para la venta están situados en forma desordenada. Esta situación coincide con la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, el exceso de compra de existencias, no permite una correcta ubicación, generando desorden.

Análisis Comparativo del área de Contabilidad

Silupu (2020), La empresa a menudo realiza monitoreos a las áreas, se trabaja con sistemas informáticos, los arqueos de caja son constantes al igual que las conciliaciones bancarias. Esto **no coincide** con La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no efectúa arqueos sorpresivos sobre el efectivo, no trabaja con sistemas especializado que le permita conocer de manera rápida la situación de la empresa, registro de los libros solo se limitan a ingresar lo que manifiestan los estados o movimientos de cuentas.

Rodríguez & Vega (2015), El IGV no declarado conlleva a evadir un cargo tributario que a mediano plazo mostraran posibles fiscalizaciones. Esa situación **no coincide** con la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, si realiza las declaraciones de sus impuestos a tiempo oportunos para evitar sanciones tributarias, incluido el impuesto general a las ventas.

Morales (2015), En la empresa Automotores Inka Sociedad Anónima Cerrada, no hay un control adecuado por corroborar y contrastar la confiabilidad y veracidad de la información que es enviada al área contable para su registro, ya que no se corrobora si dichos reportes presenta información real, por lo tanto, si la

información no es confiable, tampoco es útil y mucho menos oportuna, y no sirve para la toma de decisiones. Esta situación **coincide** con la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, no existe un control permanente de inventarios lo que dificulta la obtención del costo de ventas a tiempo, porque no cuenta con un adecuado control, que le permita conocer de forma oportuna la situación de la empresa.

5.2.4. Análisis de Resultado respecto al objetivo específico N° 04

Hacer una propuesta de mejora de Control Interno para la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana 2019.

5.2.4.1 PROPUESTA DE MEJORA CONTRATACION DE PERSONAL

Para que el personal tenga de conocimiento cual es el horario de trabajo y la remuneración a percibir, se propone el siguiente contrato.

CONTRATO DE TRABAJO

Conste en el presente contrato que suscribe de una parte la Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada representada legalmente por Sr. José Ignacio Hidalgo Guevara, identificado con RUC N° 20530282172, domicilio fiscal Calle Jorge Chávez N° 161 A. H. Juan Velasco Alvarado de la Provincia de Sullana, registrado ante Sunat como persona Jurídica, a quien en adelante se le denominara EL EMPLEADOR y de la otra parte el Sr. Mario Burgos Castillo, identificado con DNI N°03644019, con domicilio en Ignacio Merino 162 Provincia de Sullana, a quien se le denominará EL TRABAJADOR; en los términos y condiciones siguientes:

Primero: EL EMPLEADOR, con dirección Calle Jorge Chávez N° 161 A. H. Juan Velasco Alvarado de la Provincia de Sullana, solicita los servicios del TRABAJADOR.

Segundo: EL TRABAJADOR, realizará lo siguiente:

1.....

2.....

3.....

Tercero: percibirá una remuneración mensual de S/. 930.00 soles, la cual será pagado en forma mensual por el cumplimiento de sus funciones en la Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

Cuarto: Tendrá que cumplir con el horario de trabajo de (9:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 6pm).

Quinto: CAPACITACIÓN, el contratado podrá capacitarse conforme al Artículo 28 y 29 del Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo DECRETO SUPREMO N° 005-2012-TR.

Al finalizar el presente contrato firmaran ambas partes en señal de conformidad.

LA EMPRESA

EL CONTRATADO

5.2.4.2 PROPUESTA DE MEJORA PARA INCORPORAR AL PERSONAL A PLANILLA DE PAGOS

Con esta propuesta se busca que la empresa de tranquilidad a sus trabajadores con respecto a su situación laboral.

PLANILLA DE EMPRESA MOTOR'S HIDALGO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA (Simulación)

TRABAJADOR	SUELDO	% ASIGNACION FAMILIAR	TOTAL A TRABAJADOR	ESSALUD 9 %	TOTAL GASTO	DESCUENTO DE LEY		PAGO MENUAL DEL TRABAJADOR
						AFP /PRIMA	ONP	
1	930.00	93.00	1,023.00	83.70	1,106.70		132.99	890.01
2	930.00	93.00	1,023.00	83.70	1,106.70	132.48		890.52

5.2.4.3 PROPUESTA DE MEJORA DE INDUMENTARIA PARA EL TRABAJO

Es importante que el trabajador este bien vestido porque representa la imagen de la empresa, y al mismo tiempo se protege evitando accidentes que le podrían causar lesiones por lo cual se propone la siguiente indumentaria:

Gafas de seguridad



Guantes



Orejeras



Zapatos o botas



Casco



**5.2.4.4 PROPUESTA DE MEJORA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

**EMPRESA MOTOR´S HIDALGO SOCIEDAD
ANONIMA CERRADA**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Control de ediciones			
Rev.	Descripción	Responsable	Fecha
1	Elaboración		
2	Revisión		

Elaborado por: Girón Curipuma Luis Eyser
Fecha de Elaboración: Julio. 2018

Presentación

La empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, se constituyó en el año 2014 en la ciudad de Sullana, teniendo como principal actividad la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores, con domicilio fiscal en Calle Jorge Chavez N° 161 A. H. Juan Velasco Alvarado de la Provincia de Sullana.

El manual de Procedimientos que presenta a continuación, es una herramienta importante para el correcto desempeño de los procesos, indica la forma correcta de hacer las operaciones, facilita la coordinación y comunicación de los elementos básicos de los procesos. El manual de procedimientos está constituido por una secuencia de actividades que describen lo que ocurre en cada proceso y el orden en que ello ocurre, traza los lineamientos y políticas para el desarrollo de las operaciones en cada una de las áreas, facilitando al personal la introducción y seguimientos de los procedimientos para el desarrollo de las actividades sustantivas de cada proceso, a efecto de definir los estándares de trabajo que nos permita día a día mejorar y alcanzar una eficiente y eficaz calidad de servicio, a fin de lograr alcanzar los objetivos y metas de la empresa.

OBJETIVOS

- Describir los procesos sustantivos de las áreas, especificando los procedimientos que los conforman.
- Orientar a los trabajadores involucrados en los procesos para realizar un correcto desempeño de sus labores y así poder evitar errores de sus funciones.
- Determinar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en los procesos y procedimientos que lo integran.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de los procesos.
- Apoyar en la inducción, adiestramiento y capacitación de los trabajadores responsables de los procesos.
- Facilitar la comprensión rápida de los procesos.

Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA COMPRAS	Edición	1.0
		Fecha	07/2018

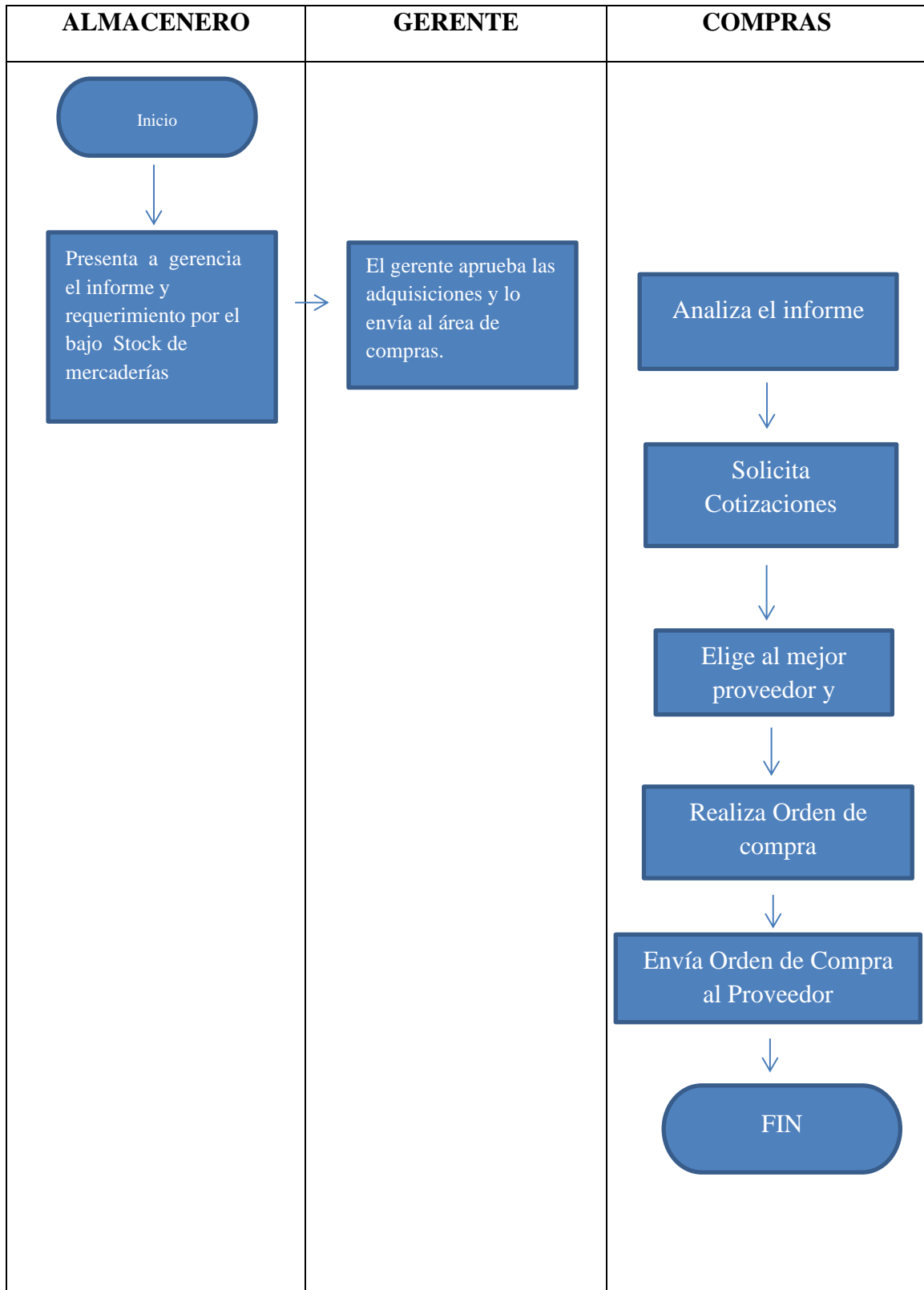
AREA DE COMPRAS

El área de compras es el encargado de adquirir los productos y gestionar las existencias necesarias para el buen funcionamiento de la empresa, para que ésta pueda conseguir los objetivos.

Descripción del Proceso

- 1.- El almacenero al observar el bajo nivel del stock de mercaderías, elabora un informe dando a conocer al gerente la necesidad de abastecimiento.
- 2.- El gerente después de analizar el informe otorgado por el almacenero toma la decisión de realizar las compras.
- 3.- La gerencia envía al área de compras el informe aprobado.
- 3.- El encargado de la compras solicita cotizaciones a los proveedores.
- 4.- El comprador analiza la mejor propuesta y elige al proveedor que le ofrezca las mejores condiciones técnicas, económicas y envió de la mercadería.
- 5.- Realiza la orden de compra.
- 6.- Envía orden de compra al proveedor.
- 7.- Fin del proceso.

FLUGOGRAMA DE POLÍTICAS DE COMPRA



MOTOR´S HIDALGO S.A.C

Calle Jorge Chávez N° 161 A. H. Santa Teresita Sullana.

RUC N° 20530282172

001 - 0001

ORDEN DE COMPRA DE MERCADERIA

Solicitado por: _____

Dirigido a: _____

Fecha : _____

Por la presente se solicita la provisión de la mercadería que a continuación se detalla:

ITEM	UNIDAD	DETALLE	IMPORTE UNITARIO	IMPORTE TOTAL

FIRMA

Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE ALMACÉN	Edición	1.0
		Fecha	07/2018

ÁREA DE ALMACEN

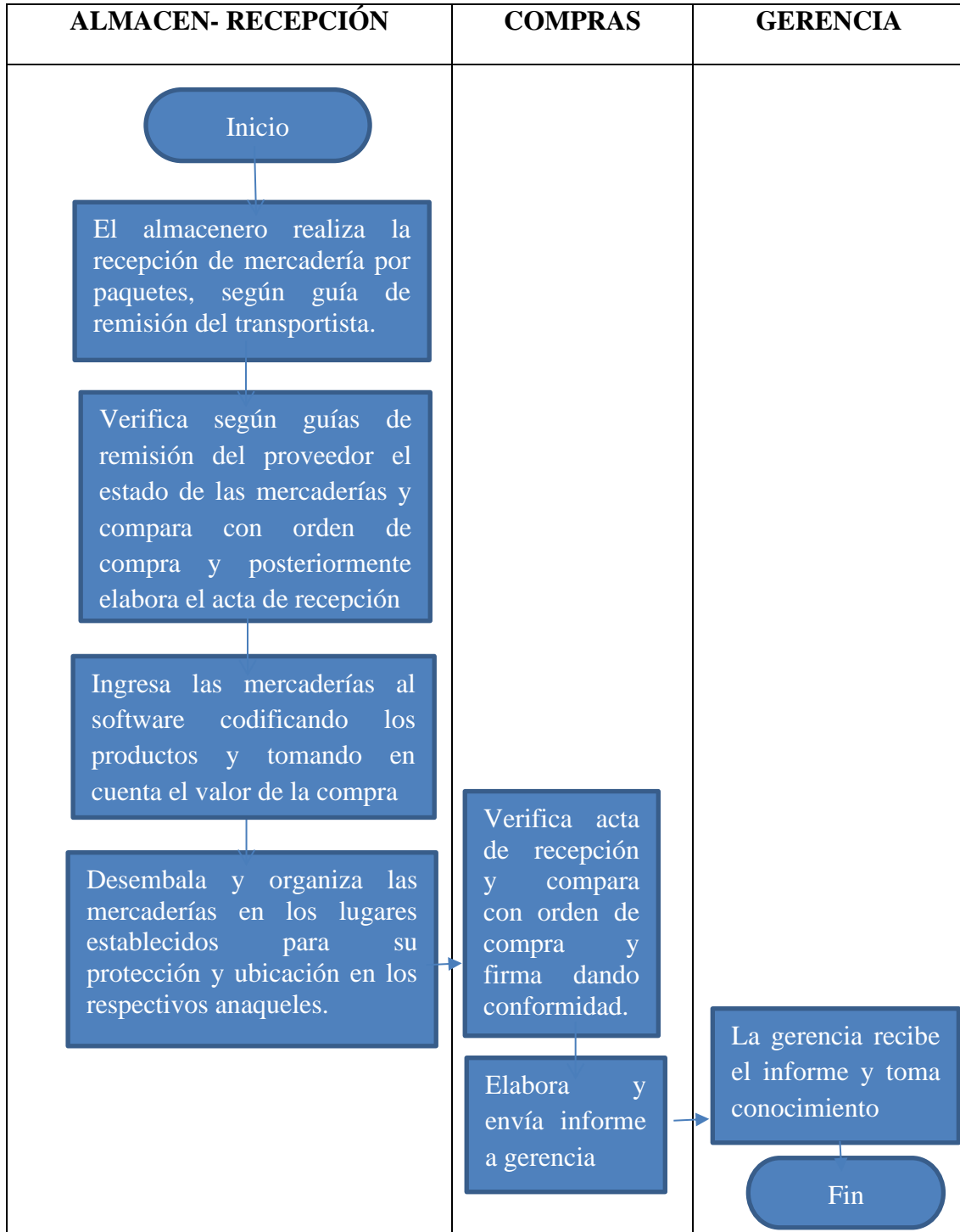
El almacén es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes y mercaderías de la empresa.

Descripción de procedimiento en la recepción de mercaderías

- 1.- El almacenero realiza la recepción de mercadería por paquetes, según guía de remisión del transportista.
- 2.- El almacenero verifica según las guías de remisión del proveedor las cantidades de mercaderías recibidas y su estado de conservación compara los ingresos con la orden de compra, luego llena y firma el acta de recepción.
- 3.- Ingresa las mercaderías al software codificando los productos y tomando en cuenta el valor de la compra y otros costos relacionados a la adquisición utilizando como método de evaluación el promedio.
4. Desembala y organiza las mercaderías en los lugares establecidos para su protección y ubicación en los respectivos anaqueles.
- 5.- El almacenero envía una copia del acta de recepción de mercadería al área de compras para dar conocimiento del ingreso.
- 6.- El área de compras verifica acta de recepción y compara con orden de compra y firma dando conformidad.

7.- El área de compras elabora y envía informe a gerencia dando a conocer el ingreso de mercaderías al almacén.

FLUJOGRAMA DE LA RECEPCION DE MERCADERIA



Fuente: Elaboración Propia

MOTOR´S HIDALGO S.A.C

Calle Jorge Chávez N° 161 A. H. Santa Teresita Sullana.

RUC N° 20530282172

001 - 0001

ACTA DE RECEPCIÓN DE MERCADERIA

Entregado por: _____

Recepcionado por : _____

Proveedor: _____

Fecha : _____

N° Documento Sustentatorio, Guía de remisión _____ ORDEN DE COMPRA _____

ITEM	UNIDAD	DETALLE	OBSERVACIONES

FIRMA

MOTOR'S HIDALGO S.A.C

Calle Jorge Chávez N° 161 A. H. Santa Teresita Sullana.

RUC N° 20530282172

001 - 0001

CONTROL DE STOCK DE MERCADERIA(KARDEX VALORADO)

PRODUCTO: _____

FECHA: _____

METODO: _____

FECHA	N° DOC	DESCRIPCIÓN	ENTRADA			SALIDA			SALDOS
			CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	

FIRMA

Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE VENTAS	Edición	1.0
		Fecha	07/2018

AREA DE VENTAS

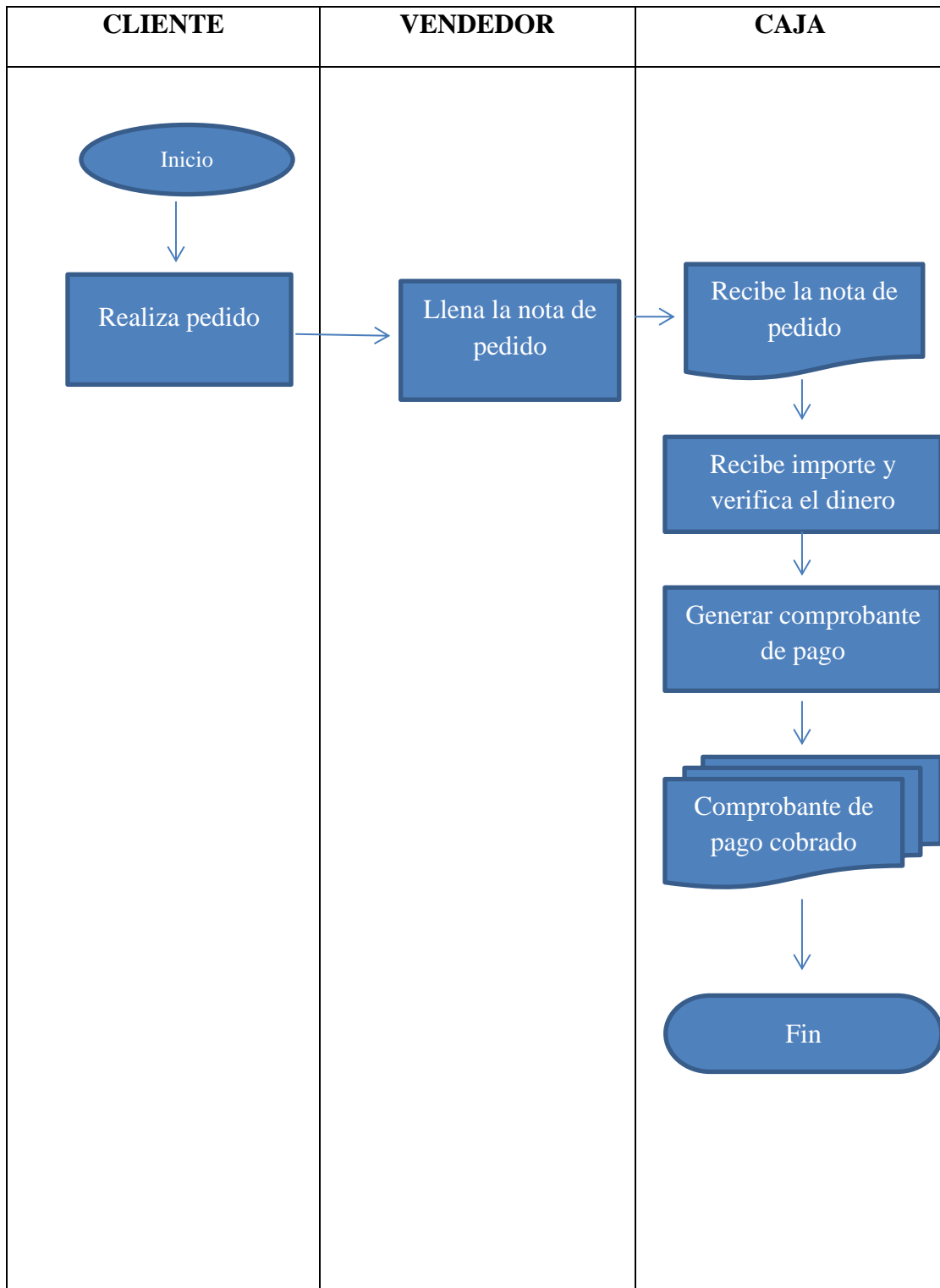
El área de ventas tiene la función de dar a conocer los productos que comercializa la empresa a través de las acciones de atención al cliente, asimismo promociona las ofertas, permite actualizar los productos en función de las necesidades y cambios en el mercado.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

PROCEDIMIENTO DE VENTAS

- 1.- El vendedor atiende al cliente y recibe el pedido.
- 2.- Llena la nota pedido con las cantidades de productos solicitadas por el cliente.
- 3.- Luego envía la nota de pedido a caja.
- 4.- Caja recibe el importe de dinero del cliente.
- 5.- Luego genera el comprobante de pago.
- 6.- Comprobante de pago cobrado.

FLUJOGRA DE VENTA



Fuente: Elaboración Propia

MOTOR'S HIDALGO S.A.C

Calle Jorge Chávez N° 161 A. H. Santa Teresita Sullana.

RUC N° 20530282172

001 - 0001

NOTA DE PEDIDO

Señor (a) : _____

Dirección : _____

Fecha : _____

ITEM	CANTIDAD	DETALLE	IMPORTE UNITARIO	IMPORTE TOTAL
			TOTAL	

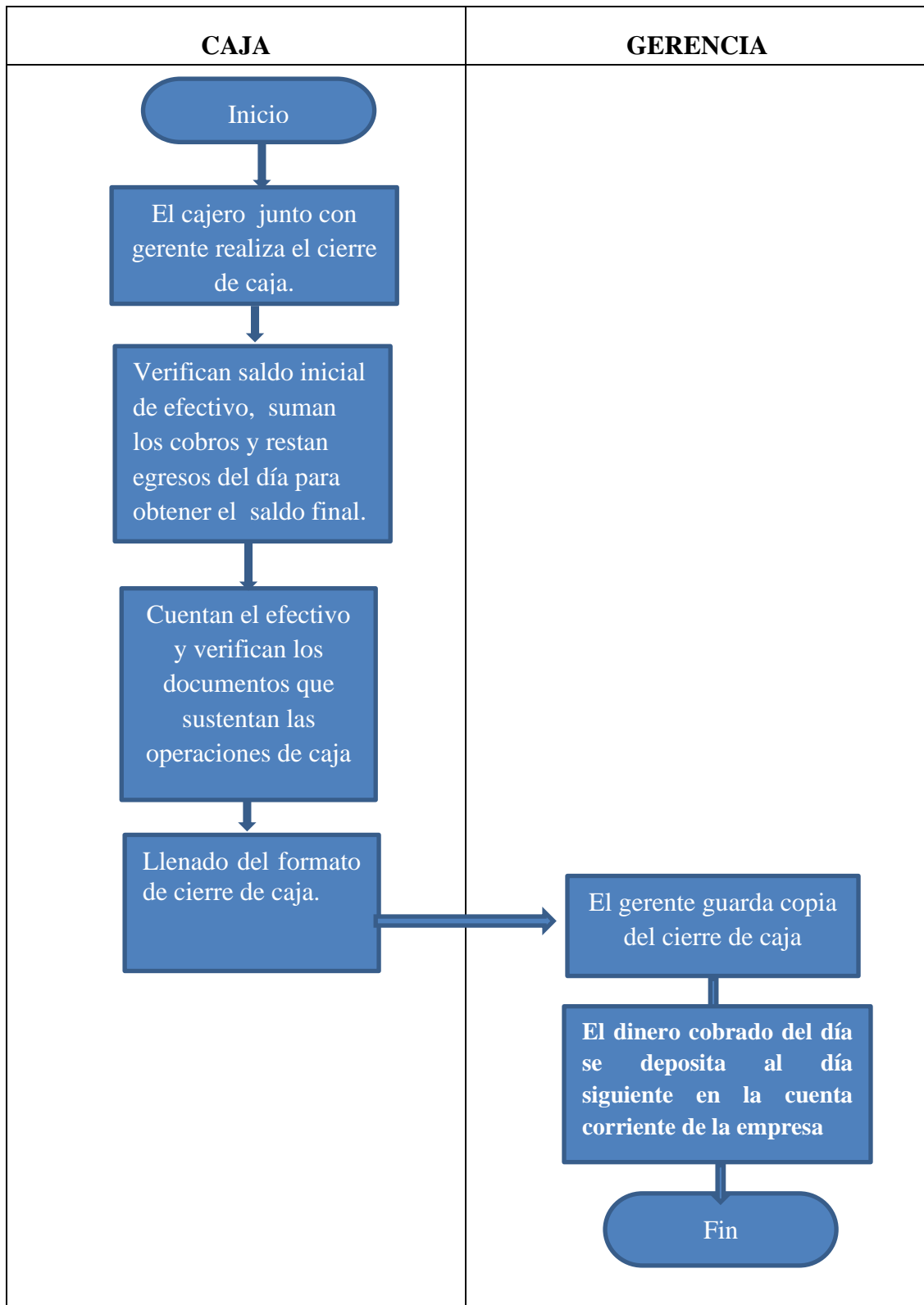
FIRMA

Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE UNIDAD DE CAJA	Edición	1.0
		Fecha	07/2018

PROCEDIMIENTO DE CIERRE DE CAJA

- 1.- El cajero junto con el gerente realizan el cierre de caja.
- 2.- Verifican saldo inicial de efectivo, suman los cobros y restan egresos del día para obtener el saldo final.
- 3.- Se verifican los documentos que sustentan de las operaciones.
- 4.- Se cuenta el dinero en efectivo.
- 5.- Llenado del formato de cierre de caja.
- 6.- El gerente guarda copia del cierre de caja.
- 7.- El dinero cobrado del día se deposita al día siguiente en la cuenta corriente de la empresa.

FLUJOGRAMA DE CIERRE DE CAJA



Fuente: Elaboración Propia

MOTOR'S HIDALGO S.A.C

Calle Jorge Chávez N° 161 A. H. Santa Teresita Sullana.

RUC N° 20530282172

001 - 0001

CIERRE DE CAJA

Cajero : _____

Fecha : _____

DETALLE	SALDO INICIAL
Apertura con :	S/.

DOCUMENTOS	VENTAS E INGRESOS	COMPRAS Y EGRESOS
Facturas	S/.	S/.
Boletas de ventas	S/.	S/.
Notas de Créditos	S/.	S/.
Notas de débitos	S/.	S/.
Otros	S/.	S/.
Total		

SALDO FINAL	
Cierra con:	S/.

FIRMA CAJERO

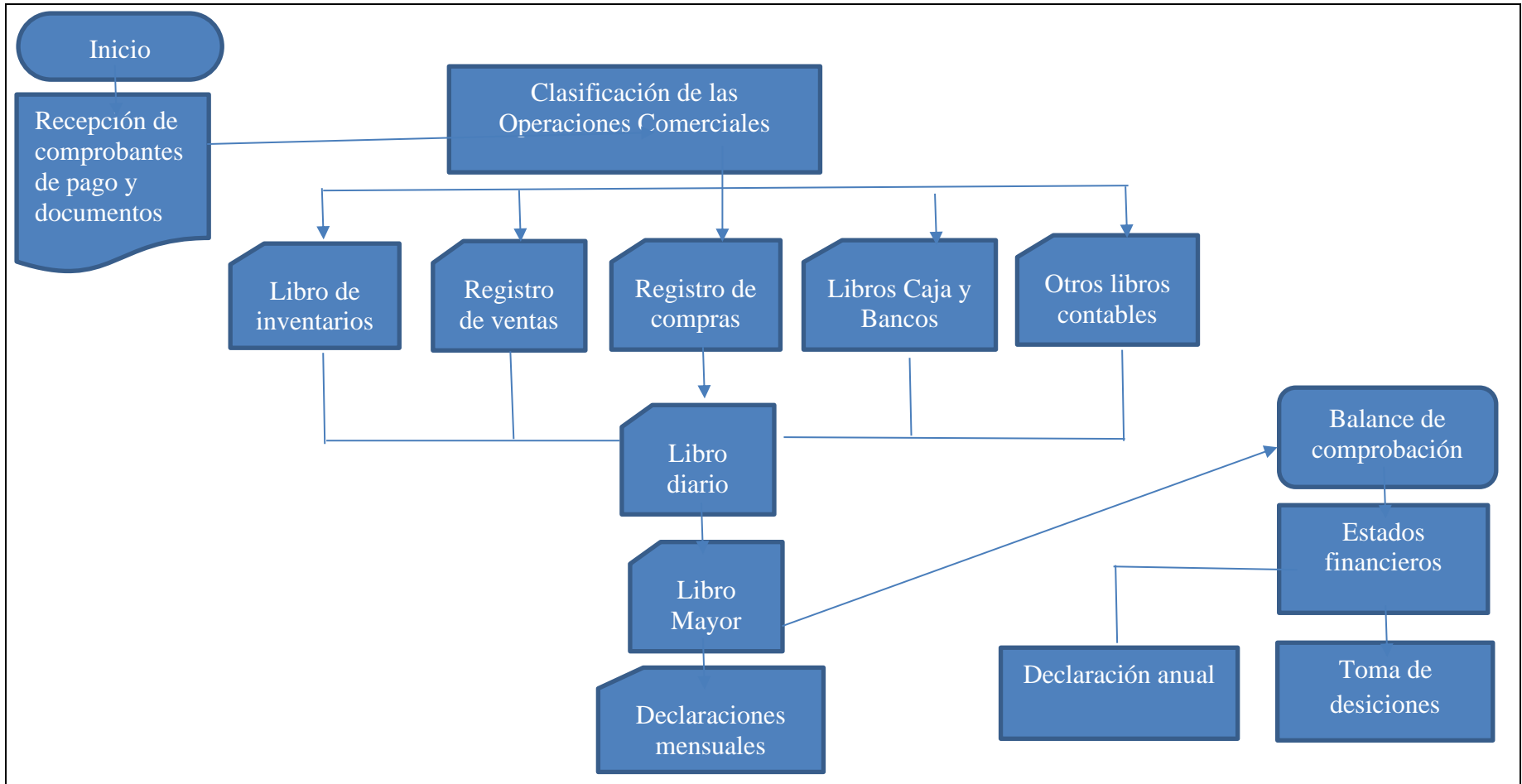
FIRMA GERENTE

Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL ÁREA CONTABILIDAD	Edición	1.0
		Fecha	07/2018

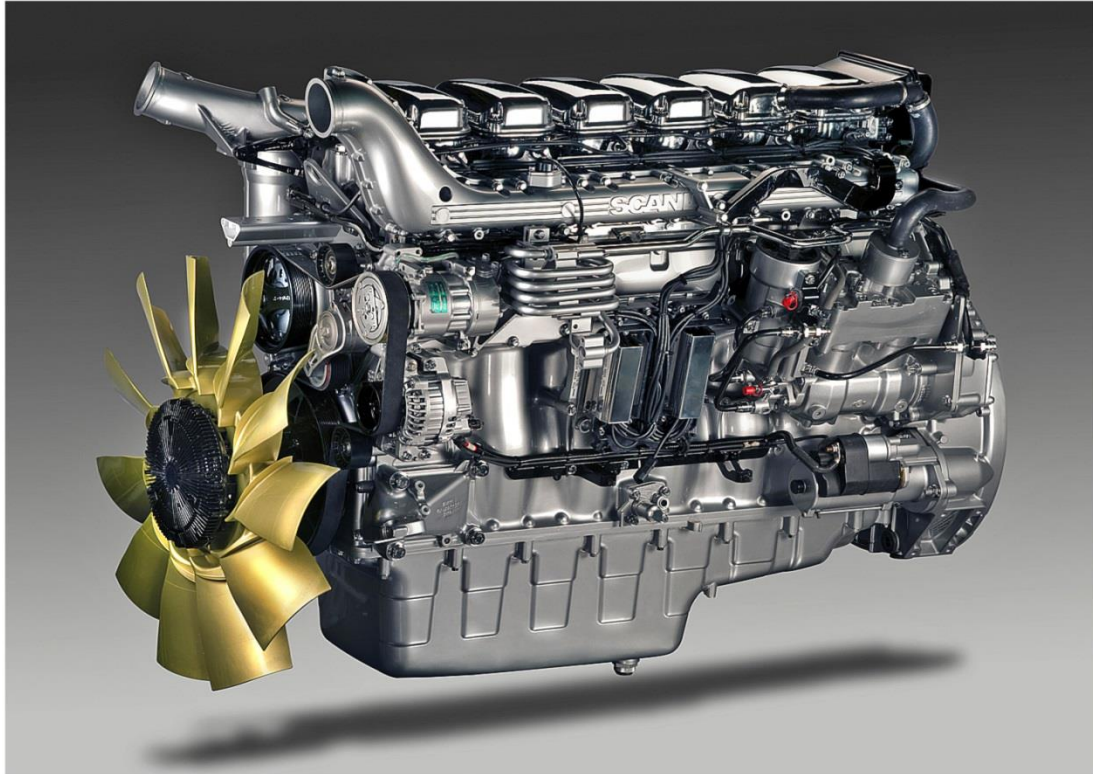
PROCEDIMIENTO DEL AREA DE CONTABILIDAD

1. Recogen los documentos y comprobantes de pago.
2. Clasifica las operaciones comerciales de la empresa.
3. Llenar los registros contables.
4. Generan las declaraciones mensuales.
5. Realiza el balance de comprobación.
6. Elaboran los estados financieros.
7. Declaración anual.
8. Toma de desiciones.

FLUJOGRAMA DEL AREA CONTABILIDAD



EMPRESA MOTOR'S HIDALGO
SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES,

Elaborado por: Girón Curipuma Luis Eyser
Fecha de Elaboración: Julio. 2018

Presentación

Con la finalidad de mejorar la gestión de la organización, se propone el Manual de Organización y Funciones de la Empresa Comercial Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de Sullana, es un documento normativo que tiene como fin implantar una estructura organizativa para realizar de manera eficaz las labores.

En el presente manual se describe detalladamente la estructura y funciones de las áreas que conforman el cuerpo social de la empresa. En la cual se detalla la autoridad y responsabilidad del personal y las relaciones que existen entre ellas.

El presente Manual de Organización Funciones, proporciona en forma permanente la siguiente utilidad:

- Normar las funciones que permitirán el logro de los objetivos y metas estratégicas de la empresa.
- Proporcionar información a los trabajadores de la empresa sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la organización, así como las interrelaciones formales que corresponda.
- Facilita el proceso de inducción de personal nuevo y el adiestramiento y orientación del colaborador, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del puesto de trabajo asignado.

El manual de Organización y funciones, ha sido elaborado aplicando el método de análisis de puesto de trabajo que permitirá una gestión eficiente, eficaz y de calidad.

Aspectos generales

1. Objetivos

1.1 Determinar las funciones de los cargos comprendidos en la estructura orgánica de la empresa comercial Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

1.2 Precisar las interrelaciones entre el nivel jerárquico y funciones, tanto internas como externas.

2. Finalidad

La presente tiene por finalidad describir las funciones que desempeñan cada área de la empresa:

2.1. Permitir al personal conocer con claridad las funciones y atribuciones del cargo que se le ha asignado.

2.2. Facilitar el proceso de inducción de personal.

3. Alcance

El presente Manual es de aplicación a todos los trabajadores de la Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, el cual deberá ser respetado para llevar un mejor manejo en la organización y así lograr el trabajo en equipo para el logro de los objetivos.

4. Utilización y actualización

4.1 Utilización del manual

Siendo el objeto de este Manual normar y orientar todas las actividades de la empresa, su utilización se refiere a la asignación de responsabilidades en cualquier actividad de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.

4.2 Órgano Responsable de la Aplicación

La gerencia de la Empresa Comercial Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, tiene a cargo la coordinación y control de la aplicación del presente manual a fin de orientar la optimización de su diseño en función a los objetivos empresariales.

4.3 Actualización del Manual

La gerencia, analiza los problemas y propone soluciones para su actualización entrando en vigencia al día siguiente de su aprobación. La edición y difusión será responsabilidad de la gerencia. Así como, de la implantación de las modificaciones y su posterior supervisión y control.

I. Estructura orgánica

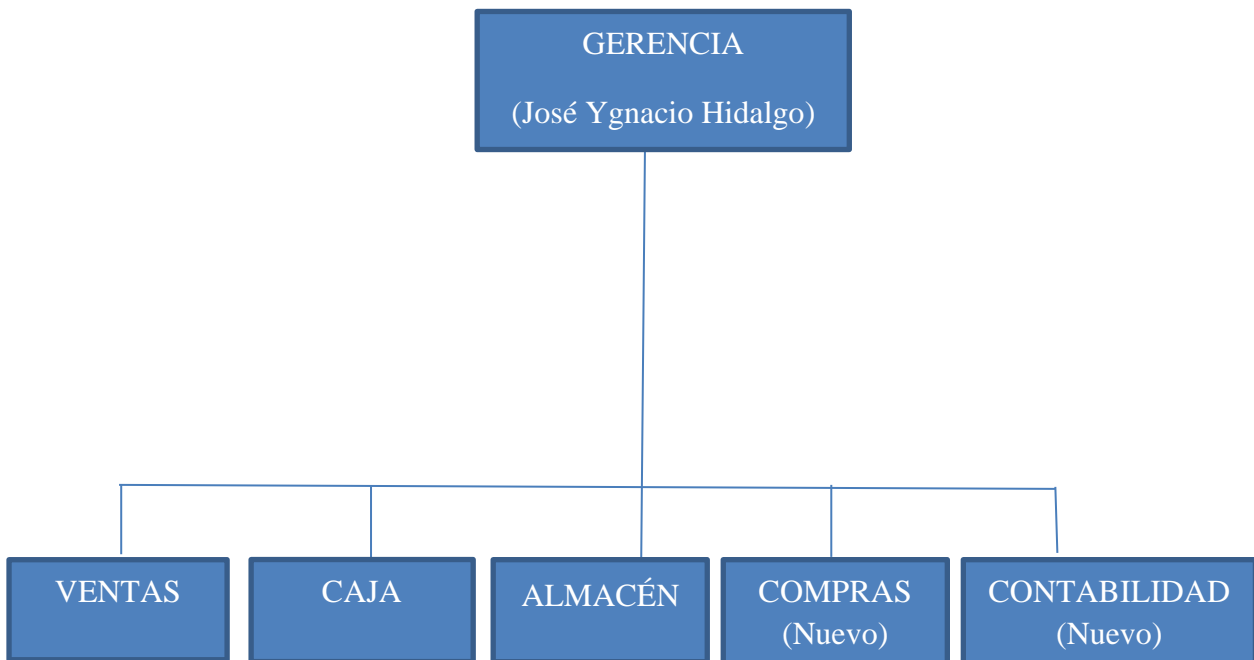
Para el cumplimiento de sus funciones la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, cuenta con la siguiente estructura:

- Gerencia
- Ventas
- Caja
- Compras

- Almacén
- Contabilidad

II. Organigrama estructural

FUTURO ORGANIGRAMA DE EMPRESA MOTOR'S HIDALGO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA



DEFINICIÓN ESTRUCTURAL

GERENCIA

Planifica, dirige y coordina las actividades de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, para el cumplimiento de sus fines, objetivos y metas. Se encarga de la contratación del personal, supervisa el cumplimiento por parte de los trabajadores y se relaciona con el dinero del negocio. Gestiona el endeudamiento y su inversión.

CAJA

Aquí se recauda el dinero por la venta de mercaderías y se entrega al cliente el comprobante de pago y al final de las operaciones se realiza el cierre de caja.

ALMACÉN

Es el lugar destinado a acoger, vigilar y salvaguardar la mercadería, para posteriormente ser distribuida al área de ventas.

VENTAS

Es el proceso que realiza para satisfacer las necesidades de los clientes.

COMPRAS

Se encarga de la adquisición de las mercaderías para mantener un

adecuado stock en el almacén

CONTABILIDAD

La contabilidad registra, clasifica y resume las operaciones económicas que realiza la empresa con el objeto de obtener información financiera necesaria para dar a conocer a la gerencia información oportuna para la toma de decisiones.

MANUAL DE FUNCIONES
MANUAL DE FUNCIONES DEL GERENTE
<p>RESUMEN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO</p> <p>Planifica, dirige, coordina las actividades de la empresa para el cumplimiento de sus fines, objetivos y metas.</p>
TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE
1. Ejerce la dirección, coordinación, control administrativo y operacional.
2. Planea, define, implementa y dirige las políticas y estrategias generales de gestión
3. Verifica el cierre de caja, para constatar la integridad del efectivo producto de las ventas del día.
4. Aprueba la ejecución de gastos administrativos e inversiones en activos fijos.
5. Hace cumplir la aplicación de las sanciones disciplinarias labores de acuerdo a la normatividad vigente, para preservar la disciplina y ética laboral.
6. Propone las medidas necesarias para el mejor funcionamiento de las dependencias que conforman la empresa.
7. Se encarga de la contratación del personal.
8. Supervisa y controla las actividades de relaciones públicas internas y externas, así mismo proyectar la imagen de la empresa a través de medios de comunicación.
9. Debe velar por el cumplimiento de la Misión, Visión y valores institucionales.

10. Respeta y pone en práctica las normas de seguridad.
11. Cumple y hace cumplir las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
12. Vela por el ingreso íntegro del dinero en efectivo a la cuenta corriente de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada.
13. Gestiona el endeudamiento y su inversión
14. Realiza el control de precios de las mercaderías para las ventas.
15. El gerente ejerce la supervisión del desempeño del control interno.
CONDICIONES DE TRABAJO
Ambiente limpio y adecuado

CONTACTOS	
Internos	Con el personal de la empresa según el desempeño de sus funciones.
Externos	Mantiene relaciones con representantes de empresas similares.
MANUAL DE FUNCIONES DEL VENDEDOR	

<p>RESUMEN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO</p> <p>Atender al público, responder por la gestión de ventas, brindar una excelente atención con un claro entendimiento y un eficiente manejo de las necesidades de los clientes para así propiciar en ellos un alto nivel de satisfacción que asegure la compra.</p>
--

TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE

- Asesorar a los clientes.
- Informar sobre las promociones.
- Tomar los pedidos.
- Atender con amabilidad a los realizan cambio y devoluciones de productos.

CONDICIONES DE TRABAJO

Ambiente limpio y adecuado.

CONTACTOS

Internos	Con el personal de la empresa Motor Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, según el desempeño de sus funciones.
-----------------	---

Externos	Con los clientes
-----------------	------------------

PERFIL DE CONTRATACIÓN

Formación Académica	- Como mínimo secundaria completa. - Conocimientos en sistema de cómputo.
Habilidades y Actitudes	- Excelente comunicación oral y escrita. - Excelente relaciones personales. - Capacidad para desarrollar sus funciones y orientar al cliente -Capacidad de negociación

Sexo	-Indistinto
Edad	-Mayor de 18 años
Otros	-Sin Antecedentes Penales ni Judiciales

MANUAL DE FUNCIONES DE COMPRAS

RESUMEN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO

Se encarga de la adquisición de las mercaderías para mantener los adecuados niveles de bienes en el almacén, y de esta manera satisfacer los requerimientos y necesidades de los clientes.

TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE

- Adquirir mercaderías para la empresa y para mantener un adecuado nivel de stock en el almacén.
- Realizar las cotizaciones correspondientes como mínimo de tres proveedores.
- Estimar el tiempo de entrega adecuado de las adquisiciones por parte del proveedor.
- Coordinar con el área de almacén y la gerencia sobre la adquisición de mercaderías según el informe elaborado por el almacenero, y aprobación de la gerencia.
- Verificar que el proveedor elegido se encuentre habilitado por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, para poder utilizar el crédito fiscal.

CONDICIONES DE TRABAJO	
Ambiente limpio y adecuado.	
CONTACTOS	
Internos	Con el personal de la empresa Motor Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, según el desempeño de sus funciones.
Externos	Con los proveedores.
PERFIL DE CONTRATACIÓN	
Formación Académica	- Contar con estudios Superiores o técnicos con respecto administración o contabilidad. - Conocimientos en sistema de cómputo.
Habilidades y Actitudes	- Excelente comunicación oral y escrita. - Excelente relaciones personales. -Capacidad de negociación
Experiencia	- Como mínimo un año de experiencia en puesto similar.
Sexo	-Indistinto
Edad	-Mayor de 18 años
Otros	-Sin Antecedentes Penales ni Judiciales

MANUAL DE FUNCION DE ALMACEN

RESUMEN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO

Es el encargado del proceso de recepción, almacenamiento y protección de la mercadería.

TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE

-Informa a la gerencia sobre el bajo nivel de mercadería y ordene al área de compras la adquisición.

- Asegurar la disponibilidad de productos y mercaderías, con el fin de realizar una entrega oportuna al cliente.

-Recepciona la mercadería a través de la guía de remisión del proveedor comparándola con la orden de compra.

-Almacena las mercaderías en su respectiva ubicación.

-Codifica las mercaderías

-Luego ingresa las mercaderías al software, tomando en cuenta el valor de la compra y otros costos relacionados a la adquisición utilizando como método de evaluación el promedio.

-Protege la mercadería del medio ambiente.

- Despacha la mercadería para el área de ventas.

- Realiza el llenado del acta de recepción de mercadería.

-Lleva un archivo de los documentos que estén a su cargo, como actas de recepción, notas de ingreso, nota de salida de mercadería.- Realiza el mantenimiento o limpieza del área de almacén.

- Facilita la realización del inventario de mercaderías cada fin de periodo.

CONDICIONES DE TRABAJO	
Ambiente limpio y adecuado.	
CONTACTOS	
Internos	Con el personal de la empresa Motor Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, según el desempeño de sus funciones.
Externos	Con los proveedores.
PERFIL DE CONTRATACIÓN	
Formación Académica	- Contar con estudios Superiores o técnicos con respecto administración o contabilidad. - Conocimientos en sistema de cómputo.
Habilidades y Actitudes	- Excelente comunicación oral y escrita. - Excelente relaciones personales.
Experiencia	- Como mínimo un año de experiencia en puesto similar.
Sexo	Masculino
Edad	-Mayor de 18 años

Otros	-Sin Antecedentes Penales ni Judiciales
-------	---

MANUAL DE FUNCION DE CAJA

RESUMEN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO

Aquí se recauda el dinero por la venta de mercaderías y se entrega al cliente el comprobante de pago y al final de las operaciones se realiza el cierre de caja.

TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE

- Recauda el dinero por la venta de mercaderías.
- Realiza conciliaciones de caja con el gerente.
- Cancela los comprobantes por pagos emitidos.
- Elaborar el cierre de caja.
- Custodia los fondos de caja
- Gestionar las devoluciones y cambios de productos de los clientes y anula los comprobantes en caso de devolución.
- Emite y llena los comprobantes de pago de manera correlativa.

CONDICIONES DE TRABAJO

Ambiente limpio y adecuado.

CONTACTOS

Internos	Con el personal de la empresa Motor Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, según el desempeño de sus funciones.
-----------------	--

Externos	Con los clientes.
PERFIL DE CONTRATACIÓN	
Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con estudios Superiores o técnicos con respecto a administración o carreras afines. - Conocimientos en sistema de cómputo.
Habilidades y Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> - Excelente comunicación oral y escrita. - Excelente relaciones personales.
Experiencia	- Como mínimo un año de experiencia en puesto similar.
Sexo	Indistinto
Edad	-Mayor de 18 años
Otros	-Sin Antecedentes Penales ni Judiciales

MANUAL DE FUNCIONES DE CONTABILIDAD

RESUMEN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO

La contabilidad registra, clasifica y resume las operaciones económicas que realiza la empresa con el objeto de obtener información financiera necesaria para dar a conocer a la gerencia información oportuna para la toma de decisiones.

TAREAS O FUNCIONES RECURRENTE

- Crear procedimientos para manejar la gestión financiera de la empresa a través de los registros contables.
- Cumplir con las necesidades de información que la gerencia necesita para tomar decisiones que beneficien a la empresa.
- Genera los registros contables: Compras, Ventas, libro diario, Libro mayor, etc.
- Declara los impuestos a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
- Debe mantenerse informado de las nuevas técnicas, normas tributarias y de carácter legal, concerniente a la empresa y su función.
- Realizar al menos un inventario al año al almacén de mercaderías, y así poder obtener con fiabilidad el costo de las ventas y la integridad de las mismas.
- Elabora los estados financieros.
- Elabora Declaración anual operaciones con terceros DAOT

CONDICIONES DE TRABAJO

Ambiente limpio y adecuado.

CONTACTOS

Internos	Con el personal de la empresa Motor Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, según el desempeño de sus funciones.
Externos	Con los clientes, Proveedores y la Sunat.

PERFIL DE CONTRATACIÓN

Formación Académica	- Contar con estudios Superiores o técnicos en contabilidad
---------------------	---

	- Conocimiento de software contable.
Habilidades y Actitudes	- Excelente comunicación oral y escrita. - Excelente relaciones personales.
Experiencia	- Como mínimo un año de experiencia en puesto similar.
Sexo	Indistinto
Edad	-Mayor de 18 años
Otros	-Sin Antecedentes Penales, ni Judiciales

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones respecto al objetivo N°1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú.

De los trabajos de investigación revisados, que describen las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales se concluye que su control interno es deficiente no cuenta con manuales de procedimientos, manual de organización y funciones ni código de ética.

6.2. Conclusiones respecto al objetivo N°2: Describir las características del control interno de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada 2018.

Después de realizada la investigación que nos permitió conocer la situación de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, se llega a la conclusión que existe deficiencia en el control interno que se esperan superar en las diferentes áreas.

GERENCIA: la falta de conocimiento de la gerencia sobre el control interno, genera errores en las actividades que se desarrollan en la empresa comercial, ya que el puesto de gerente es asumido por uno de los dueños y las actividades las desarrolla en base a su experiencia laboral en otras empresas. Actualmente tiene a cargo la contratación del personal pero no elabora contrato de trabajo lo cual puede generarle multas por parte de las instituciones como la Sunafil. Así mismo realiza la compra de mercaderías.

ALMACÉN: con respecto a esta importante área cuando se recepciona la mercadería se hace con la guía del transportista y no se realiza el muestreo por paquetes para saber que contiene cada uno de ellos. Asimismo no se hacen inventarios periódicos de las mercaderías.

VENTAS: el personal encargado de vender las mercaderías presenta deficiencia en cuanto a la atención al cliente, los vendedores desconocen la calidad y sus especificaciones técnicas del producto esto evidencia la falta de capacitación con respecto a las mercaderías que vende la empresa, y por lo tanto no pueden brindar un buen asesoramiento al cliente.

CAJA: con respecto a esta área es relevante destacar que también presenta deficiencia en el manejo de caja ya que muchas veces la persona encargada realiza otro tipo funciones como atender a los clientes en el área de ventas, descuidando su función principal. Así mismo no realizan arqueos periódicos.

CONTABILIDAD: con respecto al área de contabilidad esta presenta deficiencia. No permite tomar decisiones oportunas porque esta es llevada de manera externa, la información que se genera es a fin de mes cuando el contador recoge la información general para efectuar las declaraciones tributarias.

6.3. Conclusiones respecto al objetivo N°3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada 2019.

Al realizar la comparación de las investigaciones previas, los resultados del cuestionario desarrollado a los trabajadores de Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, las empresas coinciden en la falta de conocimiento del control interno en lo que respecta a sus componentes, en el ambiente de control no se cuenta con manuales que les indiquen a sus trabajadores la forma correcta de hacer las cosas, de manera que se llegue al logro de los objetivos de la forma que ha establecido la gerencia.

6.4. Conclusiones respecto al objetivo N°4 Hacer una propuesta de mejora de control interno para la Empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de la Provincia de Sullana, año 2018.

Después de realizar el análisis del estado del Control interno de las áreas de Gerencia, Almacén, Ventas, Caja y contabilidad se plantea el Manual de Procedimientos y el Manual de organización y funciones para superar las deficiencias encontradas que conlleve al logro de los objetivos de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

En vista a las conclusiones generadas en la evaluación del control interno de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de la Provincia de Sullana, se sugiere Implementación del MOF y el Manual de Procedimientos así también se recomienda con respecto a las áreas lo siguiente:

GERENCIA: capacitarse en temas administrativos, laborales y tributarios, porque actualmente tiene a cargo la contratación del personal y las compras de mercaderías se recomienda:

- Implementar el área de compras.
- Realizar firma de contrato con el personal.
- Ingresar su personal a planilla.

ALMACÉN: se recomienda realizar un muestreo de paquetes. Asimismo efectuar por lo menos una vez al año un inventario de las mercaderías por la ausencia de verificación del estado de las mismas, velar que no existan faltantes o deterioro. Así mismo, el almacenero debe realizar solo sus funciones asignadas. También se

sugiere utilizar un acta de recepción que responsabilice al almacenero por la mercadería que ingresa a la empresa, en la cual debe consignar que ha realizado la comparación de las guías de remisión del proveedor con la orden de compra, adquirir un software para el control de existencias.

VENTAS: capacitar al personal para que realice bien su trabajo y por consiguiente obtener un incremento en las ventas, asesorando de manera correcta a los clientes en lo que se refiere a los productos que ofrece la empresa, también permitiría conocer las nuevas necesidades de los clientes con respecto a los nuevos productos que estos requieran.

CAJA: contrate a una persona capacitada para el desarrollo de las actividades de caja.

CONTABILIDAD: contrate un contador de manera permanente, para que realice las actividades de contabilidad y así poder obtener la información de manera oportuna para la toma de desiciones en cuanto a compras, cobros, pagos etc. Asimismo se sugiere adquirir un Software contable para el apoyo de los objetivos de contabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alzate, A. T. (2001). *Auditoria de Sistemas una Visión Práctica*. Colombia.
- Amalia, S. P. (2020). "*Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno de la Empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L, 2018*".
Tambogrande: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Arauz Hernan, T. A. (2012). Diseño De Un Modelo De Control Interno Para El Area De Inventario De Mercancia En La Empresa Estelí Cigars, S.A. En El Periodo 2012. *Tesis Para Optar El Título Profesional De Maestra En Contabilidad, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Facultad Regional Multidisciplinaria, Esteli Departamento De Ciencias Económicas Y Administrativas, Managua, Recuperado el 22 de Junio 2017.2*.
- Ayensa Esperanza, A. M. (2017). Operaciones administrativas de compraventa.
Ediciones Paraninfo, SA.
- Balluerka, N. (s.f.). *Diseño de Investigación experimental en Psicología*. Barcelona: Prentice Hall.
- Bárcena, M. G. (2017). "*Control interno en la Gestion del almacén de la empresa comercializadora de repuestos Automotrices E.I.R.L. en Cajamarca 2017*".
Cajamarca : Universidad Privada del Norte.
- Carolina., C. A. (2020.). *Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en la Empresa Unipersonal, Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vilchez de Carrión Teresa del Milagro, Chulucanas año 2020*.
Chulucanas.: Univerisdad Católica los Angeles de Chimbote.
- CHAVEZ, M. L. (2016). *Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Privadas Del Perú: Caso De La Empresa "Servicios Importados De Repuestos Industriales S.A.C." De Nuevo Chimbote, 2015*. Chimbote - Perú: Uladech.

- Consuelo, I. C. (2015). Control Interno de Almacen y su incidencia en la Rentabilidad De La Empresa Ferretera Maconsa S.A.C. De La Ciudad De Trujillo - Año 2015. . *Tesis Para Optar El Título Profesional De Contador Público, Universidad Cesar Vallejo, Facultad De Ciencias Empresariales. Trujillo.*
- Coragua Rodriguez, M. E. (2016). Sistema De Control Interno Operativo En Almacenes, Para Mejorar La Gestion De Inventarios De La Empresa Agropecuaria Chimú Srl. De La Ciudad De Trujillo. *Tesis Para Optar El Titulo Profesional De Contador Publico, Universidad Nacional De Trujillo, Facultad De Ciencias Economicas, Trujillo , Recuperado 23 De Junio 2017.*
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes.* Bogota - Colombia: Ecoe - Ediciones.
- Eugenia, V. V. (2017). *Los manuales de Procedimientos como herramientas de Contol Interno de una organización.* Ecuador: Revista Universidad y Sociedad.
- Florian Rivera, S. E. (2016). El Sistema De Control Interno y su incidencia en la Mejora De La Gestion De Almacen De La Empresa Constructora Corporación Omega Contratistas Generales Sac. *Tesis Para Optar El Título De Contador Público, Universidad Nacional De Trujillo, Facultad De Ciencias Económicas, Trujillo, Recuperado El 23 De Junio De 2017.*
- Gilli, J. J. (2011). *Etica Y Empresa.* Buenos Aires - Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Hinojo, E. J. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o micro empresas.* Antequera (Málaga): IC: Editorial.
- <https://es.scribd.com/doc/50648878/COSO-ERM>. (s.f.).
- Isabel, R. d. (2016). *Diseño De Un Sistema De Control Interno En La Empresa A&B Representaciones S.R.L, Con El Fin De Mejorar Los Procesos Operativos, Periodo 2015.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Lara, A. (2012). *Toma De Control De Tu Negocio.* Mexico: 1° Ediccion.

- Lean Manufacturing* . (3 de 01 de 2018). Obtenido de Gestión de almacenes.
Características, funciones y tareas del almacén.:
<https://leanmanufacturing10.com/gestion-de-almacenes>
- Lesly, R. R. (2017). *Propuesta para la mejora del Control interno en el área de compra de la empresa Distribuidora Ekama S.A, 2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Lisbeth, C. C. (2018.). *"Propuesta de un sistema de Control Interno para Mejorar los niveles de Rentabilidad de Indenor S.A. Pimentel - Perú.: Universidad Señor de Sipán*.
- Luna, O. F. (2008). *Vademecúm contralor*. Lima - Perú: 1° Ediccion.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Informe coso*. Bogota: ECOE Ediciones .
- Máximo, C. A. (2018). *Los Mecanismos del control interno en los almacenes de autopartes y repuestos vehiculares en el Perú. Caso Repuestos y representaciones Vicente E.I.R.L.Piura 2017*. Piura.
- Morales Parraguez manuel Armando. (2015). Sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia de área de tesoreria de la empresa automotores Inka S.A.C. *Universidad Señor de Sipán*. Chiclayo, Perú.
- Muñez, L. (2013). *Como Implementar y Evaluar un Sistema de Control de Gestion*. 1° Ediccion.
- Navarro, F. G. (2014). Diseño De Un Sistema De Control Interno Para El Area De Almacén De La Empresa Distribuidora Jcorsa Sociedad Jcorsa Srl; Provincia De Sullana, Año 2014. *Tesis Para Optar El Titulo Profesional Contador Publico, Uladech, Facultad De Ciencias Contables, Financieras Y Administrativas, Sullana, Recuperado El 20 De Junio De 2017*.
- Navarro, J. C. (2009). *Apuntes de Auditorio*.
- Nicolas, P. (2009). *Costes para la Direccion de Empresa*. Barcelona: 1° Ediccion.
- Olle, M. L. (1994). *Como Crear su Propia Empresa*. Barcelona: 2° edccion.

Pinós, J. R. (2003). *Fundamentos de la nueva Gestión de Tesorería*. Madrid-España: Artegraf, S.A.

Samaniego, C. M. (2011). Excel Contable. Macro E.I.R.L.

Vargas & Ramirez. (2014). *"El sistema de Control Interno y la gestión Comercial en la Ferreteria Comercial Estrella S.R.L."*. Trujillo.: Universidad Privada Antenor Orrego.

ANEXOS

ANEXO 01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	PRIMER MES	SEGUNDO MES	TERCER MES	CUARTO MES	QUINTO MES	SEXTO MES
Generación de la idea de investigación	X					
Generación del título de investigación	X					
Redacción de la problemática encontrada		X				
Planteamiento del problema, objetivos e hipótesis		X				
Redacción de justificación			X			
Estructuración del marco teórico y antecedentes			X			
Redacción de la metodología a aplicar				X		
Construcción de los instrumentos a aplicar				X		
Presentación del anteproyecto					X	
Presentación y ejecución de la prueba piloto					X	
Aplicación del instrumento					X	
Recojo de datos					X	

Procesamiento de datos					X	
Tabulación de resultados					X	
Presentación e interpretación de resultados						X
Presentación e interpretación análisis de resultados						X
Elaboración de la propuesta de mejora						X
Elaboración de las conclusiones						X
Presentación del informe final						X
Presentación del artículo científico						X

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 02: CUESTIONARIO: CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Señor (a) reciba mi cordial saludo, de antemano agradezco su participación en esta encuesta, respondiendo las preguntas del presente cuestionario, a través del cual podré desarrollar mi proyecto de investigación y luego formular mi informe de investigación. El cual tiene por título “Caracterización del Control Interno y Propuesta de Mejora de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú. Caso: Empresa Motor’s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada de la Provincia de Sullana, año 2019”.

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (/) la alternativa que considere correcta, la que representa la situación actual de la empresa. No como le gustaría que fuese.

N°	ÍTEM	RESULTADOS	
		SI	NO
	GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO		
	AMBIENTE DE CONTROL		

01	¿La gerencia ha implementado formalmente el sistema de control interno?		
02	¿Cuenta la empresa con un plan estratégico?		
03	¿La empresa posee un plan operativo?		
04	¿La empresa realiza capacitaciones para el personal?		
05	¿Cuenta la empresa Motor's Hidalgo S.A.C. con un manual de Organización y funciones que describa los requisitos de cada uno de los cargos existentes?		
06	¿La empresa tiene personal calificado con experiencia y capacidad técnica para el apropiado cumplimiento de sus funciones?		
07	¿La gerencia comunica las políticas de riesgo de control interno?		
08	¿La empresa demuestra compromiso con la integridad y valores éticos?		
09	¿La organización define las responsabilidades de las personas para la consecución de los objetivos?		
10	¿La empresa Motor's Hidalgo realiza actividades que fomenten la integración de su personal y favorecer el clima laboral?		
11	¿La empresa demuestra compromiso para retener a los profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización?		
12	¿Los empleados tienen conocimiento de la Misión y Visión de la empresa Motor's Hidalgo S.A.C.?		
	EVALUACIÓN DE RIESGOS		
13	¿La empresa Motor's Hidalgo tiene definidos sus objetivos?		
14	¿La empresa cuenta con mecanismo para identificar y evaluar los riesgos?		

15	¿La empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos		
16	¿En la organización existen mecanismos para identificar y evaluar los cambios que podrían surgir y afectar significativamente al cumplimiento de la Misión?		
	ACTIVIDADES DE CONTROL		
17	¿La organización cuenta con implementación de tecnología para apoyar la consecución de los objetivos?		
18	¿La organización ha establecido políticas y procedimientos apropiados que faciliten la oportuna denuncia e investigación de las actividades?		
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
19	¿La empresa obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?		
20	¿La empresa comunica la información internamente, que es necesaria para apoyar el funcionamiento del control interno?		
21	¿La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno?		
	SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
22	¿La organización desarrolla y realiza evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento?		
23	¿La organización comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los responsables de aplicar medidas correctivas?		
24	¿Se evalúa periódicamente al personal, para determinar si entiende y cumple con las normas y procedimientos establecidos?		
25	¿Se implementan las recomendaciones que formulan los		

	órganos de control para mejorar?		
GERENCIA			
26	¿La gerencia de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, cuenta con un manual de organización de funciones?		
27	¿La empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, realiza cotizaciones para sus compras?		
28	¿La empresa, Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, ha realizado un manual de procedimiento para la adquisición de inventarios?		
29	¿Se han establecido fechas para los pagos?		
30	¿Se verifica la existencia de fondos en la cuenta corriente antes de emitir los cheques para gastos?		
31	¿Se realiza una autorización previa para la emisión de cheques?		
32	¿Se realiza el uso de los cheques en orden correlativo?		
33	¿Existe segregación de funciones con respecto al manejo de las cuentas corrientes y la emisión de cheques?		
34	¿Se han realizado un programa de capacitaciones para el personal?		
35	¿Existe un fondo fijo para gastos menores?		
36	¿Se tiene caja de seguridad para resguardo de efectivo?		
37	¿Los ingresos de efectivo son depositados a las instituciones financieras diariamente?		
38	¿La gerencia atiende los aportes del personal para la mejora del área en donde labora?		

39	¿Se tiene una póliza de seguro para los inventarios?		
40	¿Se ha establecido manual de procedimientos para las áreas?		
41	¿Las operaciones o los movimientos de caja, cuenta corriente tienen la documentación correspondiente que sustenten los egresos?		
42	¿Se realizan arqueos sorpresivos del efectivo?		
43	¿Se realizan reportes para brindar información para la toma de decisiones?		
44	¿Existe un proceso para que los colaboradores comuniquen irregularidades o situaciones impropias?		
45	¿Se realiza una adecuada supervisión de las operaciones que se realizan en la empresa?		
46	¿Existen procedimientos para asegurar que las acciones correctivas se efectúen de manera oportuna?		
47	¿Se verifica que los ingresos sean depositados en su totalidad a las cuentas de la empresa?		
48	¿La honestidad y la Ética están presentes en el trato con los trabajadores?		
49	¿Se comunica a los colaboradores sus funciones y responsabilidades en el puesto de trabajo?		
50	¿La empresa tiene el personal necesario para desarrollo de sus actividades?		
51	¿En la selección del personal se observa que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia necesaria para realizar su trabajo?		

52	¿Se han diseñado acciones correctivas para cuando el personal incumple con sus labores?		
53	¿Existe alguna retribución para el personal como incentivos cuando este cumple con las metas?		
54	¿El personal se le da vacaciones?		
55	¿Los trabajadores poseen la indumentaria correspondiente para realizar sus actividades?		
56	¿La empresa realiza contratos laborales a sus trabajadores?		
57	¿Todo el personal que labora en la empresa está en planilla?		
58	¿Los trabajadores de la empresa conocen cual es la misión y visión de organización?		
59	¿Se deposita la compensación por tiempo de servicio?		
60	¿Se han establecidos indicadores para la evaluación del desempeño laboral?		
61	¿La empresa solicita periódicamente actualización de certificados policiales, judiciales, penitenciarios, médicos?		
62	¿Se le reconoce al personal la asignación familiar?		
63	¿Se han establecido planes para la rotación del personal?		
64	¿Existe un control de personal, para el ingreso y salida de labores para la realización de la planilla pago de remuneraciones?		
65	¿La información que se genera es entregada a tiempo para que se puedan tomar las decisiones correspondientes?		
66	¿Se han creado canales de comunicación para que los colaboradores puedan informar sobre irregularidades?		

67	¿Se establecido un código de normas de conducta de la empresa?		
ALMACEN			
68	¿Se han diseñado un manual de procedimiento que permitan el control y manejo de las mercaderías?		
69	¿Se realiza verificaciones periódicas de las mercancías?		
70	¿El área posee un control documentado para el acceso de personal ajeno a almacén?		
71	¿Se han establecido procedimientos para la verificar los materiales y existencia que ingresan a almacén con respecto a la calidad y número?		
72	¿En la recepción se realizan comparaciones de las adquisiciones con guía de remisión, las orden de compra, factura?		
73	¿Las existencias de almacén se encuentran codificadas?		
74	¿Se registra diariamente los movimientos de mercaderías?		
75	¿Se realiza un control máximo y mínimo del stock de mercaderías?		
76	¿Existen bienes o suministros que no han sido objeto de inventario?		
77	¿Se cuenta con formatos como solicitud de requerimientos, actas de recepción, notas de ingreso, notas de salida (pecosa), notas de devolución para el control de las mercaderías?		
78	¿El almacén posee licencia de funcionamiento, certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones y se encuentran vigentes a la fecha de expiración?		

79	¿El almacén cuenta con sistemas de seguridad, sistemas contra incendios y se encuentran operativos?		
80	¿Se han establecido espacios para cada una de los inventarios para su rápida ubicación y despacho?		
81	¿Se han establecido medidas correctivas con respecto al faltante de mercancía en el almacén?		
82	¿Se encuentra actualizada la información en el kardex de almacén?		
83	¿Se preparan reportes o informes de la recepción y despacho mercaderías para el área de contabilidad?		
84	¿Se comunica a la gerencia el deterioro de las mercancías?		
85	¿Se realizan procedimientos para identificar faltantes y sobrantes de mercaderías?		
86	¿Se realizan actas por faltantes o sobrantes?		
87	¿La empresa Motor´s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, ha designado personal permanente que se responsabilice por el área de almacén?		
VENTAS			
88	¿La empresa Motor´s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, programa las metas de venta?		
89	¿La empresa Motor´s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, realiza una buena atención al cliente?		
90	¿La empresa Motor´s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, vende mercaderías de calidad?		
91	¿La empresa Motor´s Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, mantiene una correcta ubicación de sus productos para la		

	venta?		
CAJA			
92	¿El encargado de caja solo realiza las funciones que le corresponde a su cargo?		
93	¿Se emiten los comprobantes de pago en orden correlativo?		
94	¿Se realiza el cierre de caja diariamente?		
CONTABILIDAD			
95	¿Existe un reglamento para la gestión del departamento de contabilidad?		
96	¿Se guardan los documentos y comprobantes de pago en un lugar apropiado para su seguridad?		
97	¿Se realizan mensualmente las conciliaciones de las cuentas bancarias?		
98	¿Se efectúa la declaración de los impuestos a tiempo?		
99	¿Se registra de manera oportuna los ingresos y egresos de la empresa en el registro contable?		
100	¿Se aplican los criterios de las normas internacionales de información financiera?		
101	¿Se realizan los asientos de ajuste de manera apropiada y sin cambiar juicios que se utilizan para estimar saldos de cuentas?		
102	¿Se verifica que los documentos de soporte de las operaciones son verdaderos y que corresponden a la empresa?		
103	¿El área contable cuenta con un sistema automatizado para registrar sus operaciones?		
104	¿Los equipos de cómputo están protegidos a través de		

	contraseñas para evitar la manipulación de los registros contables de terceras personas?		
105	¿La información que se genera en el área contable se comunica oportunamente?		
106	¿Se ha nombrado a un responsable para realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas a las deficiencias encontradas?		
107	¿Existe supervisión para verificar el cumplimiento de objetivos propuestos en el área contable?		

ANEXO 03

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Sullana, 13 Febrero 2019

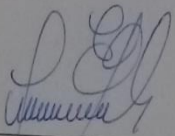
Sr. Jose Ignacio Hidalgo Guevara
Representante Legal de la Empresa

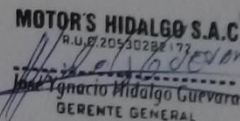
Solicito: Permiso para realizar Encuesta.

Luis Eyser Girón Curipuma, identificado con DNI N° 03675541, con domicilio en calle Jorge Chávez 178 – Juan Velasco Sullana. Ante usted me presento y expongo:

Que por motivo de la realización de mi trabajo de investigación en el cual tengo que aplicar una encuesta cuyo tema es “Caracterización Del Control Interno Y Propuesta De Mejora De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Perú. Caso: Empresa Motor'S Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada” De La Provincia De Sullana 2019., empresa a la cual usted representa, solicito me brinde la autorización de la encuesta en el área de Almacén y Administrativa, la cual me servirá para llevar a cabo el proceso de investigación del trabajo que vengo realizando.

Por lo expuesto anteriormente quedo de usted, agradecido acceda a mi petición.


Luis Eyser Girón Curipuma
DNI N° 03675541


MOTOR'S HIDALGO S.A.C
R.U. 20540298177
Jose Ignacio Hidalgo Guevara
GERENTE GENERAL

MOTOR'S HIDALGO S.A.C

AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Sullana, 15 de Febrero del 2019.

Sr. Luis Eyser Girón Curipuma.
DNI N° 03675541

Mediante la presente saludarle a nombre de la empresa Motor's Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada, RUC N°20530282172, con domicilio en Calle Jorge Chavez N° 161 A. H. Juan Velasco Alvarado - Sullana., y comunicarle lo siguiente:

Que de acuerdo a la solicitud presentada a nuestra empresa el día 13 Febrero, para realizar su proyecto de tesis “Caracterización Del Control Interno Y Propuesta De Mejora De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Perú. Caso: Empresa Motor'S Hidalgo Sociedad Anónima Cerrada” De La Provincia De Sullana 2019, se le informa que es aceptada.

Sin otro particular me despido de usted.

MOTOR'S HIDALGO S.A.C

RUC N° 20530282172

José Ygnacio Hidalgo Guevara
GERENTE GENERAL

José Ygnacio Hidalgo Guevara
Representante Legal