



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE VENTAS DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO
DEL PERÚ, CASO: EMPRESA NEVADAS INVERSIONES Y
SERVICIOS MC EIRL, JULIACA - 2019**

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

AUTOR

**MAYTA OTAZU, HAYDEE
ORCID: 0000-0002-2703-5196**

ASESOR

**LOZANO GUERRA, ESPERITU CENCIA
ORCID: 0000-0002-2962-6408**

**JULIACA – PERÚ
2020**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE VENTAS DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO
DEL PERÚ, CASO: EMPRESA NEVADAS INVERSIONES Y
SERVICIOS MC EIRL, JULIACA - 2019**

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

AUTOR

**MAYTA OTAZU, HAYDEE
ORCID: 0000-0002-2703-5196**

ASESOR

**LOZANO GUERRA, ESPERITU CENCIA
ORCID: 0000-0002-2962-6408**

**JULIACA – PERÚ
2020**

Título de la tesis

Caracterización del control interno en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019

Equipo de trabajo

AUTOR

MAYTA OTAZU, HAYDEE

ORCID: 0000-0002-2703-5196

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

ASESOR

LOZANO GUERRA, ESPIRITU CENCIA

ORCID: 0000-0002-2962-6408

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

JURADO

Rodríguez Cribilleros, Erlinda Rosario

ORCID N° 0000-0002-4415-1623

Ayala Zavala, Jesús Pascual

ORCID N°0000-0003-0117-6078

Armijo García, Víctor Hugo

ORCID N° 0000-0002-2757-4368

Hoja de firma del jurado y asesor

**DRA. RODRIGUEZ CRIBILLEROS ERLINDA ROSARIO
PRESIDENTE**

**DR. AYALA ZAVALA JESUS PASCUAL
MIEMBRO**

**MGTR. ARMIJO GARCIA VICTOR HUGO
MIEMBRO**

**MGTR. LOZANO GUERRA ESPIRITU CENCIA
ASESORA**

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por su infinito amor, lo que me permite ser perseverante en todas las acciones de mi vida, me permitiste sonreír ante todos mis logros que son resultados de tu ayuda.

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer.

A la empresa “Nevada Inversiones Y Servicios MC ERIL por brindarme las facilidades de información y poder desarrollar mi trabajo de investigación.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general es describir la caracterización del Control Interno en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019. La investigación fue descriptiva-bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de 33 preguntas aplicado a los trabajadores de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica (antecedentes), la mayoría de autores afirman que el control interno permite mejorar la gestión de las empresas comerciales promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, mitigando riesgos que permiten el logro de objetivos institucionales; sin embargo, no se ha demostrado cuantitativamente cuántas empresas del sector comercio del Perú no tienen implementado un sistema de control interno. Respecto al caso, se pudo evidenciar que la empresa Nevada Inversión Y Servicios MC EIRL, no está aplicando debidamente los componentes del control interno; encontrándose mayores deficiencias en ambiente de control, evaluación de riesgos y supervisión. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en la empresa del caso de estudio, los resultados no coinciden porque en la empresa no están aplicando correctamente el control interno, puesto que se ha encontrado deficiencias en sus componentes.

Palabras Claves: control Interno ventas

ABSTRAC

The present research work had the general objective of describing the characterization of Internal Control in the sales area of MYPES in the Commerce sector of Peru, case: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019. The research was descriptive-bibliographic and case, for the collection of the information, bibliographic records and a questionnaire of 33 questions applied to the workers of the company of the case were used through the interview technique; The following results were found: Regarding the bibliographic review (antecedents), the majority of authors affirm that internal control allows improving the management of commercial companies promoting efficiency, effectiveness and economy in operations, mitigating risks that allow the achievement of objectives institutional; However, it has not been quantitatively demonstrated how many companies in the Peruvian commerce sector do not have an internal control system in place. Regarding the case, it was found that the company Nevada Inversión Y Servicios MC EIRL, is not properly applying the components of internal control; finding greater deficiencies in the control environment, risk assessment and supervision. Finally, it is concluded that, both at the national level and in the case study company, the results do not coincide because the company is not applying internal control correctly, since deficiencies have been found in its components. "

Keywords: Internal sales con

CONTENIDO

1	Título de la tesis.....	i
2	Equipo de trabajo.....	ii
3	Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4	Agradecimiento y dedicatoria.....	¡Error! Marcador no definido.
5	Resumen y abstrac.....	¡Error! Marcador no definido.
6	Contenido.....	3
I.	INTRODUCCIÓN.....	10
II.	REVISION DE LITERATURA.....	15
2.1.1.	Internacionales.....	15
2.1.2.	Nacionales.....	16
2.1.3.	Locales.....	18
2.2.	Bases teóricas de la investigación.....	21
III.	HIPÓTESIS.....	34
IV.	METODOLOGÍA.....	35
4.1	Tipo de investigación.....	35
4.2	Nivel de la investigación.....	35
4.3	Diseño de la investigación.....	35
4.3.1.	No experimental.....	35
4.4	Población y muestra.....	36
4.4.1.	Población.....	36
4.4.2.	Muestra.....	36
4.5	Definición y operacionalización de variables.....	36
4.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
2.2.8.	Técnicas.....	38
2.2.9.	Instrumentos.....	38

4.7	Plan de análisis	38
4.8	Matriz de consistencia.....	39
4.9	Principios éticos.....	40
V.	RESULTADOS	42
5.1.	Resultados	42
5.2.	Análisis de Resultados	76
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
6.1.	Recomendaciones	84
6.2.	Aspectos complementarios	86
6.3.1.	Referencias bibliográficas	86

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Operacionalización de las variables.....	37
Cuadro 2.....	39

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿En la empresa dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al control interno?	42
Tabla 2 ¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno?	44
Tabla 3 ¿Tiene una administración estratégica para el buen funcionamiento de la empresa?	45
Tabla 4 ¿En la empresa dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno?	46
Tabla 5 ¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?.....	47
Tabla 6 ¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la empresa donde usted trabaja?	48
Tabla 7 ¿Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted labora tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa?	49
Tabla 8 ¿El Órgano de Control Institucional de la empresa realiza sus funciones de control en el área donde usted labora?	50
Tabla 9 ¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?	51
Tabla 10 ¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?.....	52
Tabla 11 ¿Existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?	53
Tabla 12 ¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?.....	54
Tabla 13 ¿Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja?	55
Tabla 14 ¿Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?	56
Tabla 15 ¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control en el en el área donde usted trabaja?	57
Tabla 16 ¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?	58
Tabla 17 ¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?.....	59
Tabla 18 ¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?.....	60
Tabla 19 ¿Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja?	61
Tabla 20 ¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?.....	62
Tabla 21 ¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?.....	63
Tabla 22 ¿El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la empresa?.....	64
Tabla 23 ¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo?	65
Tabla 24 ¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la empresa?	66
Tabla 25 ¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la empresa?.....	67
Tabla 26 ¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?	68

<i>Tabla 27 ¿Es importante el mantenimiento de archivos en el área donde usted trabaja, para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo y para una adecuada rendición de cuentas?</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 28 ¿La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja?</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 29 ¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 30 ¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 31 ¿En la empresa dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas?.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 32 ¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja?.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 33 ¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del donde usted trabaja?.....</i>	<i>75</i>

INDICE DE GRAFICOS

<i>Grafico 1 ¿En la empresa dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al control interno?</i>	43
<i>Grafico 2 ¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concierne a control interno?</i>	44
<i>Grafico 3 ¿Tiene una administración estratégica para el buen funcionamiento de la empresa?</i>	45
<i>Grafico 4 ¿En la empresa dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno?</i>	46
<i>Grafico 5 ¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?</i>	47
<i>Grafico 6 ¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la empresa donde usted trabaja?</i>	48
<i>Grafico 7 ¿Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted labora tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa?</i>	49
<i>Grafico 8 ¿El Órgano de Control Institucional de la empresa realiza sus funciones de control en el área donde usted labora?</i>	50
<i>Grafico 9 ¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?</i>	51
<i>Grafico 10 ¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?</i>	52
<i>Grafico 11 ¿Existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?</i>	53
<i>Grafico 12 ¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?</i>	54
<i>Grafico 13 ¿Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja?</i>	55
<i>Grafico 14 ¿Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?</i>	56
<i>Grafico 15 ¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control en el en el área donde usted trabaja?</i>	57
<i>Grafico 16 ¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?</i>	58
<i>Grafico 17 ¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?</i>	59
<i>Grafico 18 ¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?</i>	60
<i>Grafico 19 ¿Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja?</i>	61
<i>Grafico 20 ¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?</i>	62
<i>Grafico 21 ¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?</i>	63
<i>Grafico 22 ¿El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la empresa?</i>	64
<i>Grafico 23 ¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo?</i>	65
<i>Grafico 24 ¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la empresa?</i>	66
<i>Grafico 25 ¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la empresa?</i>	67
<i>Grafico 26 ¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?</i>	68

<i>Grafico 27 ¿Es importante el mantenimiento de archivos en el área donde usted trabaja, para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo y para una adecuada rendición de cuentas?</i>	69
<i>Grafico 28 ¿La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja?</i>	70
<i>Grafico 29 ¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?</i>	71
<i>Grafico 30 ¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?</i>	72
<i>Grafico 31 ¿En la empresa dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas?</i>	73
<i>Grafico 32 ¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja?</i>	74
<i>Grafico 33 ¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del donde usted trabaja?</i>	75

I. INTRODUCCIÓN

En el trabajo a desarrollar vamos a plasmar los diferentes procesos del método científico desde el título hasta las conclusiones, tomando en cuenta la actividad que desarrollar la empresa, nos vamos a enfocar en control interno bajo la metodología COSO, en donde vamos a emplear los cinco componentes para poder caracterizar el control interno de la empresa.

En el desarrollo del trabajo vamos a recurrir a las diferentes tesis en los contextos internacionales como nacionales y regionales, también abordaremos la parte teórica del control interno y sus diferentes componentes para acentuar la revisión bibliográfica vamos a parafrasear y de esta manera interiorizar los conceptos de estos ítems.

Se aplicará en el proceso del trabajo el tipo de investigación cuantitativa señalada por la universidad, tendrá un nivel de investigación descriptivo y un diseño no experimental, la población de estudio es de trabajadores tomado en consideración la muestra será toda la población de estudio, se utilizará un instrumento el cual será empleado en una encuesta.

Es importante acotar que el resultado de esta investigación no solo beneficiará a la empresa sino también a la población puesto que se reflejará en precios justos.

En nuestro país el tema de control interno es importante debido a que evitan posibles riesgos y fraudes que puedan darse dentro de las empresas, brindando más seguridad a través de su aplicación, evaluando los procedimientos que se van a realizar,

detectando errores e irregularidades que puedan darse en el transcurso de las operaciones

En las Mypes, es necesario contar con un sistema de control interno que permita evaluar cada área que conforman las organizaciones sin importar el tamaño y giro de estas, ya que las evaluaciones que se obtengan serán de mucha utilidad al director o dueño de la toma de decisiones. Las mypes no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad.

Caracterización del problema: Es importante tener presente que el desarrollo de una empresa se basa siempre en el cumplimiento de las metas y objetivos, todas las acciones se desarrollaran usualmente con la verificación y control de las actividades de una empresa, todo esto es muy importante para evitar un colapso de en las empresas inmobiliarias puesto que se tiene que evaluar varios aspectos externos para determinar la rentabilidad en el mercado inmobiliario así lo señala (Etxarri, Fuentes, Hoekstra, & Dol, 2013, pp 51-76).

Mientras se desarrolla un adecuado control de manera interna podemos evitar muchas problemas y dificultades, puesto que se podrá llegar a los objetivos de la empresa, debemos tener presente que esto deberán delimitarse en función a los documentos internos que este genere en todas las áreas, sean estas manuales de funciones o reglamentos.

En la empresa se ve en la imperiosa necesidad de ver como es la caracterización del control interno para si se ajustan a las necesidades de la organización, regular las acciones y sobre todo evidenciar como se encuentra la empresa.

Enunciado del problema:

¿Cuál es la caracterización del Control Interno en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019?

Objetivos de la investigación:

Objetivo general:

Describir la caracterización del Control Interno en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

Objetivos específicos:

- Describir la situación del ambiente de control en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.
- Describir el nivel de evaluación de riesgos en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.
- Describir el nivel actividad de control gerencial en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIR, Juliaca - 2019.
- Describir el nivel de información y comunicación existente en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.
- Describir las acciones de supervisión en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

Justificación de la investigación:

Al momento de desarrollar la investigación vamos a identificar las principales falencias o deficiencias en la empresa, bajo esta información vamos a realizar recomendaciones adecuadas para que se implemente en la empresa, las cuales ayudaran en la gestión de la empresa

Durante la ejecución de la investigación vamos a emplear de manera intensiva en el área de ventas los criterios del control interno bajo la metodología COSO, pues que es una herramienta que ayudara a la empresa a alcanzar las metas y objetivos, puesto que se evaluara los cinco componentes y de esta manera se fortaleza la teoría del control interno.

Es importante para la comunidad que la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL. realice un adecuado control interno de sus actividades puesto que esto conllevara a que la oferta inmobiliaria al mercado sea de manera adecuada y real, generando ventas justas.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1. Internacionales

(Moscoso Chiriboga & Echevarria Brito, 2015) en sus tesis “Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método misil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil”, tiene como objetivo de implementar el Sistema MICIL Control Interno en el área de facturación y cobranza de la Empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil y generar información fiable.

Por lo cual se procedió a detallar mediante una justificación teórica temas que ayuden a despejar dudas e identificar conceptos y procedimientos que sirvan para el desarrollo del presente trabajo, para esto se procedió a realizar un análisis de datos donde interviene la opinión de los empleados y administradores de la empresa antes mencionada, dando por percepción que sería de utilidad la implementación de un nuevo sistema en la empresa, para que de esta forma se pueda generar un mayor servicio y se tenga un crecimiento en las ventas con su respectivos controles. Dentro de la entrevista se mencionó que existen problemas al momento de generar una factura ya que no se encuentra con la facilidad de conocer si el producto está en stock o no, en la cual para que se efectúe un buen funcionamiento es necesario que se opte por la adquisición del sistema y esta siga en completa actualización.

(Guerrero Robles & Taco Alquina, 2016) en su trabajo de investigación que titula “Diseño del control interno integral de la empresa Unión Vinícola Internacional S.A. para su operación a nivel nacional”, tiene como objetivo diseñar Controles Internos para la empresa Unión Vinícola Internacional S.A, basados en todos los riesgos detectados en cada una de sus áreas operativas más relevantes, con el fin de implementar procesos y controles internos para su buen funcionamiento.

Esta investigación es de diseño cualitativo, pues a través de este método daremos a conocer las técnicas que se van a utilizar, en la cual encontraremos información necesaria para poder diseñar controles internos, sin embargo, en esta investigación se utiliza la entrevista y observaciones. Es así que se llega a la conclusión que la empresa Unión Vinícola Internacional S.A., hemos detectado que no cuenta con un manual de controles internos, por lo que presentan falencias en las áreas más relevantes y no dispone de políticas en la ejecución de los procesos y gestión de los riesgos de la compañía.

2.1.2. Nacionales

(Neyra Torres, 2018) en su tesis “Análisis del control interno en el área logística en la empresa Masedi, Lima 2016”, tiene como objetivo determinar el nivel del control interno percibido por los trabajadores del área logística en la empresa Masedi, Lima 2016. El enfoque empleado fue cuantitativo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de tipo sustantiva, descriptivo, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento cuestionario para la variable con una escala de Likert, en la cual la muestra brindó

información acerca de la variable de estudio y sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. Siendo un estudio censal puesto que se tomó a toda la población. A través de los resultados obtenidos se observó que el 31% de los trabajadores perciben un control interno de nivel eficiente, el 47% perciben un nivel regular y un 22% un nivel deficiente.

(Valeta Flores, 2016) en su trabajo de investigación “caracterización del control interno del área de ventas de las empresas comerciales de insumos para el calzado del preu: caso Isabel E.I.R.L. Trujillo, 2016” tiene como, objetivo determinar y describir las características del control interno del área de ventas de la empresa comercial de insumos para el calzado del Perú y de la empresa Isabel E.I.R.L. Trujillo, 2016. Como el resultado del trabajo de investigación, se determinó que existe deficiencias en el control de sus actividades y procedimientos del área de ventas. Existe falencia de mercaderías, también se observa que el personal de ventas no es capacitado constantemente, no se lleva a cabo un buen proceso de ventas, finalmente en área de ventas no es supervisado periódicamente.

(Bayona Carbajal, 2016) En su trabajo de investigación “ caracterización del control interno en el área de las empresas comerciales del Perú :caso Power Deport S.A.C. Trujillo, 2016. el objetivo fue determinar y describir las características del control interno en el área de ventas de la empresas comerciales del Perú y de la empresa Power Deporte S.A.C. Trujillo, 2016. llegando a la conclusión que la empresas comerciales del Perú carecen del control interno evidenciándose

irregularidades en el procedimiento del desarrollo e las actividades, funciones y responsabilidades de los trabajadores en las distintas áreas de la empresa.

El control interno en la empresa Power Deport S.A.C. se evidencio deficiencias en el cumplimiento de las actividades del personal, por lo que realizar el respectivo control de sus funciones y responsabilidades permitirá tener un control interno confiable alcanzando los objetivos trazados por la empresa. El control interno mejora los procesos mediante la eficiencia y eficacia de las actividades del personal, además contribuye a la confiabilidad de la información contable, pero tal procedimiento debe ser verificado y controlado constantemente para así evitar irregularidades y errores que puedan impedir el logro de los objetivos.

2.1.3. Locales

(Moya Torres, 2019) en su trabajo de investigación “Caracterización del control interno en las mypes del rubro matizados de pintura, las mypes del rubro matizados de pintura de la ciudad de Juliaca, 2018”, tiene como objetivo describir la caracterización del control interno en la ejecución de actividades de las Mypes matizadoras del distrito de Juliaca. La investigación fue descriptiva, para llevarlo a cabo se escogió una muestra población de 14 empresas matizadoras de pintura, a quienes se les aplico un cuestionario de 31 preguntas relacionadas con los cinco componentes del control interno, y como resultado del trabajo de investigación, se determinó que el control interno usado en las Mypes en análisis, no es el correcto o carece de actividades de control, debido a que en los resultados finales se obtuvo un puntaje de 55.9% de positivismo en el uso de actividades de control interno, además,

el componente que supervisa las actividades de control, obtuvo el puntaje más bajo siendo de 42%, por lo cual, al ser un componente que regula todas las actividades de las Mypes es perjudicial ya que afectara al buen funcionamiento y ejecución de objetivos trazados.

(Díaz Zarate, 2018) en su trabajo de investigación lleva por título “Implementación de un control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la empresa R & L contratistas y consultores generales S.A.C.” es un trabajo de diseño aplicada, de tipo experimental con medición de la variable dependiente con pre-test y posttest, tiene como objetivo determinar cómo influye la implementación de un control interno en la gestión de inventarios de la empresa R & L contratistas y consultores generales S.A.C. En tal sentido el área de logística no tiene un control de las compras, almacenamiento y salida de los materiales y/o insumos de construcción, en el cual no se cumple con los procesos que intervienen en la gestión de inventarios, generando descontroles en ellos. Es por ende que se implementó un control interno en la gestión de inventarios que plantea mejoras de solución, teniendo políticas, normas, procedimientos y formatos, con el fin de lograr desarrollar un adecuado proceso en la empresa, obteniendo un control adecuado sobre sus inventarios. Por lo tanto, los resultados obtenidos nos demuestran que la implementación de un control interno influye positivamente en la gestión de inventarios de la empresa R & L contratistas y consultores generales S.A.C.

(Cari Sucasaca, 2015) en su trabajo de investigación que lleva por título “Control interno de inventarios y su influencia en la organización contable de las

ferreteras (comercialización de fierros, aceros y afines) de la ciudad de Juliaca periodo 2014.”, tiene por objetivo: Analizar el control interno de inventarios en la Organización Contable de las Ferreteras (Comercialización de Fierros, Aceros y Afines) de la Ciudad de Juliaca Periodo 2014. Este trabajo requirió de una investigación tipo descriptiva, mientras que la estrategia fue de campo, ya que se estuvo en el lugar de los hechos. Para el mismo se utilizaron las técnicas e instrumentos apropiados para esta investigación, las técnicas aplicadas fueron: la observación directa, entrevista no estructurada. La investigación trajo como resultados que la situación actual del control interno de inventarios en el 100% de ferreteras investigadas, ocasiona diversas deficiencias tales como: en un 87.5% desorden en el almacén, en un 62.5% información errónea no fiable y en un 62.5% el personal es inadecuado; que provoca la incorrecta toma de decisiones y por ende pérdidas de ventas afectando consecuentemente a la organización contable de la empresa.

(**Mamani Calsina , 2019**) en su trabajo de investigación “caracterización del control interno en el área de ventas de la sección de ropas de la empresa Ripley de la ciudad de Juliaca-2018.” El objetivo de la investigación fue describir la caracterización del control interno en el área de ventas de la sección de ropas de la empresa Ripley de la ciudad de Juliaca-2018. La metodología que aplico es de tipo cuantitativa, descriptiva consistete en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo. Llego a la conclusión de los 23 trabajadores encuestados con el 51% dejan en claro que, si realizan un monitoreo y/o supervisión al área de ventas, también concluimos que estos monitoreo serán en beneficio de la misma empresa por que a través de ellos se encantarara circunstancias que afectan a la misma área de dicha empresa.

2.2. Bases teóricas de la investigación.

2.2.2. Teoría del control interno

(Pereira Palomo, 2019) dice que, se puede afirmar que el Control Interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, el Sistema de Control Interno de una organización contiene diferentes componentes, cuyo plan se compara con el de la organización ya que cumple como ayuda administrativa, de manera de asegurar sus recursos, producir sólidos registros contables, mejorar la eficacia operativa y potenciar el reconocimiento de los enfoques de gestión recomendados; en conjunto, los diferentes componentes del Sistema de Control Interno funcionan para reducir la introducción automática de peligros de naturaleza empresarial, monetaria o contable.

(Estupiñán Gaitán, 2015) define al control el control interno se caracteriza como la disposición de los planes recibidos por la administración de una asociación para proteger sus recursos, creando datos contables confiables, avanzando en la consistencia con los enfoques gerenciales del elemento para lograr la competencia en las tareas y alcanzar los objetivos propuestos.

(Montaño Orozco, 2015), define al Control Interno como un ciclo que se utiliza para retratar las actividades, planes, estrategias y técnicas que adoptan los supervisores de una organización o elemento, planificadas para defender sus recursos, generando productividad, adecuación y cumplimiento de los objetivos.

2.2.3. Objetivos del control interno

(Estupiñán Gaitán, 2015) el control interno involucra el plan de asociación y la disposición de técnicas y estrategias que garanticen que los recursos estén adecuadamente asegurados, que los registros contables sean sólidos y que el movimiento del elemento se complete de manera viable según las reglas establecidas por la organización. Como indica lo anterior, los destinos fundamentales son:

- Proteger los recursos y defender los recursos del establecimiento.
- Verificar la sensibilidad y confiabilidad de los informes contables y regulatorios.
- Cumplimiento de los acuerdos de gestión establecidos. Lograr la coherencia con los objetivos y metas personalizados.

2.2.4. Características del control interno

Según (Fonseca Luna, 2011) las características del Control Interno son las siguientes:

- Es un ciclo; es decir, una tarea desafortunada y no un fin en sí mismo.
- Lo completan personas de todos los niveles y no se trata solo de manuales y estrategias de asociación.

- Lo completan personas de todos los niveles y no se trata solo de manuales y estrategias de asociación.
- En todos los aspectos de la organización, el funcionario responsable de los ejecutivos es responsable del Control Interno ante su supervisor inmediato según los niveles de poder establecidos; todos los trabajadores de la sustancia participan en su satisfacción, prestando poca atención a su clasificación relacionada con las palabras.
- Proporciona un nivel sensato de seguridad acorde al cumplimiento de los destinos establecidos; no el agregado.
- Debe incentivar el cumplimiento de metas en al menos una de las zonas o actividades del elemento
- Debe en general lograr equilibrio, administración y reforzar el poder y la obligación de las reuniones.

2.2.5. Componentes del control interno

(Mantilla B., 2013) dice que el control interno se incorpora a los ciclos de la asociación y es importante para los ejercicios de organización, ejecución y observación, y habla de un instrumento útil para la junta. De esta manera, es todo menos un sustituto de los movimientos que la administración debe realizar para cumplir con sus compromisos reales. Los segmentos COSO van como modelos

amplios que garantizan la planificación de resúmenes presupuestarios liberados de errores materiales o extorsiones, dentro de niveles dignos de peligro.

El control interno contiene partes interrelacionadas, obtenidas de la forma en que la junta realiza sus negocios, y se coordinan en el ciclo de administración, estas son:

2.2.5.1. Ambiente de control

El ambiente de control marca el ritmo de una asociación al afectar el conocimiento de control de sus trabajadores. Es el establecimiento de todos los demás segmentos de control interno, dando orden y estructura. Los factores del clima de control incorporan la honestidad, las cualidades morales y la capacidad de los parientes del elemento. La forma de pensar y estilo de actividad de la organización; la manera en que la organización asigna autoridad y tiene el deber, y compone y fortalece a sus familiares; y la consideración y porte que le dio la dirección. **(García Batista, 2010)**

Factores del ambiente de control

- **Actitud de la Alta Gerencia:** Debe resolverse a controlar y su actividad en la asociación de forma juiciosa y ajustada ante los retos y solicitando resultados, esquivando situaciones irreconciliables.
- **Valores y comportamientos:** es la administración dependiente de estándares y cualidades lo que energiza la respetabilidad y la conducta moral.

- **Recurso humano y clima organizacional:** Consiste en el desarrollo y mejora de RRHH, preparando, persuadiendo y presentando al personal.
- **Cultura y conciencia del control:** se establecen disposiciones y técnicas de control bien caracterizadas
- **Estructura organizacional:** se designa la autoridad y se relegan las obligaciones correspondientes.

2.2.5.2. Evaluación de riesgos

Cada entidad enfrenta una variedad de peligros de fuentes externas e internas que deben ser inspeccionadas. Una condición previa para la evaluación de peligros es la base de los objetivos, conectados en varios niveles y predecibles en el interior. La evaluación de peligros es la prueba reconocible y la investigación de peligros aplicables al logro de destinos, estableciendo una razón para decidir cómo se deben supervisar los peligros. Dado que la economía, la industria, las directrices y las condiciones de trabajo seguirán cambiando, se necesitan instrumentos para distinguir y abordar los peligros excepcionales relacionados con el cambio. **(Dorta Velázquez, 2002)**

2.2.5.3. Actividades de control

Son los que realiza la administración y demás fuerza laboral de la asociación para hacer las actividades relegados de manera consistente. Estas actividades se comunican en los arreglos, marcos y estrategias, enfoques y sistemas que se crean a

través de la asociación y garantizan que se cumplan los mandatos de administración y se supervisen las posibilidades de que se cumplan las metas. Incorporan ejercicios preventivos, investigativos y reparadores, por ejemplo:

- Aprobaciones y aprobaciones
- Segregación de capacidades
- Procedimientos para los ejercicios que realiza
- Logro de objetivos
- Salvaguarda de recursos
- Marcadores de desempeño
- Fianzas y protección
- Examen de registro de operaciones
- Verificaciones. (**Quezada Izquierdo, 2013**)

2.2.5.4. Información y comunicación

Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas con respecto a la obtención, uso y uso de activos, es importante tener datos satisfactorios e ideales. Los informes presupuestarios son una pieza importante de estos datos y su compromiso es irrefutable. El poderoso equilibrio entre la vida laboral y personal permite la transmisión de mensajes que fomentan el cumplimiento de las obligaciones y el control anticipado. Con frecuencia se espera que evalúe las circunstancias actuales

y prevea las circunstancias futuras basándose únicamente en los datos contables. Esta metodología miope, debido a su predisposición, puede provocar decisiones equivocadas. . (Quezada Izquierdo, 2013)

2.2.5.5. Supervisión y monitoreo

Es la dirección, la presencia de una estructura de control interno exitosa y efectiva, de manera similar la encuesta ocasional y la actualización para mantenerla en un nivel adecuado y satisfactorio. Continúa la evaluación de los ejercicios de control de los marcos a largo plazo, ya que cada asociación tiene regiones en las que se está trabajando, se debe fortalecer o forzar directamente una sustitución ya que perdieron su adecuación o en este punto no producen resultados. En esta línea, las causas se pueden encontrar en los debidos cambios internos y externos que realizan los ejecutivos, ya que, a medida que cambian las condiciones, se generan nuevos peligros a enfrentar

El objetivo de este componente es garantizar que el control interno funcione de manera satisfactoria, utilizando modalidades de fiscalización: ejercicios constantes o evaluaciones explícitas. (Claros Cohaila & León Llerena, 2012)

2.2.6. Elementos del control interno

- **Elemento de organización**

Un sentido alejado de las capacidades autoritarias que se acumula en el alejamiento del poder y el deber con respecto a las unidades de la asociación y para

los representantes, y que aísla las capacidades de bóveda y tutela. Componentes, marcos y métodos Un marco suficiente para la aprobación de intercambios y sistemas seguros para registrar sus resultados en términos relacionados con el dinero.

- **Elementos de supervisión**

Una poderosa unidad de revisión autónoma, más allá de lo que muchos considerarían posible y alcanzable, de las tareas inspeccionadas o técnicas de contención en las unidades de ayuda gerencial y estratégica. Como aplicaciones a la metodología utilizada en la evaluación de control interno convencional, se agrega el anexo adjunto para la dirección de la aplicación.

- **Elemento de personal**

- Prácticas saludables y seguras para la ejecución de las capacidades y compromisos de cada unidad de individuos, dentro de la asociación.
- Personal, a todos los niveles, con la idoneidad, preparación y experiencia necesarias para cumplir aceptablemente con sus compromisos.
- Principios de calidad y ejecución evidentemente caracterizados e impartidos al personal. **(Fonseca Luna, 2011)**

2.2.7. Importancia del control interno

El control interno es importante ya que nos permite mantener una seguridad sensible sobre el marco contable utilizado por cada elemento, permite identificar errores y proponer ajustes o respuestas para mejorar los ciclos de autoridad, ya que nos hace verificar las anomalías que puedan ocurrir. Presente en la presentación de los encargos dentro de una asociación, para lograr la competencia y adecuación de las tareas, y la coherencia con las leyes, lineamientos y estrategias, avanzando y fomentando la correcta ejecución de las capacidades y ejercicios establecidos para que todos los emprendimientos y activos de la sustancia sean coordinado a la satisfacción de los objetivos acordados. **(Estupiñán Gaitán, 2015)**

2.3.1. Control interno para área de ventas

El control interno de las ventas comprende procedimientos y métodos con el fin de lograr políticas adecuadas para la empresa.

Para un adecuado control en esta área se debe utilizar los siguientes documentos esenciales:

- Facturas
- Notas de crédito
- Nota de despacho
- Recibo de ingreso a caja
- Ordenes de despacho.

2.3.2. Objetivos del control interno para el área de ventas

- Velar por el cumplimiento de las políticas.
- Salvaguardar todos los recursos asignados al área comercial.

- Certificar que las políticas sean conocidas por el personal.
- Comprobar que los recursos de la compañía sean utilizados eficientemente.
- Crear una cultura de control.

2.3.3. Evaluación del control interno para el área de ventas

Se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Guardar un clima de confidencialidad y seguridad.
- Utilizar los fondos de la empresa en forma prudente.
- Segregación de funciones.
- Mantener una buena contabilidad y documentación adecuada.
- Evitar conflictos de interés.
- Garantizar niveles de autorización y aprobación adecuadas.
- Ejecutar un proceso efectivo de supervisión. **(Colina, 2014)**

2.3.4. Medición del riesgo para el área de ventas

Tomando en cuenta que el control es un proceso cíclico y repetitivo, este debe estar compuesto por:

- **Establecimiento de estándares:** establece los criterios de evaluación o comparación, dados por la normativa.
- **Evaluación del desempeño:** acerca de las actividades establecidas en la entidad.
- **Comparación de desempeño:** se compara el desempeño con el estándar establecido para verificar si hay desviaciones o variaciones importantes.
- **Acción correcta:** es para corregir el desempeño para adecuarlo al estándar esperado.

- **Ventas a plazos**

Las ventas a plazos son aquellas que se realizan mediante la modalidad de cobrar un inicial y el saldo pendiente en cuotas mensuales, quincenales o semanales.

2.3.5. Control interno de las ventas a plazos

La gerencia encargada de aprobar el crédito, trata de asegurarse que las ventas a plazos (saldo) será recuperado. Por lo que aplica diversos procedimientos de control interno tales como:

Efectuar diversos análisis de solidez económica, capacidad de pago y garantías, avales, fiadores, ofrecidos por el cliente.

Se toman ciertas condiciones inherentes a dicho sistema de ventas como control interno, para asegurarse de la recuperación del crédito, entre los que están: ventas con reserva de dominio (la empresa retiene el título de propiedad), contrato de arrendamiento (contrato de alquiler de mercancías), hipoteca (el vendedor tiene la propiedad) y pérdidas y gastos mayores (contrato o venta a corto plazo). **(Colina, 2014)**

2.3.6. Control efectivo para el área de ventas

Se entiende por efectivo: monedas billetes cheques, giros bancarios, y dinero depositado en bancos.

El efectivo es el más corriente y liquido de todos los activos. La expresión venta al contado significa que al pago de los artículos comprados se hace antes de que se entregue la mercadería o al tiempo de la entrega. **(Colina, 2014)**

2.4.1. Las Mypes

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicio.

2.4.2. Características de la Mypes

según la SUNAT se rigen en el Perú por la ley MYPE (ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeñas Empresa).

- **Microempresa:** las ventas anuales podrán ser hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** las ventas anuales serán el monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana empresa:** se diferencia por tener ventas anuales mayores a 1,700 UIT y menores a 2,300 UIT. dando que operan con mayor número de trabajadores, se puede decir que se trata de un modelo de empresa mucho más complejo, en el que se requiere un nivel de organización más sofisticado. La empresa se encuentra en las obligaciones que deben cumplir con sus trabajadores, mayores son los derechos laborales del colaborador.

2.4.3. Importancia de las Mypes

Actualmente las MYPES representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva peru, de forma que las microempresas representan el 95,9 %

del total establecimientos nacionales, porcentaje este que se incrementa hasta el 97,9%nsi se añaden las pequeñas empresas.

Según datos del ministerio de trabajo, las MYPEs brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45% del producto bruto interno (PBI).es el principal motor de desarrollo del Perú.

Su importancia se basa en que:

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

III. HIPÓTESIS.

De acuerdo al nivel de investigación, la presente investigación no presenta hipótesis tal como lo dice (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) que solo las investigaciones descriptivas predictivas suelen presentar hipótesis y el resto no.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Así lo asevera **(Hernandez Sampieri, Fernadez Collado, & Baptista Lucio, 2014)** que: utiliza la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

4.2 Nivel de la investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio. Tal como lo señala **(Tamayo, 2012)** es: comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos.

4.3 Diseño de la investigación

4.3.1. No experimental

Es no experimental porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto. Tal como lo dice **(Hernandez Sampieri, Fernadez Collado, & Baptista Lucio, 2014)** es: estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables en solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

4.4 Población y muestra

4.4.1. Población

La población está definida por 20 trabajadores de la empresa Nevada Inversiones y Servicios MC E.I.R.L. debemos tener presente que “la población al conjunto de elementos investigables que tiene características comunes” (**Tafur Portilla & Izaguirre Sotomayor, 2015**)

4.4.2. Muestra

En vista que la población es pequeña se tomara a todos los trabajadores en la investigación. Según (**Hernandez Sampieri, Fernadez Collado, & Baptista Lucio, 2014**) no siempre se toma una muestra solo cuando realizamos muestras censales puesto que es necesario incluir todos los aspectos.

Por lo tanto, la muestra lo constituye los 20 trabajadores de la empresa Nevada Inversiones y Servicios MC EIRL. de la ciudad de Juliaca

4.5 Definición y operacionalización de variables

La variable de estudio es:

Sistema de control interno

Las dimensiones de estudio son:

- Ambiente de control.
- Evaluación de riesgos.

- Actividades de control gerencial.
- Información y comunicación.
- Supervisión y monitoreo.

Cuadro 1 Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Componentes del Control Interno	Ambiente de control	Filosofía y estilo de la dirección
		Integridad y los valores éticos
		Administración estratégica
		Estructura organizacional
		Asignación de autoridades y responsabilidades
		Compromiso a ser competentes
		Políticas y prácticas de recursos humanos
	Evaluación de riesgos	Órgano de control institucional
		Planeamiento de la gestión de riesgo
		Identificación de riesgos
Actividades de control gerencial	Valoración de riesgos	
	Respuesta al riesgo	
	Procedimientos de autorización y aprobación	
	Segregación de funciones	
	Evaluación de costo – beneficio	
	Control sobre el acceso a los recursos o archivos	
	Verificación y conciliaciones	
	Evaluación de desempeño	
Rendición de cuentas		
Información y Comunicación	Revisión de procesos, actividades y tarea	
	Controles para las tecnologías de la información y comunicación	
	Funciones y características de la información	
	Información y responsabilidad	
	Calidad y suficiencia de la información	
	Sistema de información	
	Flexibilidad al cambio	
	Archivo institucional	
	Comunicación interna	
Comunicación externa		
Canales de comunicación		
	Evaluación continuas y separadas	

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.2.8. Técnicas

Se utilizará la técnica de la encuesta. Puesto que ayudara a acopiar datos, tal como lo dice **(Córdova Baldeón , 2014)** “es un conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos que conlleve a medirlos”

2.2.9. Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 33 preguntas. Según **(Supo, 2015)** existen dos tipos de instrumentos: los mecánicos y los documentales, los documentales en esencia son los cuestionarios.

4.7 Plan de análisis

Para realizar la recolección de datos se realizarán las coordinaciones correspondientes con las áreas involucradas con la anticipación respectiva. Los datos recolectados serán procesados en la Hoja de Cálculos del Programa SPSS 25 donde serán ordenados, tabulados y clasificados. Los datos serán analizados y presentados mediante la utilización de gráficos y cuadros estadísticos.

4.8 Matriz de consistencia.

Cuadro 2

TITULO: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ, CASO: EMPRESA NEVADAS INVERSIONES Y SERVICIOS MC EIRL, JULIACA - 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la Caracterización del control interno en el área de ventas de las MYPES del sector comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIR, Juliaca-2019?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Describir la Caracterización del control interno en el área de ventas de las MYPES del sector comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca -2019.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir la situación del ambiente de control en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa “Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019. - Describir el nivel de evaluación de riesgos en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca-2019. - Describir el nivel actividad de control gerencial en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca -2019. - Describir el nivel de información y comunicación existente en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca -2019. - Describir las acciones de supervisión en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca -2019. 	<p style="text-align: center;">Variable</p> <p>Control interno</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de control. - Evaluación de riesgos. - Actividades de control gerencial. - Información y comunicación - Supervisión y monitoreo. 	<p>Tipo: cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: descriptivo</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Población: 20 trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL</p> <p>Muestra: 20 trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.9 Principios éticos.

La presente investigación contempla los diferentes principios éticos impulsados por la ULADECH, tal como la protección a las personas y la integridad científica; además realizaremos las buenas prácticas las cuales son conciencia de la responsabilidad científica, fuentes bibliográficas acorde a la materia y la confidencialidad de los encuestados.

Protección a las personas: Al realizar la presente investigación, se resguardo la integridad de los trabajadores de la Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, ya que en ninguna circunstancia se buscó sacar provecho con la información brindada,

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: En el desarrollo de mi investigación logre responsablemente proteger, mantener y conservar la biodiversidad evitando perjuicios y proyectando acciones que busquen incrementar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado: Los trabajadores de la Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC. EIRL han sido debidamente informados del fin y propósito de mi investigación y de esa manera participaron voluntariamente en el proceso de recolección de datos y respondiendo el cuestionario por propia voluntad.

Beneficencia no maleficencia: Como responsable de mi proyecto he tenido una conducta tolerante y respetosa aumentando los beneficios en la obtención de resultados.

Justicia: He respetado en todo momento la verdad y lo justo asegurado el sin dar lugar a alguna practica injusta. Por tanto, se trabajó de manera equitativa.

Integridad científica: El presente trabajo se rige en base a la integridad no solo en el ámbito académico, si no también, en lo profesional.

Toda la información que expongo ha sido conducida de manera limpia, clara, justa y responsable.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al Objetivo Especifico 1.

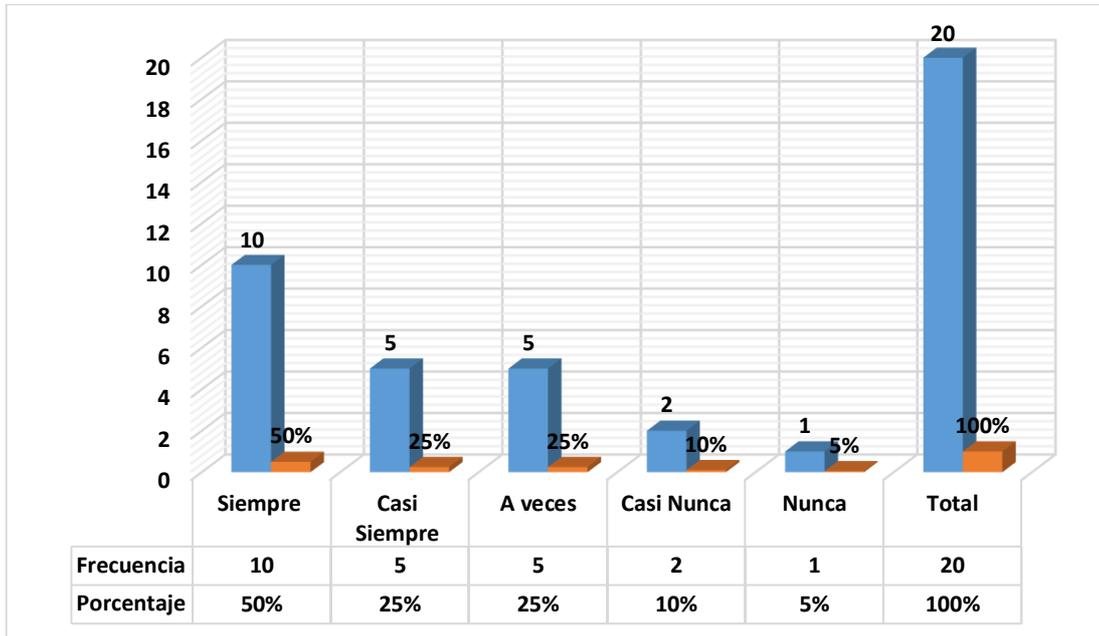
Describir la situación del ambiente de control en el área de ventas de las MYPES sector comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

Tabla 1 ¿En la empresa dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al control interno?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	50%
Casi siempre	5	25%
A veces	5	25%
Casi nunca	0	10%
Nunca	0	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 1 ¿En la empresa dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al control interno?



Fuente: Tabla 1

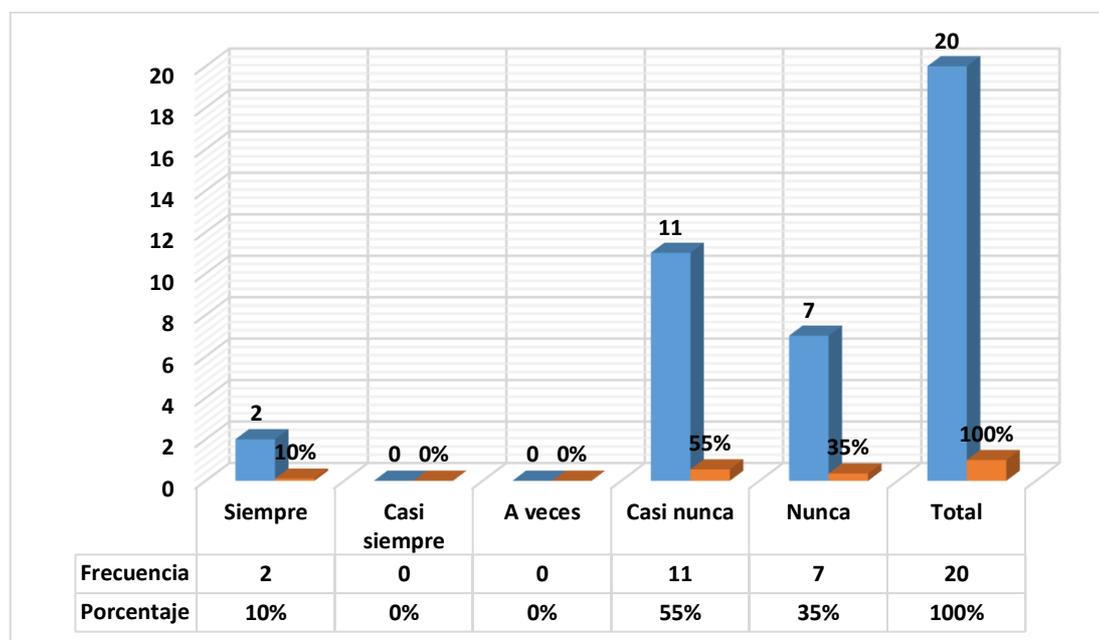
Interpretación: Del 100% de encuestados el 50% respecto a la pregunta respondió siempre, el 25% casi siempre, el 25% a veces, el 10% casi nunca y el 5% nunca.

Tabla 2 ¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	10%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	11	55%
Nunca	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 2 ¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno?



Fuente: Tabla 2

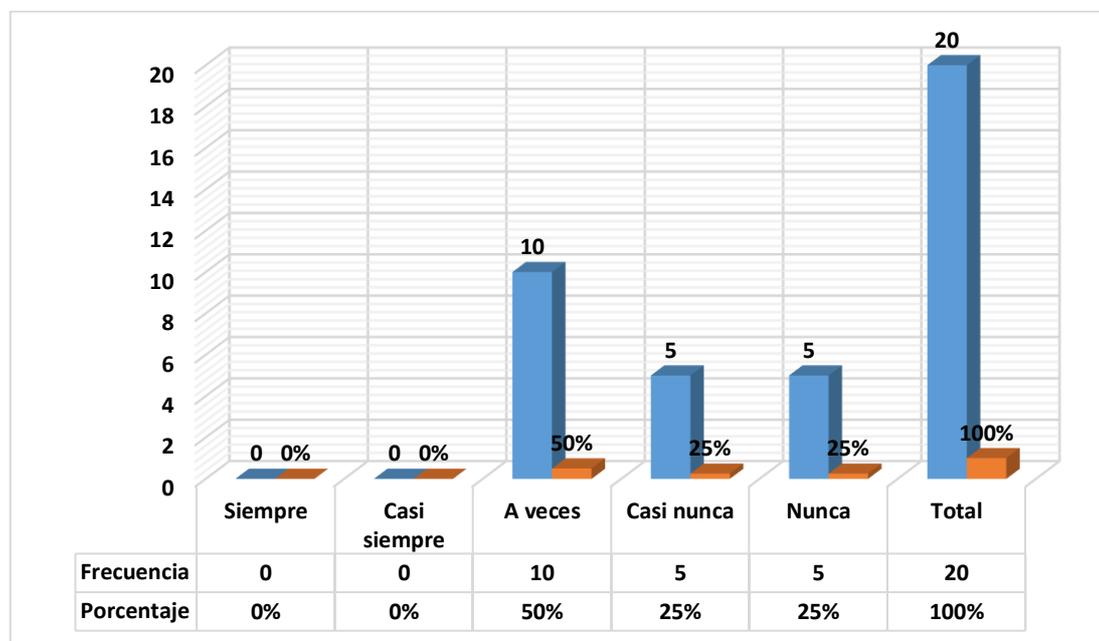
Interpretación: Del 100% de encuestados el 55% casi nunca no se tiene un código de ética respecto al control interno, el 35% nunca, el 10% siempre, el 0% casi siempre y el 0% a veces.

Tabla 3 ¿Tiene una administración estratégica para el buen funcionamiento de la empresa?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	10	50%
Casi nunca	5	25%
Nunca	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 3 ¿Tiene una administración estratégica para el buen funcionamiento de la empresa?



Fuente: Tabla 3

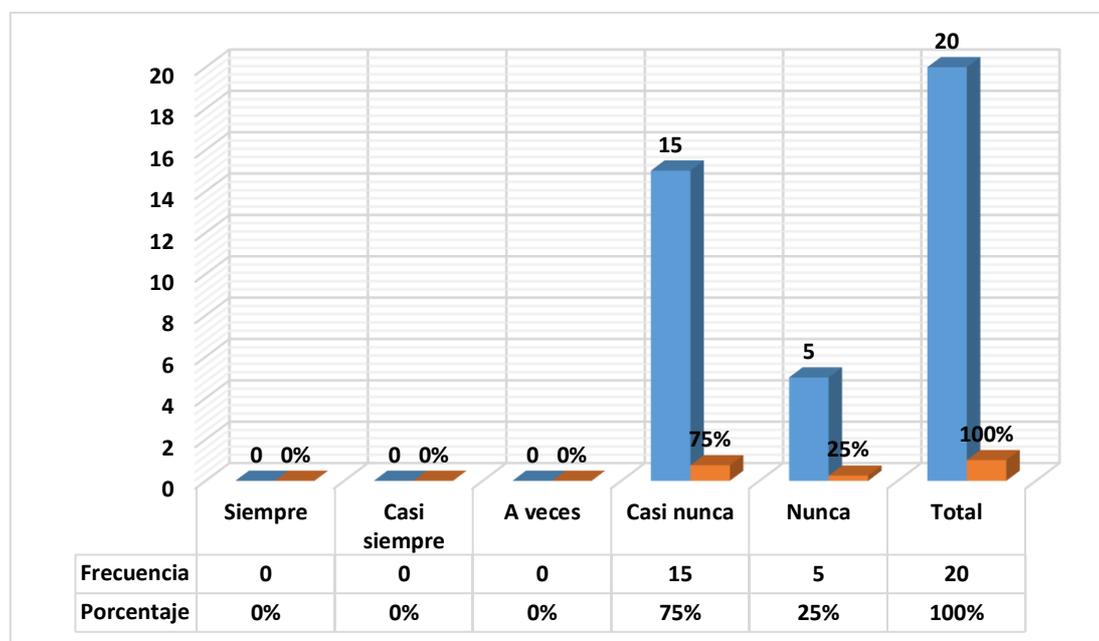
Interpretación: Del 100% de encuestados el 50% a veces tiene una administración estratégica para el buen manejo de la empresa, el 25% nunca, el 25% casi nunca, el 0% siempre y el 0% casi siempre.

Tabla 4 ¿En la empresa dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	15	75%
Nunca	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 4 ¿En la empresa dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno?



Fuente: Tabla 4

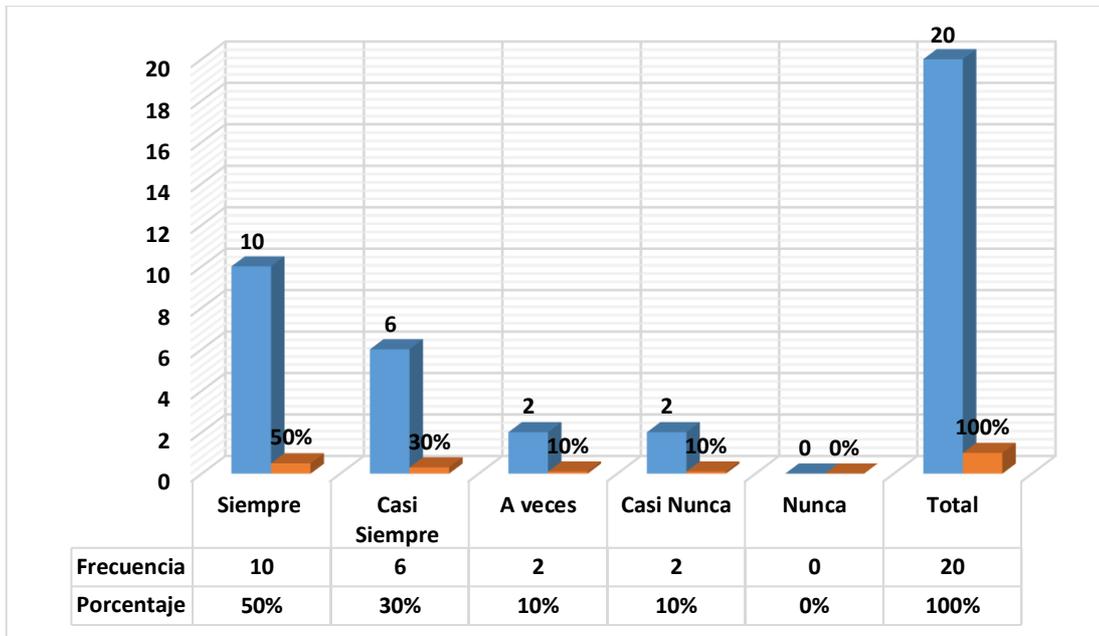
Interpretación: Del 100% de encuestados el 75% casi nunca se ha tenido una estructura organizacional de control interno en la empresa, el 25% nunca, el 0% a veces, el 0% siempre y el 0% casi siempre.

Tabla 5 ¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	50%
Casi siempre	6	30%
A veces	2	10%
Casi nunca	2	10%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 5 ¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?



Fuente: Tabla 5

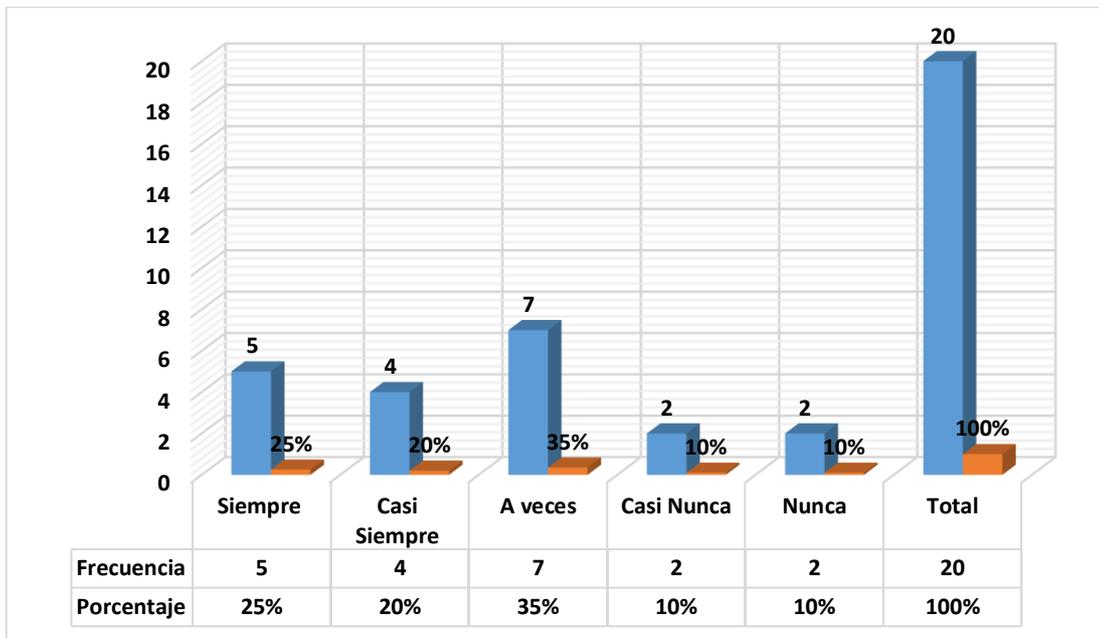
Interpretación: Del 100% de encuestados el 50% siempre el funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano, el 30% casi siempre, el 10% a veces, el 10% casi nunca y el 0% nunca

Tabla 6 ¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la empresa donde usted trabaja?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	25%
Casi siempre	4	20%
A veces	7	35%
Casi nunca	2	10%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 6 ¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la empresa donde usted trabaja?



Fuente: Tabla 6

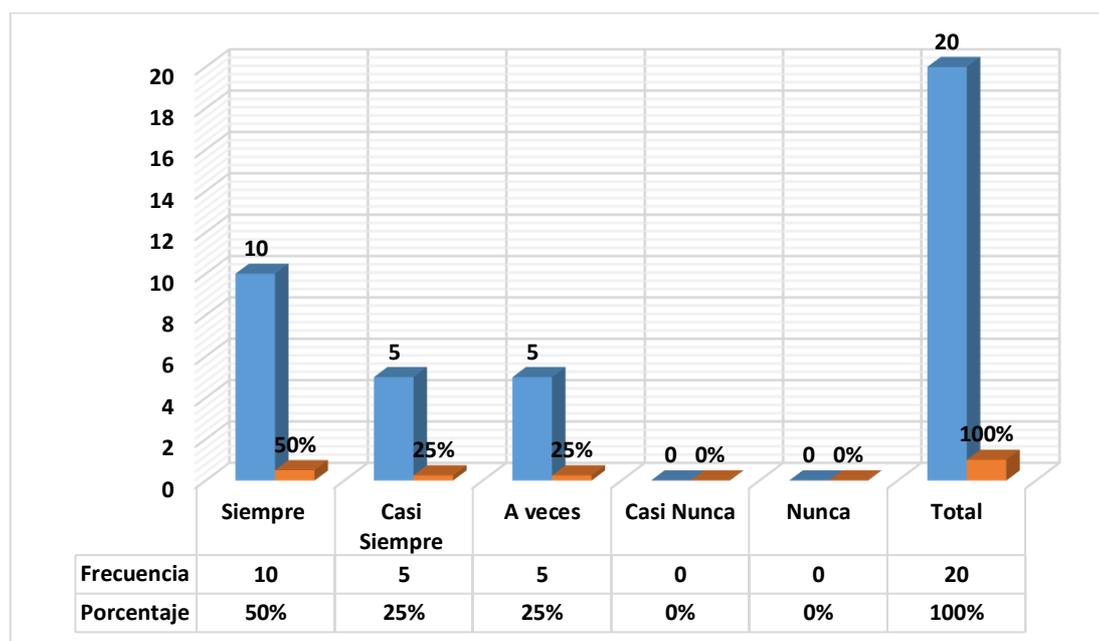
Interpretación: Del 100% de encuestados el 35% a veces se promueve la competencia profesional en los trabajadores, el 25% siempre, el 20% casi siempre, el 10% casi nunca y el 10% nunca.

Tabla 7 ¿Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted labora tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	50%
Casi siempre	5	25%
A veces	5	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 7 ¿Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted labora tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa?



Fuente: Tabla 7

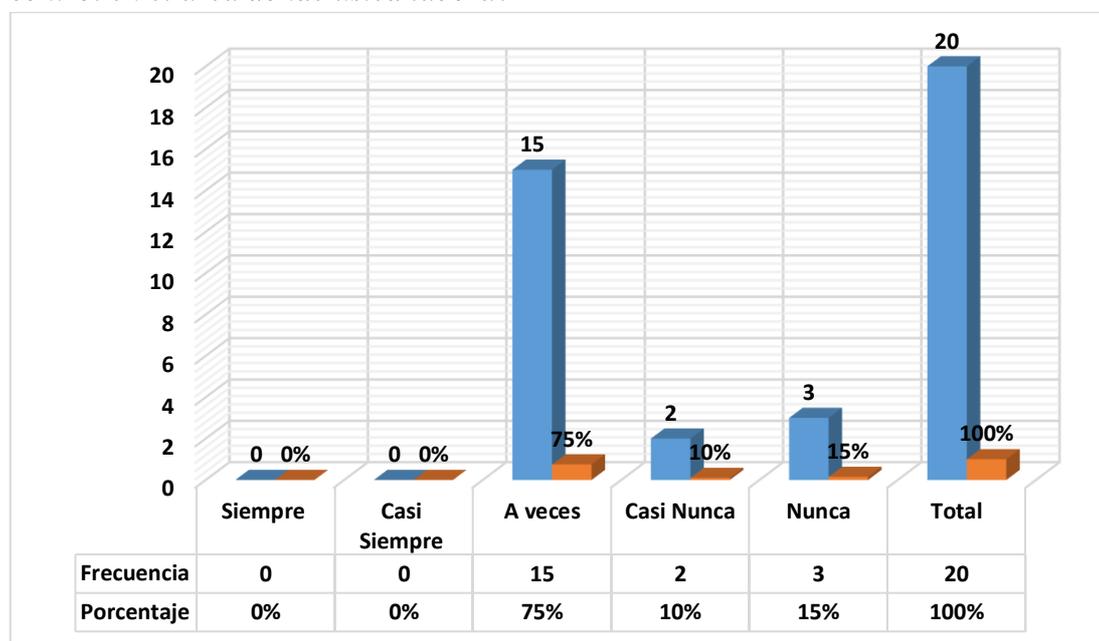
Interpretación: Del 100% de encuestados el 50% siempre se aptan las acciones necesarias para garantizar que el personal tome conocimientos de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa, el 25% casi siempre, el 25% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 8 ¿El Órgano de Control Institucional de la empresa realiza sus funciones de control en el área donde usted labora?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	15	75%
Casi nunca	2	10%
Nunca	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Gráfico 8 ¿El Órgano de Control Institucional de la empresa realiza sus funciones de control en el área donde usted labora?



Fuente: Tabla 8

Interpretación: Del 100% de encuestados el 75% a veces el Órgano de Control Institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área donde labora, el 15% nunca, el 10% casi nunca, el 0% siempre y el 0% casi siempre.

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2

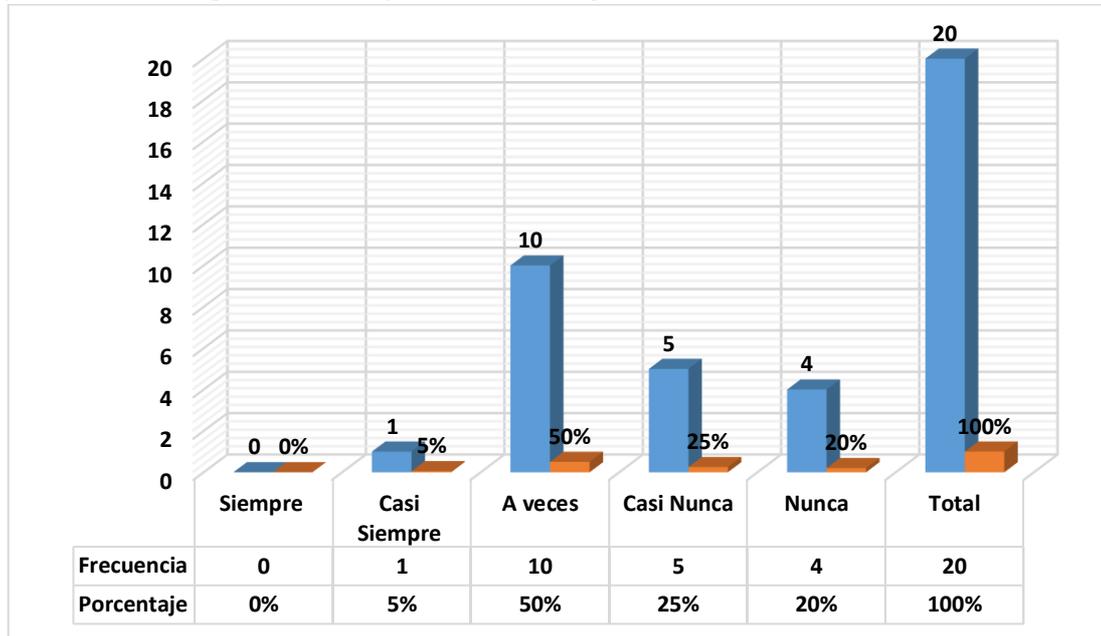
Describir el nivel de evaluación de riesgos en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

Tabla 9 ¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	5%
A veces	10	50%
Casi nunca	5	25%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Gráfico 9 ¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?



Fuente: Tabla 9

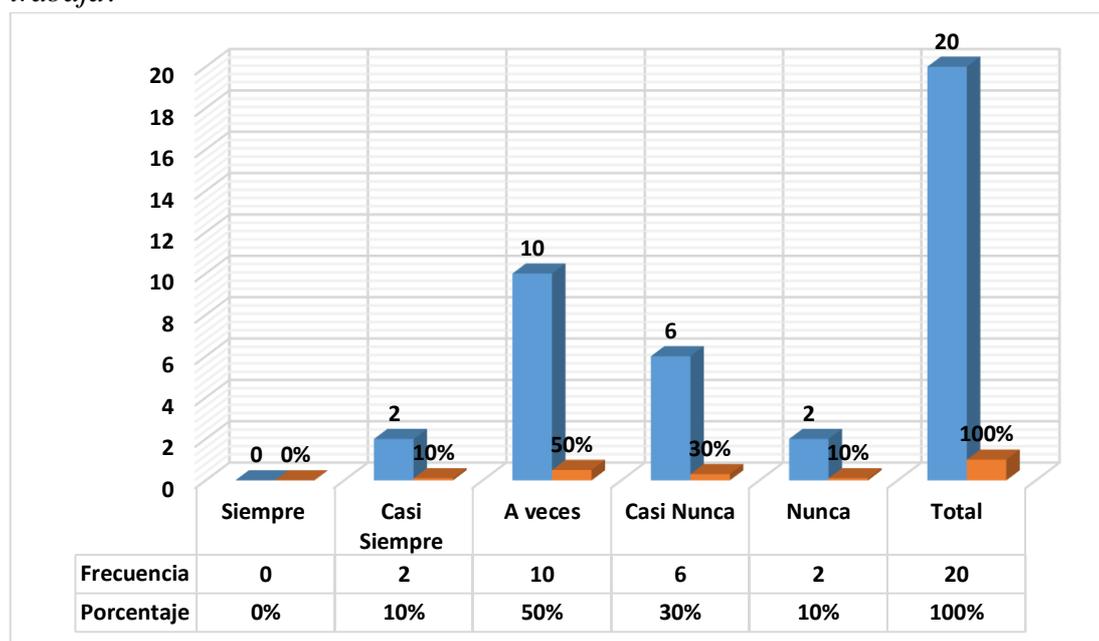
Interpretación: Del 100% de encuestados el 50% a veces se tiene un plan de la administración en el área donde trabaja en forma continua para la identificación de riesgos, el 25% casi nunca, el 20% nunca, el 5% casi siempre y el 0% siempre.

Tabla 10 ¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	10%
A veces	10	50%
Casi nunca	6	30%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: **Fuente:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 10 ¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?



Fuente: Tabla 10

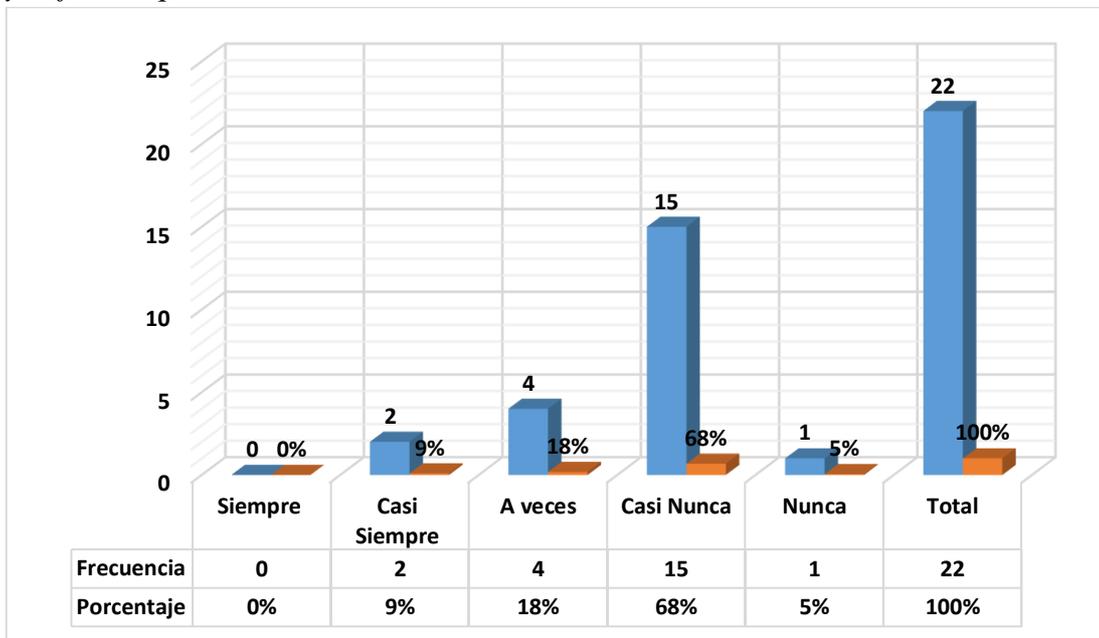
Interpretación: Del 100% de encuestados el 50% a veces existe un proceso de identificación de riesgo en el área donde trabaja, el 30% casi nunca, el 10% nunca, el 10% casi siempre y el 0% siempre.

Tabla 11 ¿Existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	9%
A veces	4	18%
Casi nunca	15	68%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 11 ¿Existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?



Fuente: Tabla 11

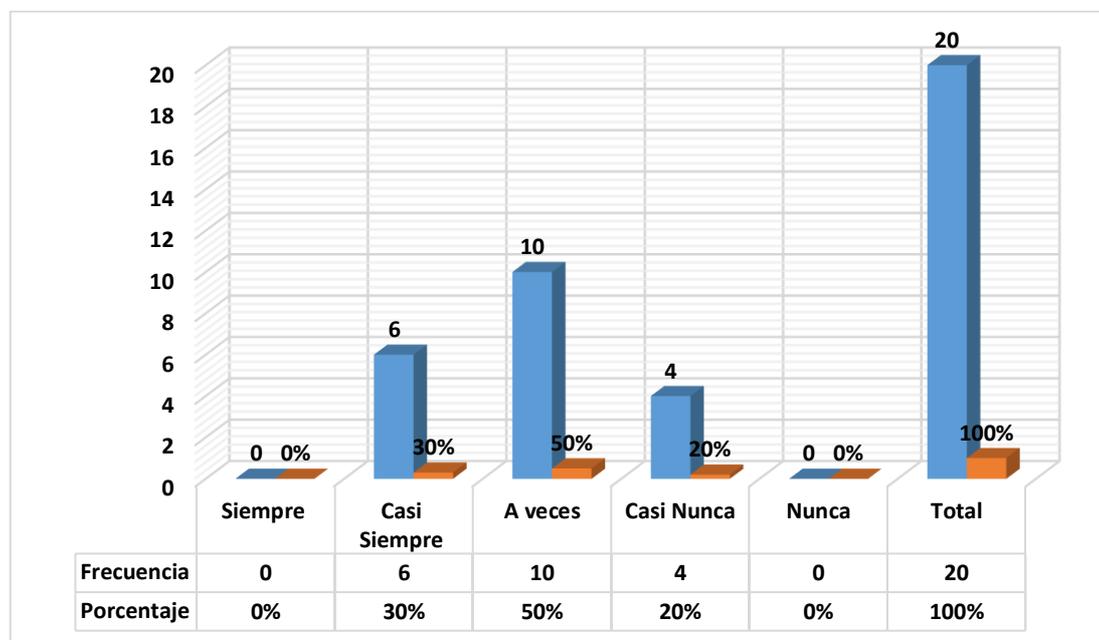
Interpretación: Del 100% de encuestados el 68% casi nunca existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área, el 18% a veces, el 9% casi siempre, el 5% nunca y el 0% siempre.

Tabla 12 ¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	6	30%
A veces	10	50%
Casi nunca	4	20%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 12 ¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?



Fuente: Tabla 12

Interpretación: Del 100% de encuestados el 50% a veces nunca Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja, el 30% casi siempre, el 20% casi nunca, el 0% siempre y el 0% casi siempre.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

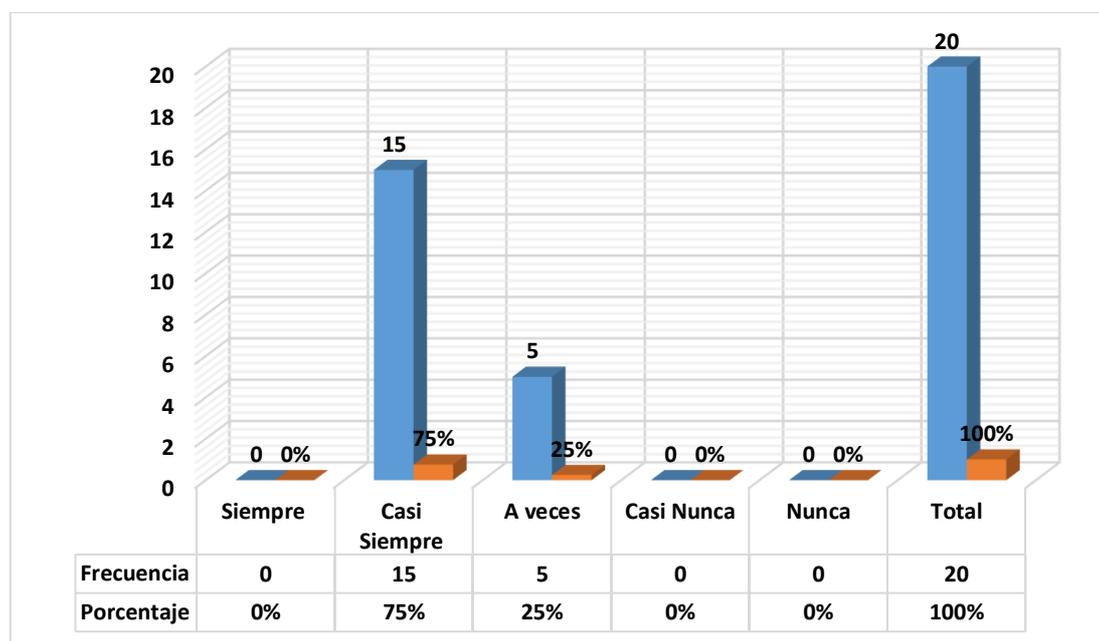
Describir el nivel actividad de control gerencial en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

Tabla 13 ¿Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	15	75%
A veces	5	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 13 ¿Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja?



Fuente: Tabla 13

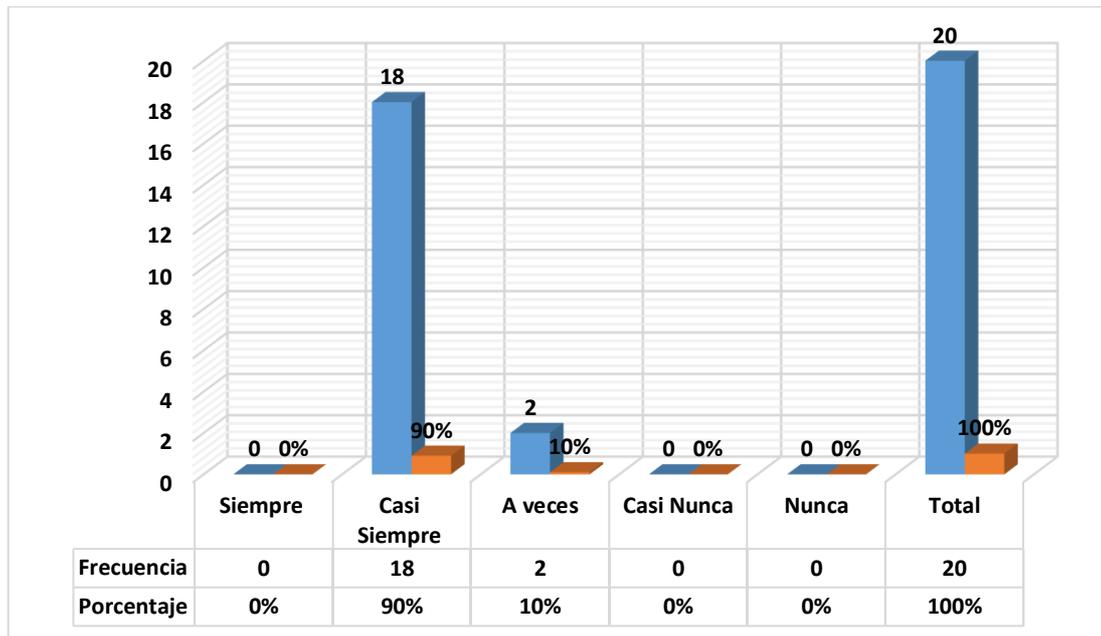
Interpretación: Del 100% de encuestados el 75% casi siempre Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja, el 25% a veces, el 0% siempre, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 14 ¿Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	18	90%
A veces	2	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 14 ¿Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?



Fuente: Tabla 14

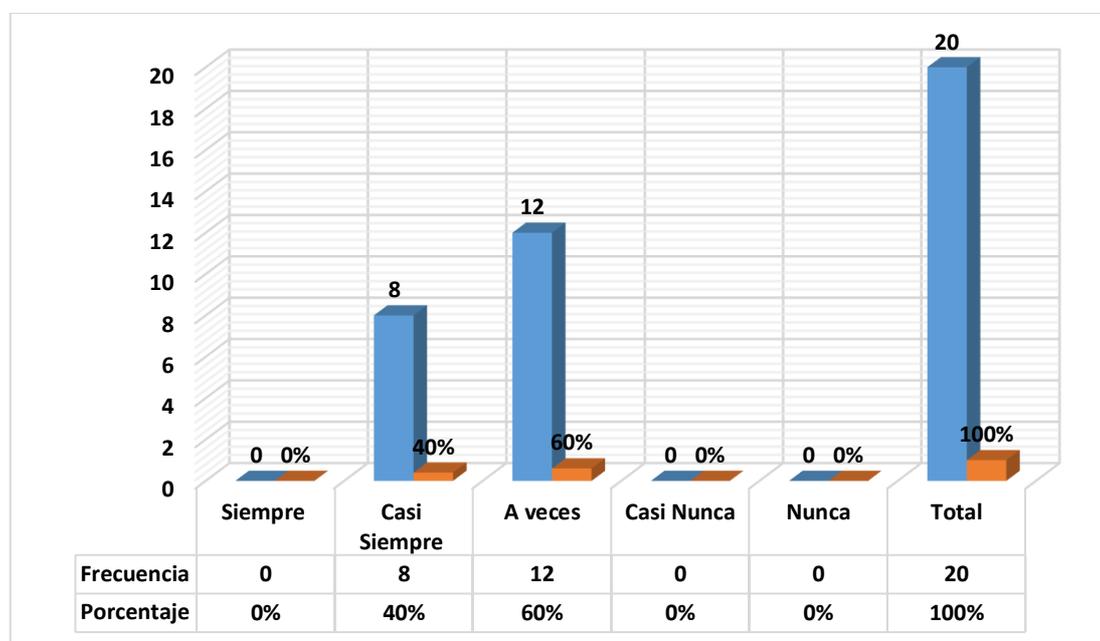
Interpretación: Del 100% de encuestados el 90% casi siempre Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja, el 10% a veces, el 0% siempre, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 15 ¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control en el en el área donde usted trabaja?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	8	40%
A veces	12	60%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 15 ¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control en el en el área donde usted trabaja?



Fuente: Tabla 15

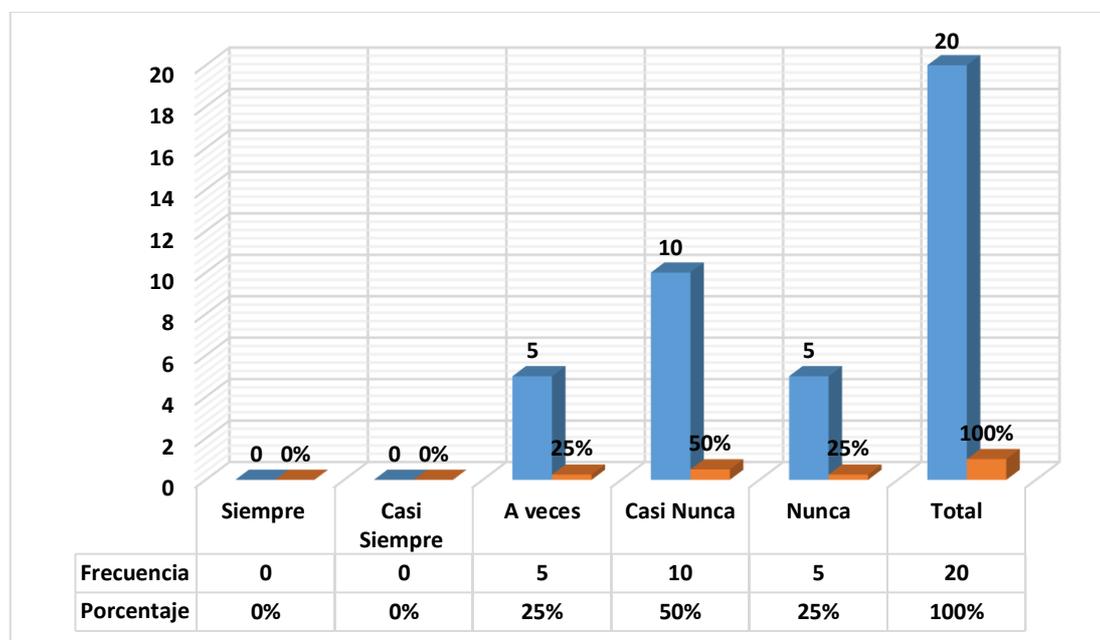
Interpretación: Del 100% de encuestados el 60% a veces Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control en el en el área donde usted trabaja, el 40% casi siempre, el 0% siempre, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 16 ¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	5	25%
Casi nunca	10	50%
Nunca	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 16 ¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?



Fuente: Tabla 16

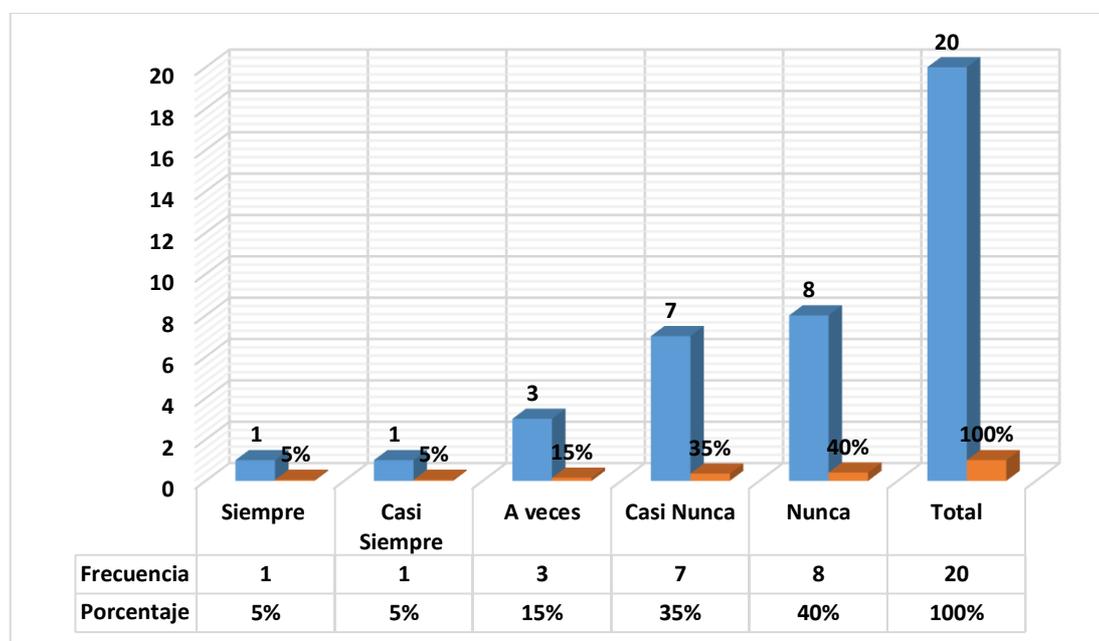
Interpretación: Del 100% de encuestados el 50% casi nunca Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja, el 25% a veces, el 25% nunca, el 0% siempre y el 0% casi siempre

Tabla 17 ¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	5%
Casi siempre	1	5%
A veces	3	15%
Casi nunca	7	35%
Nunca	8	40%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 17 ¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?



Fuente: Tabla 17

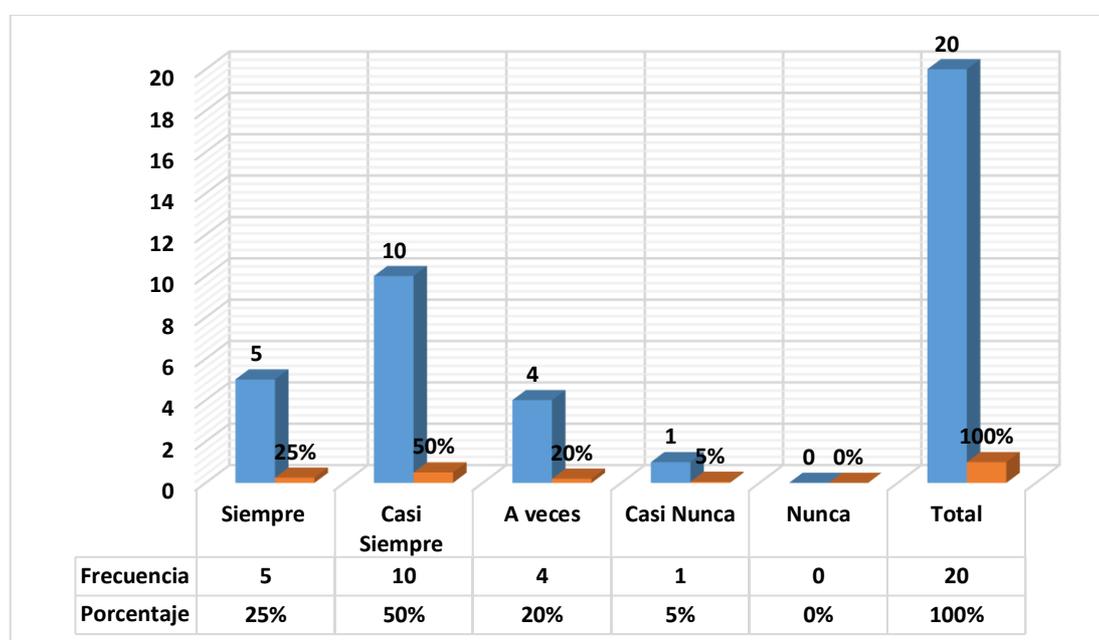
Interpretación: Del 100% de encuestados el 40% nunca Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja, el 35% casi nunca, el 15% a veces, el 5% siempre y el 5% casi siempre

Tabla 18 ¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	25%
Casi siempre	10	50%
A veces	4	20%
Casi nunca	1	5%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Gráfico 18 ¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?



Fuente: Tabla 18

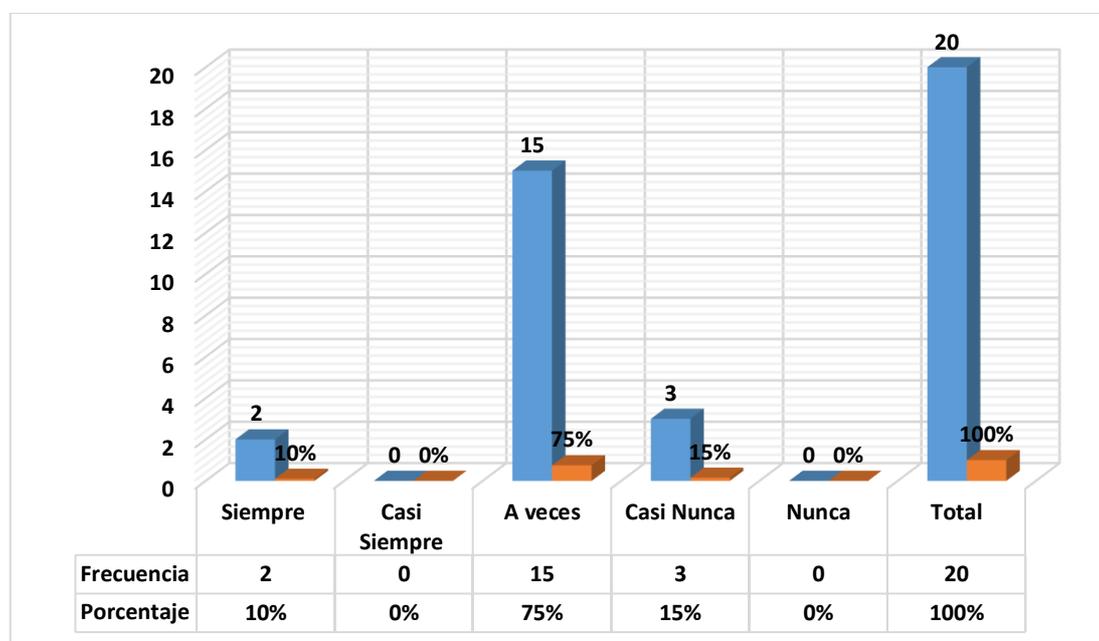
Interpretación: Del 100% de encuestados el 50% casi siempre Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja, el 25% siempre, el 20% a veces, el 5% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 19 ¿Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	10%
Casi siempre	0	0%
A veces	15	75%
Casi nunca	3	15%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 19 ¿Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja?



Fuente: Tabla 19

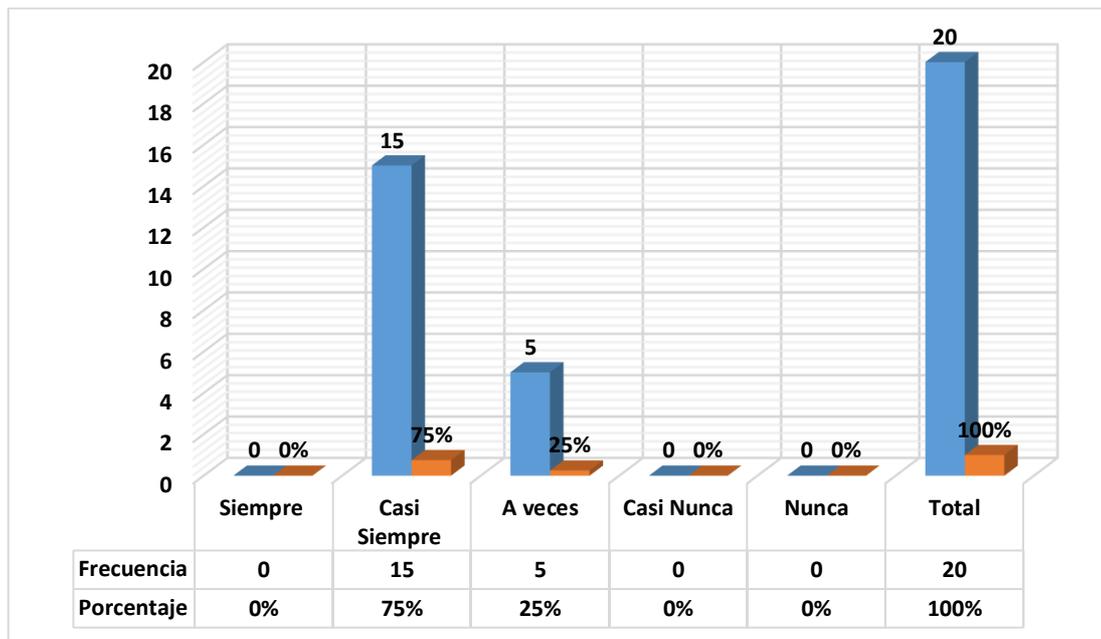
Interpretación: Del 100% de encuestados el 75% casi siempre Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja, el 15% casi nunca, el 10% siempre, el 0% casi siempre y el 0% nunca.

Tabla 20 ¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	15	75%
A veces	5	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 20 ¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?



Fuente: Tabla 20

Interpretación: Del 100% de encuestados el 75% casi siempre Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia, el 25% a veces, el 0% siempre, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

5.1.4. Respecto al Objetivo Especifico 4

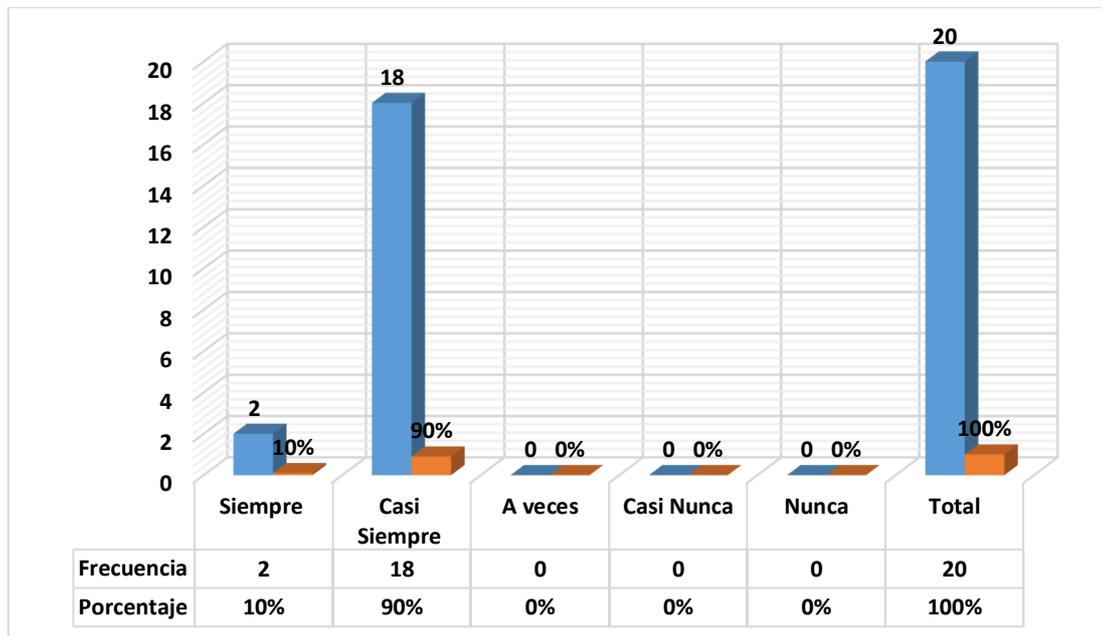
Describir el nivel de información y comunicación existente en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

Tabla 21 ¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	10%
Casi siempre	18	90%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 21 ¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?



Fuente: Tabla 21

Interpretación: Del 100% de encuestados el 90% casi siempre Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el

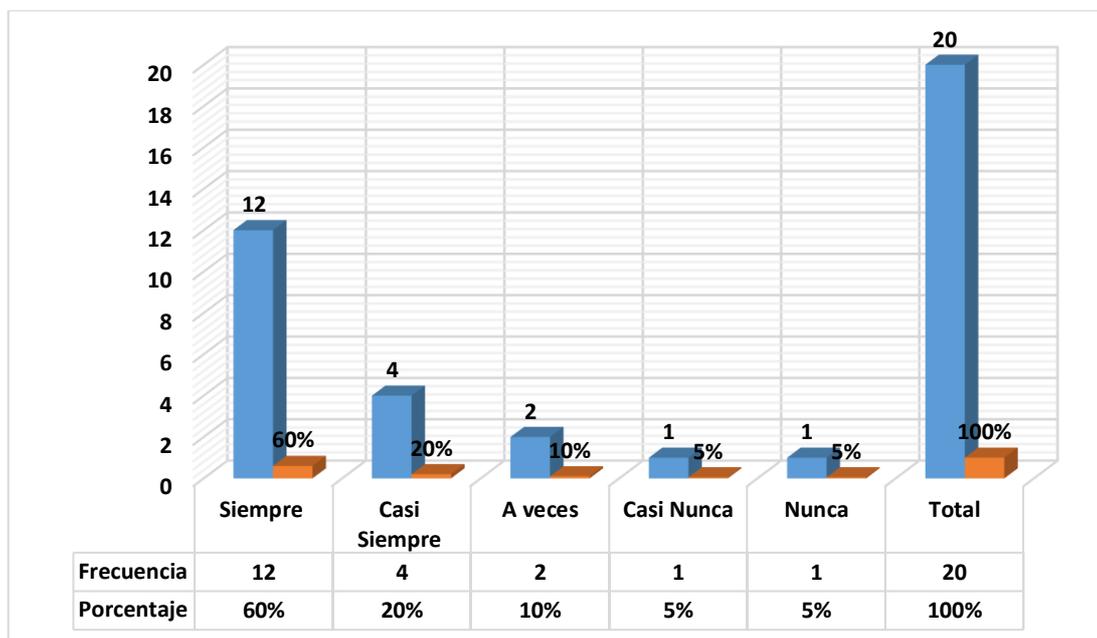
área donde usted trabaja para la buena atención, el 10% siempre, el 0% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 22 ¿El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la empresa?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	60%
Casi siempre	4	20%
A veces	2	10%
Casi nunca	1	5%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 22 ¿El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la empresa?



Fuente: Tabla 22

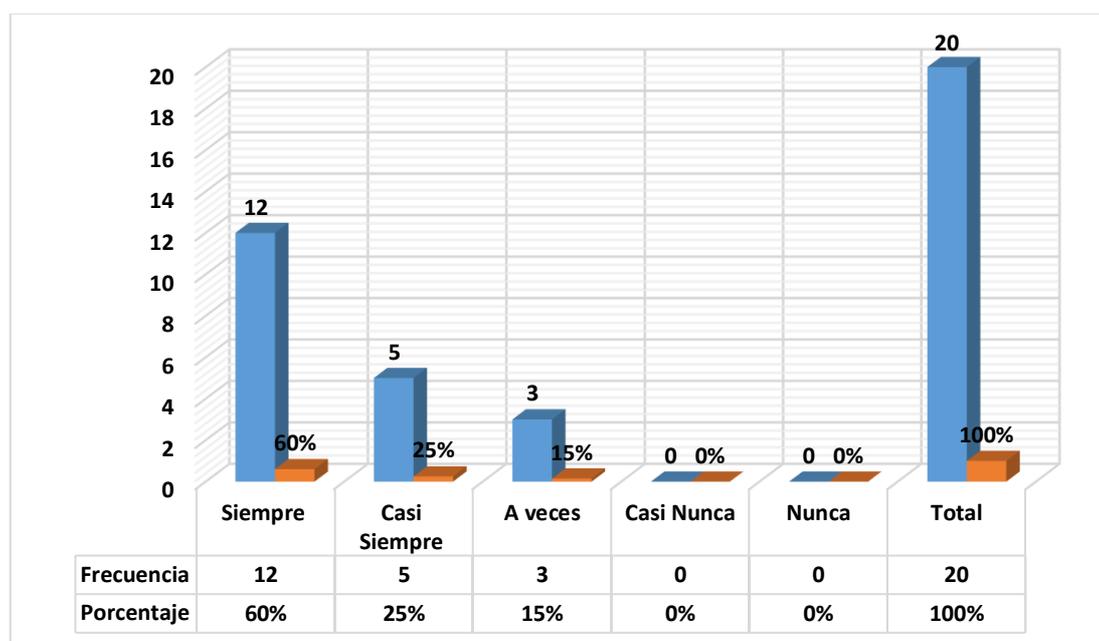
Interpretación: Del 100% de encuestados el 60% siempre El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la institución, el 20% casi siempre, el 10% a veces, el 5% casi nunca y el 5% nunca.

Tabla 23 ¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	60%
Casi siempre	5	25%
A veces	3	15%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 23 ¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo?



Fuente: Tabla 23

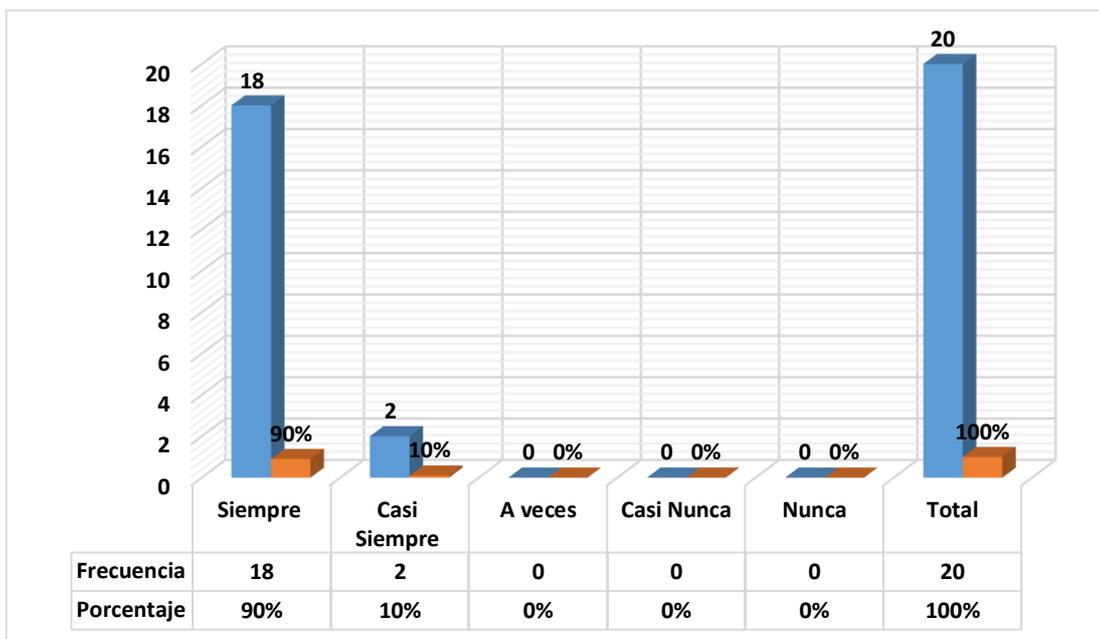
Interpretación: Del 100% de encuestados el 90% siempre El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo, el 25% casi siempre, el 15% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca

Tabla 24 ¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la empresa?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	18	90%
Casi siempre	2	10%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 24 ¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la empresa?



Fuente: Tabla 24

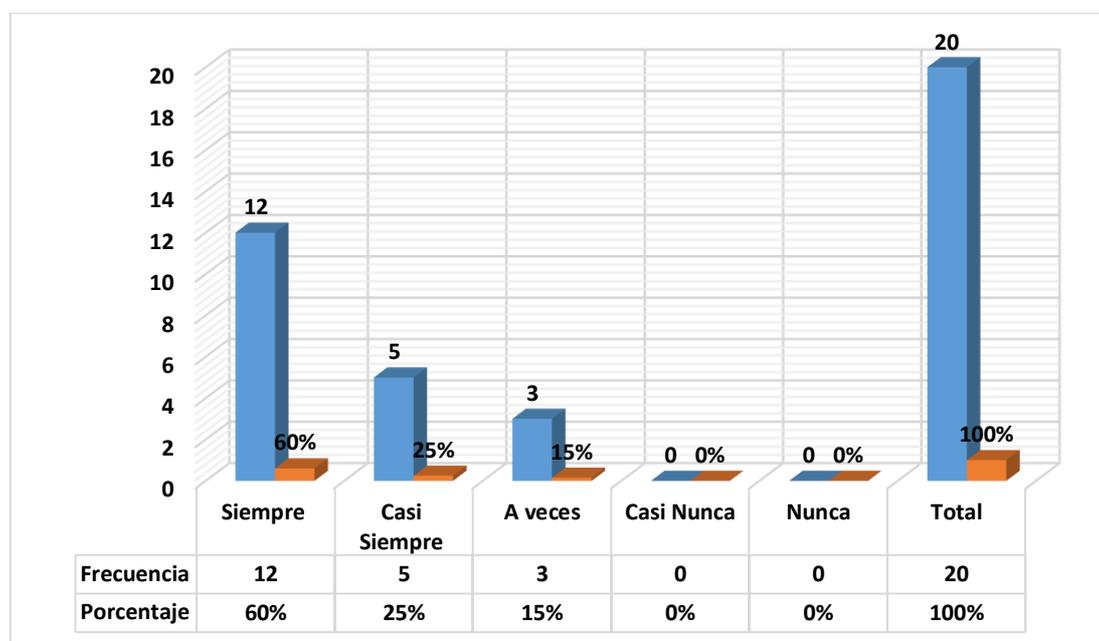
Interpretación: Del 100% de encuestados el 90% siempre Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad, el 10% casi siempre, el 0% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 25 ¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la empresa?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	60%
Casi siempre	5	25%
A veces	3	15%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 25 ¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la empresa?



Fuente: Tabla 25

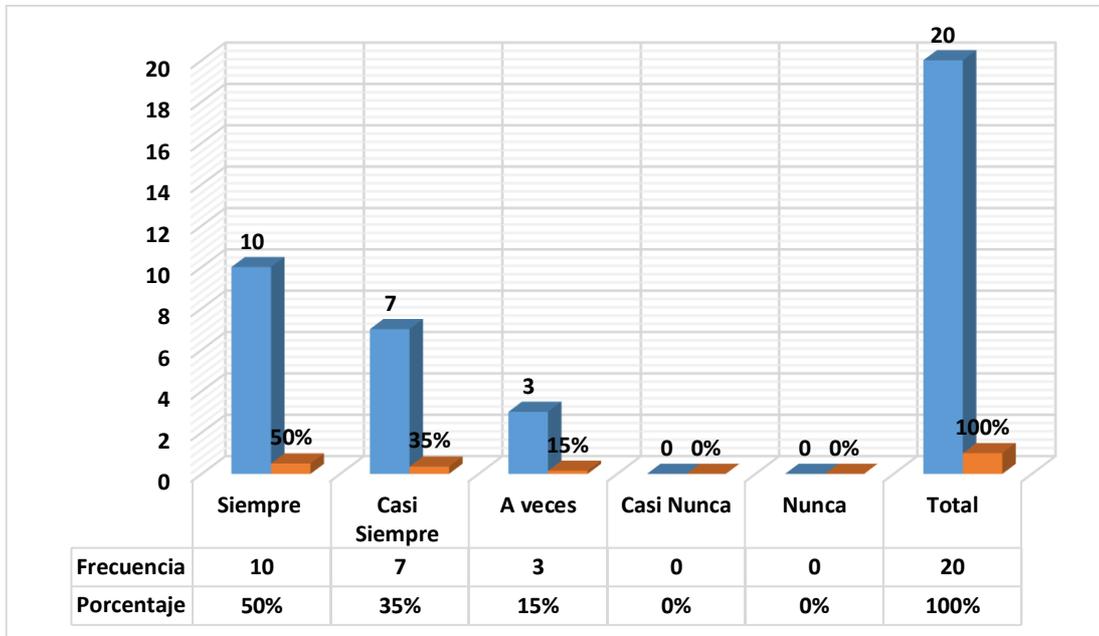
Interpretación: Del 100% de encuestados el 90% siempre Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución, el 25% casi siempre, el 15% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 26 ¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	50%
Casi siempre	7	35%
A veces	3	15%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Gráfico 26 ¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?



Fuente: Tabla 26

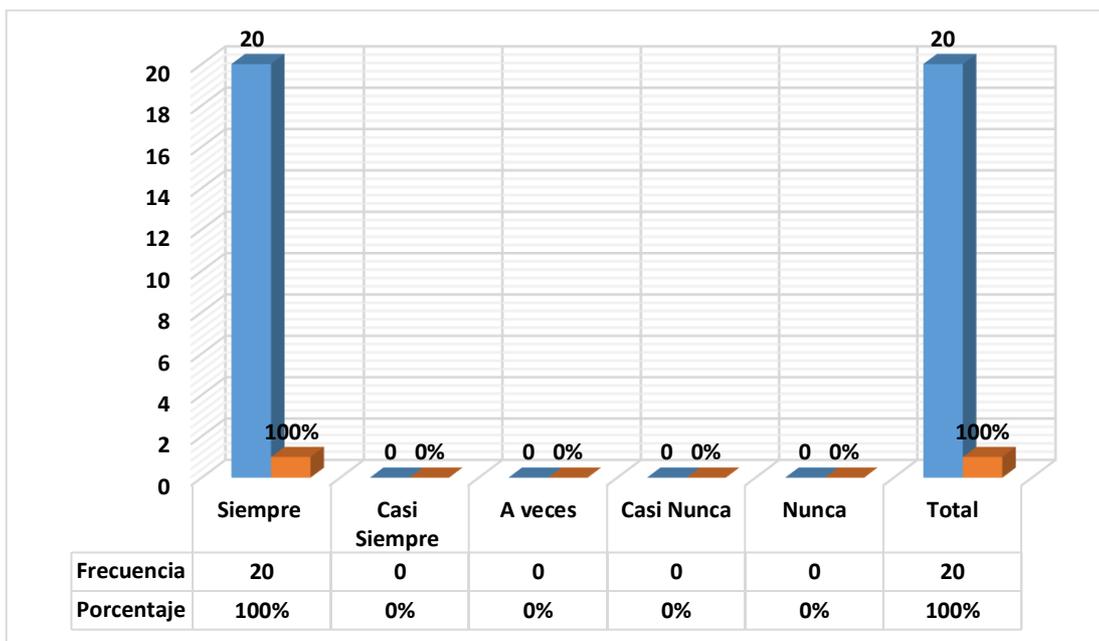
Interpretación: Del 100% de encuestados el 50% siempre se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema, el 35% casi siempre, el 15% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 27 ¿Es importante el mantenimiento de archivos en el área donde usted trabaja, para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo y para una adecuada rendición de cuentas?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 27 ¿Es importante el mantenimiento de archivos en el área donde usted trabaja, para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo y para una adecuada rendición de cuentas?



Fuente: Tabla 27

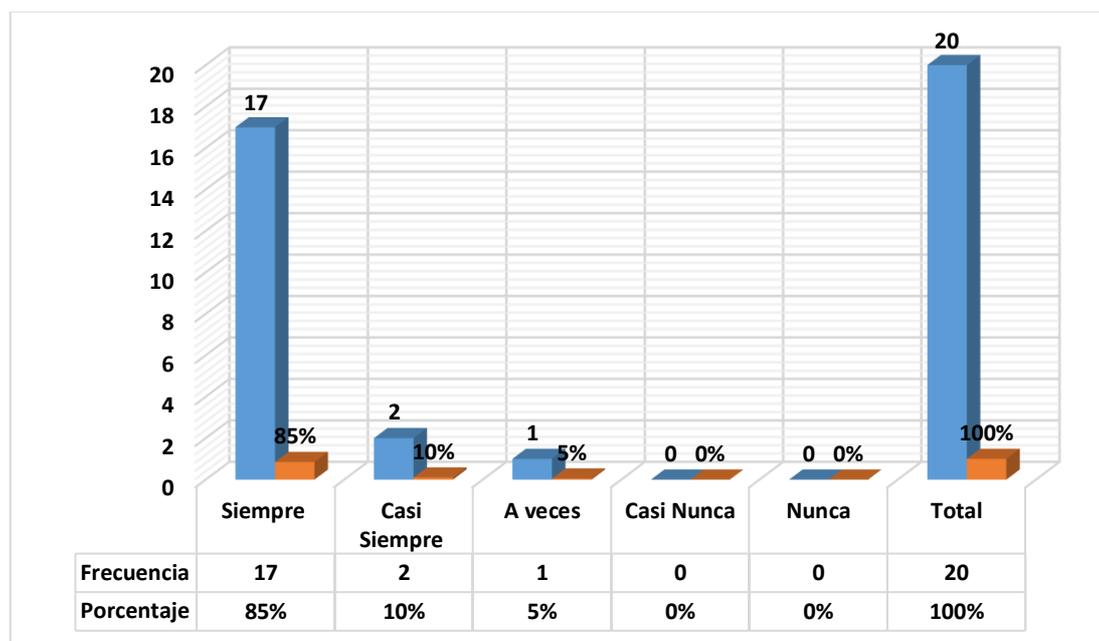
Interpretación: Del 100% de encuestados el 100% siempre Es importante el mantenimiento de archivos en el área donde usted trabaja, para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo y para una adecuada rendición de cuentas, el 0% casi siempre, el 0% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 28 ¿La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	17	85%
Casi siempre	2	10%
A veces	1	5%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 28 ¿La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja?



Fuente: Tabla 28

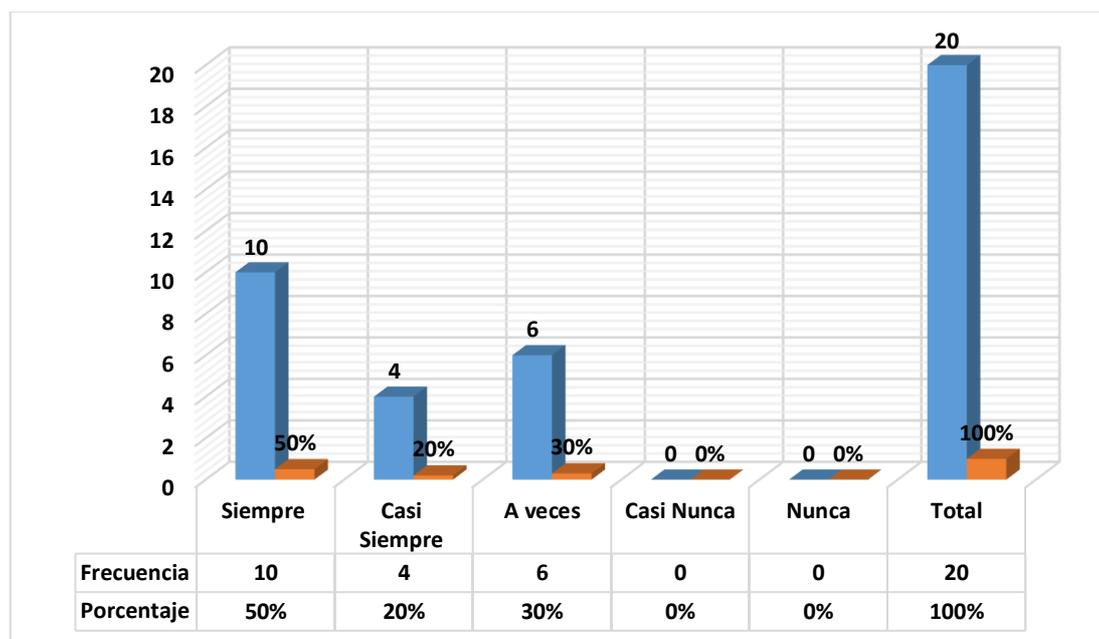
Interpretación: Del 100% de encuestados el 85% siempre La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja, el 10% casi siempre, el 5% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 29 ¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	50%
Casi siempre	4	20%
A veces	6	30%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 29 ¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?



Fuente: Tabla 29

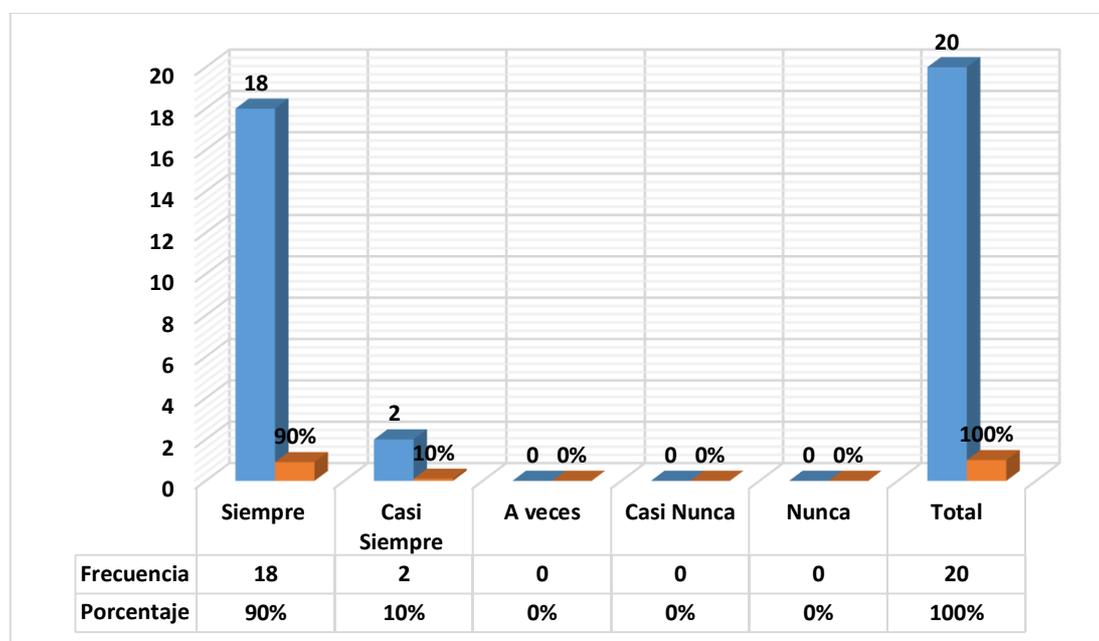
Interpretación: Del 100% de encuestados el 50% siempre La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control, el 20% casi siempre, el 30% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

Tabla 30 ¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	18	90%
Casi siempre	2	10%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 30 ¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?



Fuente: Tabla 30

Interpretación: Del 100% de encuestados el 90% siempre La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja, el 10% casi siempre, el 0% a veces, el 0% casi nunca y el 0% nunca.

5.1.5. Respecto al Objetivo Especifico 5

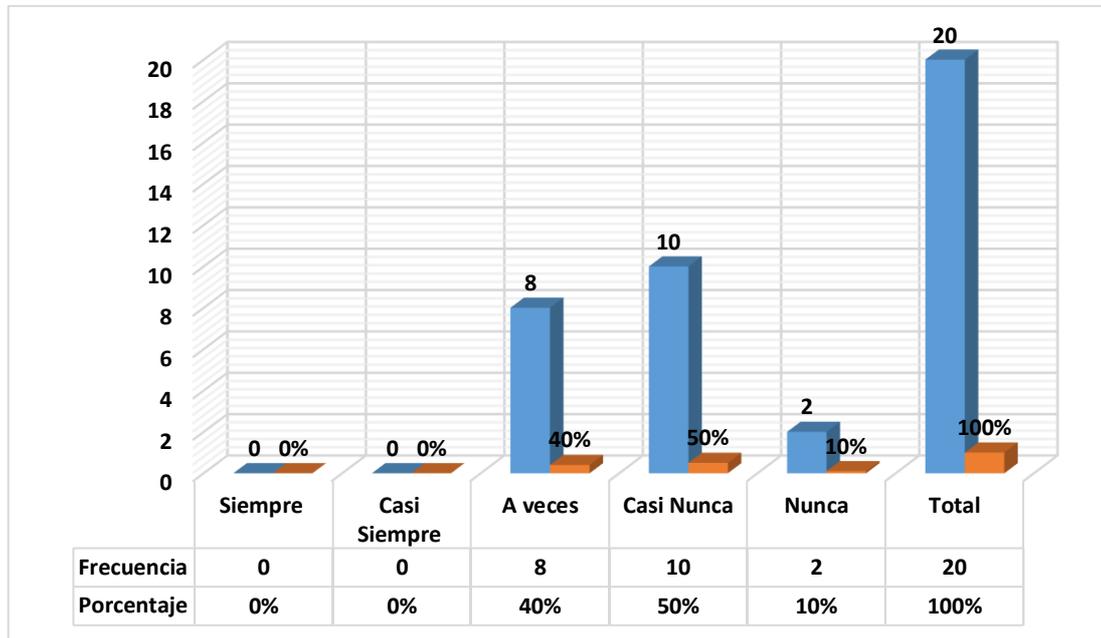
Describir las acciones de supervisión en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

Tabla 31 ¿En la empresa dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	8	40%
Casi nunca	10	50%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 31 ¿En la empresa dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas?



Fuente: Tabla 31

Interpretación: Del 100% de encuestados el 50% casi nunca En la empresa dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las

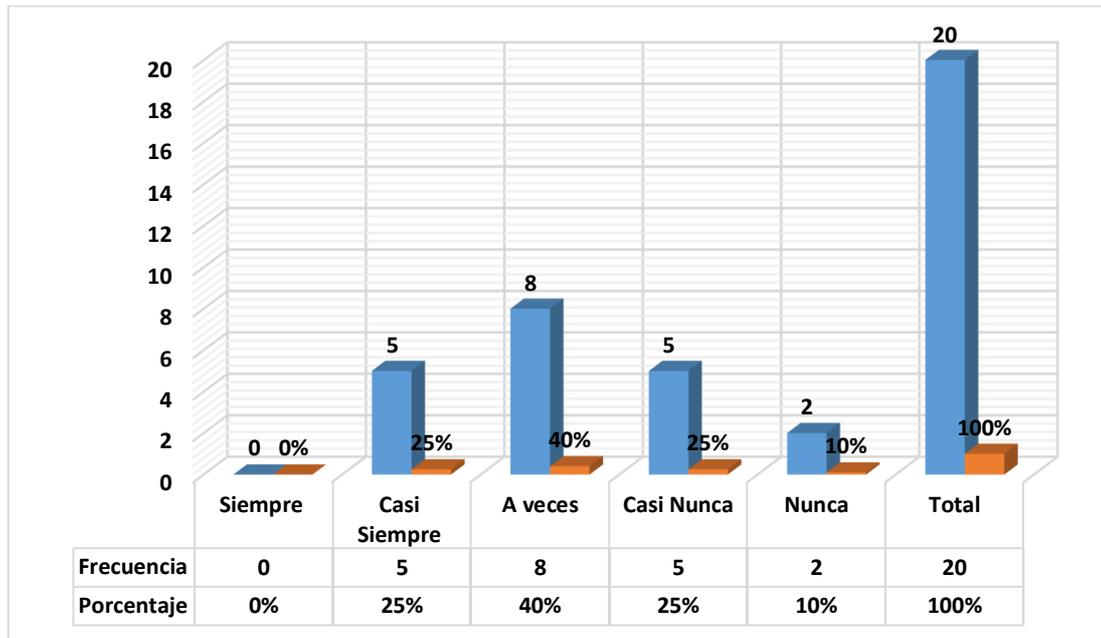
actividades realizadas, el 40% a veces, el 10% nunca, el 0% siempre y el 0% casi siempre.

Tabla 32 ¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	5	25%
A veces	8	40%
Casi nunca	5	25%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 32 ¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja?



Fuente: Tabla 32

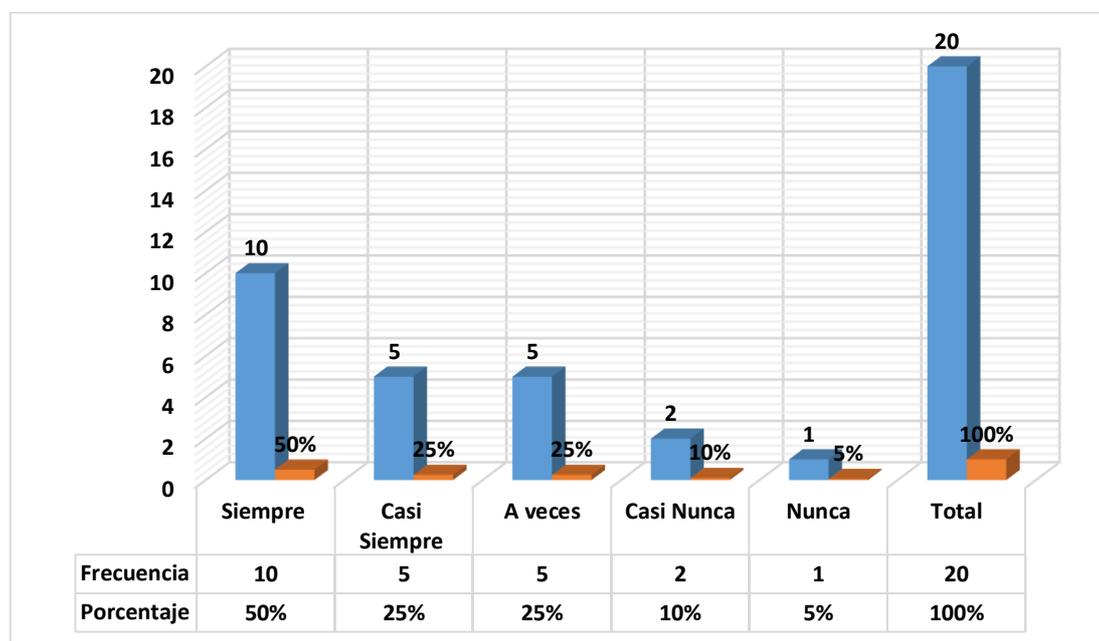
Interpretación: Del 100% de encuestados el 40% a veces Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja, el 25% casi siempre, el 25% casi nunca, el 10% nunca y el 0% siempre.

Tabla 33 ¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del donde usted trabaja?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	25%
Casi siempre	8	40%
A veces	7	35%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL.

Grafico 33 ¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del donde usted trabaja?



Fuente: Tabla 33

Interpretación: Del 100% de encuestados el 40% casi siempre Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del donde usted trabaja, el 35% a veces, el 25% siempre, el 10% casi nunca y el 0% nunca.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Respecto al Objetivo Específico 1

Describir la situación del ambiente de control en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

De las preguntas realizadas a los 20 trabajadores de las cuales representa el 100%, el 32% **no conocen**, el 48% de las respuestas son **negativas** y el 20% restantes son respuestas positivas lo cual indica que los trabajadores no conoce sobre el ambiente de control donde laboran, sólo se han limitado a describir por separado las variables control interno en la empresa el personal, está cuidándose de los componentes del control, el control interno establecidos en el informe COSO, por lo tanto, no se ha demostrado estadísticamente el control interno en la empresa Nevada Inversiones Y Servicios MC EIRL, sin embargo, de acuerdo a la revisión de la literatura pertinente el control interno si influye positivamente en control interno de las empresas, ya que el control interno está diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable del logro de objetivos con eficacia y eficiencia.

5.2.2. Respecto al objetivo Especifico 2.

Describir el nivel de evaluación de riesgos en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

De las preguntas realizadas a los trabajadores de la empresa Nevada Inversiones Y Servicios MC EIRL las cuales representan el 100%, el 47% **NO PRECISA** el 15 % de las respuestas son positivas y el 38 % restante son respuestas de no conocen, lo cual refleja que en la empresa , no se está identificando y valorando los riesgos a los que está expuesta, esto se debe a que no se cuenta con mecanismos para la identificación de riesgos; posición contraria a lo que establece la Contraloría General de la República (2006) pues señala que a través de la identificación y la valoración de los riesgos se puede evaluar la vulnerabilidad del sistema, identificando el grado en que el control vigente maneja los riesgos.

5.2.3. Respecto al Objetivo Especifico 3.

Describir el nivel actividad de control gerencial en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

De las preguntas realizadas a los trabajadores de la empresa Nevada Inversiones Y Servicios MC EIRL las cuales representan el 100%, el 27% **NO PRECISA**, el 48 %

de las respuestas son negativas y el 25 % restante son respuestas de positivos, lo cual refleja que en la empresa, no se está llevando a cabo en su totalidad las acciones necesarias para identificar y valorar los riesgos que afecten en el cumplimiento de temas, posición contraria a lo que establece la Contraloría General de la República (2006) pues señala que las actividades de control comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos.

5.2.4. Respecto al objetivo específico 4.

Describir el nivel de información y comunicación existente en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

De las preguntas realizadas a los trabajadores de la empresa Nevada Inversiones Y Servicios MC EIRL las cuales representan el 100%, el 36% **NO PRECISA**, el 41 % de las respuestas **son negativas** y el 23 % restante son respuestas de **positivos**, lo cual refleja que en la empresa , no se está llevando a cabo una comunicación fluida lo cual no permite entre los diferentes procesos y áreas de la empresa una comunicación; lo cual no concuerda con lo que establece la Contraloría General de la República (2006) pues señala que debe existir una comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles. La comunicación es inherente a los sistemas de información,

siendo indispensable su adecuada transmisión al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades.

5.2.4. Respecto al Objetivo Especifico 5.

Describir las acciones de supervisión en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

De las preguntas realizadas a los trabajadores de la empresa Nevada Inversiones Y Servicios MC EIR L las cuales representan el 100%, el 36% **NO PRECISA** el 41 % de las respuestas son **negativas** y el 23 % restante son respuestas de **positivos**, lo cual refleja que en la institución del caso, no se realiza la supervisión del cumplimiento de las recomendaciones que OCI emite; lo cual no concuerda con lo que establece la Contraloría General de la República (2006) pues señala que el sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Respecto al objetivo general

Según los resultados obtenidos, se concluye que la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, no existe un control interno adecuado, esto no es lo suficiente sostenible ya que no están

6.1.1. Respecto al Objetivo Específico 1

Describir la situación del ambiente de control en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

De las preguntas realizadas a los 20 trabajadores de las cuales representa el 100%, el 32% **no conocen**, el 48% de las respuestas **son negativas** y el 20% restantes son respuestas positivas lo cual indica que los trabajadores no conoce sobre el ambiente de control donde laboran, sólo se han limitado a describir por separado las variables control interno de la empresa , descuidándose de los componentes del control interno establecidos en el informe COSO, por lo tanto, no se ha demostrado estadísticamente el control interno en la empresa Nevada Inversiones Y Servicios M.C EIRL, sin embargo, de acuerdo a la revisión de la literatura pertinente el control interno si influye positivamente en control interno de las empresas, ya que el control interno está diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable del logro de objetivos con eficacia y eficiencia.

6.1.2. Respecto al objetivo Especifico 2.

Describir el nivel de evaluación de riesgos en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

De las preguntas realizadas a los 20 trabajadores de la empresa Nevada Inversiones Y Servicios M.C EIRL las cuales representan el 100%, el 47% **no conocen** el 15 % de las respuestas **son positivas** y el 38 % restante son respuestas **negativas** , el control interno no está influenciando positivamente en la evaluación de riesgos en la gestión administrativa para el cumplimiento de metas y objetivos, lo cual se debe a que no se está aplicando correctamente los sub componentes y componentes del control interno que establece el informe COSO.

6.1.3. Respecto al Objetivo Especifico 3.

Describir el nivel actividad de control gerencial en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

De las preguntas realizadas a los 20 trabajadores de la empresa Nevada Inversiones Y Servicios M.C EIRL las cuales representan el 100%, el 27% **no conocen**, el 48 % de las respuestas **son negativas** y el 25 % restante son respuestas **positivas**. El caso en estudio ha reflejado que la administración en la empresa Nevada Inversiones Y

Servicios MC EIR L no está aplicando más de la mitad de los sub componentes del componente actividades de control. el control interno del informe COSO, por lo tanto, el control interno no está influenciando positivamente en el área de estudio; sin embargo, revisando la literatura pertinente señala que, aplicar el componente actividades de control del informe COSO influye positivamente en la gestión institucional, por cuanto comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos del área, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos.

6.1.4. Respecto al objetivo específico 4.

Describir el nivel de información y comunicación existente en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

De las preguntas realizadas a los trabajadores de la empresa Nevada Inversiones Y Servicios MC EIRL las cuales representan el 100%, el 36% **NO PRECISA**, el 41 % de las respuestas **son negativas** y el 23 % restante son respuestas de **positivos**, El caso en estudio ha reflejado que la empresa Nevada Inversiones Y Servicios MC EIRL no está aplicando correctamente los sub componentes de los componentes del control interno establecidos en el informe COSO, por lo tanto, el control interno no está influenciando positivamente en la empresa, lo cual implica que las metas y objetivos de la empresa están expuestas al riesgo.

6.1.5. Respecto al Objetivo Especifico 5.

Describir las acciones de supervisión en el área de ventas de las MYPES sector Comercio del Perú, caso: Empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Juliaca - 2019.

De las preguntas realizadas a los trabajadores de la empresa Nevada Inversiones Y Servicios MC EIRL las cuales representan el 100%, el 36% **NO PRECISA** el 41 % de las respuestas **son negativas** y el 23 % restante son respuestas de positivos, del componente supervisión y monitoreo del control interno no se está utilizando de una manera correcta lo cual no está influenciando positivamente en la empresa; sin embargo, revisando la literatura pertinente señala que, aplicar los componentes de control interno que establece del informe COSO La supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejorar.

6.1. Recomendaciones

6.1.1. Recomendación general

Se recomienda a la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, mejorar la implementación del control interno, con más actividades de capacitación, ejecución, supervisión, tener personal calificado para cada área, así para alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa.

6.2.1. Recomendaciones específicas

a. Recomendaciones para el objetivo específico 1

Se recomienda a la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL. mejorar periódicamente el compromiso por la integridad y valores éticos y los mecanismos para controlar y mantener personal calificado, con un adecuado manejo del ambiente de control se logrará mejorar los de más principios ya que es influencia para el resto de componentes

b. Recomendaciones para el objetivo específico 2

Se recomienda a la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, realizar capacitaciones ante posibles riesgos internos o externos, además implementar un área competente que pueda evaluar los riesgos inmediatos y que el personal pueda acceder a él, para la información de posibles riesgos.

c. Recomendaciones para el objetivo específico 3

Se recomienda a la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, corregir sus políticas y procedimientos de control de actividades, dar solución inmediata a los posibles riesgos que afectan el logro de sus objetivos, generar normas razonables para enfrentar de forma eficaz los peligros que se puedan presentar en la empresa.

d. Recomendaciones para el objetivo específico 4

Se recomienda a la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, para que mejore este componente deben mejorar las vías de comunicación de información relevante que se obtengan de los resultados negativos, que exista una área de acceso inmediato para el intercambio de información ya sea para dar sugerencias o quejas con el fin de lograr los objetivos y metas trazados por la empresa, mediante una buena gestión de la comunicación interna y externa, se puede alcanzar las metas más altas y conseguir los resultados deseados por la empresa.

e. Recomendaciones para el objetivo específico 5

Se recomienda a la empresa Nevadas Inversiones y Servicios MC EIRL, Realizar actividades de capacitación, supervisión y monitoreo continuo, así poder reconocer las irregularidades ocasionadas, y poder notificarlo de forma oportuna a los responsables para su corrección inmediata, y poder lograr una mejoría en las actividades de monitoreo.

6.2. Aspectos complementarios

6.3.1. Referencias bibliográficas

- Cahuana Rimachi, H. (2019). *El control interno y la gestión administrativa en el área de administración de la sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani-Cusco, 2017*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2652/1/Hermenegilda_Tesis_bachiller_2018.pdf
- Cari Sucasaca, P. Y. (2015). *Control interno de inventarios y su influencia en la organización contable de las ferreterías (Comercializadoras de fierros, aceros y afines) de la ciudad de Juliaca*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado el 08 de 08 de 2019, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1883/Cari_Sucasaca_Pathy_Yanett.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Claros Cohaila, R., & León Llerena, O. (2012). *EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN*. Lima : Pacífico Editores .
- Colina, I. (8 de Noviembre de 2014). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/IvanaColina/control-interno-proceso-de-ventas>
- Copyright. (2020). *Mypes.pe*. Obtenido de <https://mypes.pe/noticias/que-son-las-mipymes-y-como-se-encuentran-en-peru>
- Córdova Baldeón , I. (2014). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Lima: San Marcos.
- Díaz Zarate, D. L. (2018). *Implementación de un control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la empresa R&L contratistas y consultores generales S.A.C. Juliaca*: Universidad Peruana Unión. Recuperado el 15 de 08 de 2019, de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1178/Delia_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Dorta Velázquez, J. A. (2002). *La evaluación de riesgos como componente básico del sistema de control interno*. ULPGC.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes* (3ra ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Etxarri, A. E., Fuentes, G. C., Hoekstra, J., & Dol, K. (2013). Multi-scalar analysis of housing bubble and repossessions: The basque autonomous community in the spanish and european context. [Análisis multiescalar de la burbuja inmobiliaria y los desahucios: La Comunidad Autónoma de Euskadi en el contexto estatal y e. *Revista De Estudios Regionales*, (98), 51-76.
- Fonseca Luna, O. (2011). *Auditoría y control interno* (1ra ed.). Lima: Publicidad & Matíz.
- García Batista, D. (2010). *Tetodología para la evaluación del sistema de control interno*. Quito: Eumed.
- Guerrero Robles, G., & Taco Alquina, R. (2016). *Diseño del control interno integral en la empresa Unión Vinícola Internacional S.A. para su operación a nivel nacional*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6907/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-244.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* . Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Mantilla B., S. A. (2013). *Auditoría del control interno* (3ra ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Montaño Orozco, E. (2015). *Control interno, auditoría y aseguramiento*. Colombia: Universidad del Valle.
- Moscoso Chiriboga, E. A., & Echevarria Brito, M. (2015). *Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10441/1/CORRECCION%20TESIS%20MOSCOSO%20%281%29.pdf>
- Moya Torres, S. (2019). *Caracterización del control interno en las mypes del rubro matizados de pintura, las mypes del rubro matizados de pintura de la ciudad de Juliaca, 2018*. Juliaca: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de

- http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16592/CONTROL_INTERNO_CARACTERIZACION_MYPES_MOYA_TORRES_SANDRA_ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Neyra Torres, J. L. (2018). *Análisis del control interno en el área logística en la empresa Masedi, Lima 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12799/Neyra_TJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas*. México: Punto Gif.
- Quezada Izquierdo, A. (2013). *Identificación y evaluación de riesgos*. Cuenca: Universidad Salesiana.
- Supo, J. (2015). *Como empezar una tesis*. Arequipa: Bioestadístico.
- Tafur Portilla, R., & Izaguirre Sotomayor, M. (2015). *Como hacer un proyecto de investigación* (2da ed.). Alfaomega Grupo Editor.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa.
- Unknown. (24 de Setiembre de 2013). *Apoyando a la pequeña y mediana empresa*. Obtenido de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Valeta Flores, I. (2016). *Caracterización del control interno del areade ventas de las empresas comerciales de insumos para el calzado del peru: caso isabel E.I.R.L.Trujillo, 2016. Caracterización del control interno del areade ventas de las empresas comerciales de insumos para el calzado del peru: caso isabel E.I.R.L.Trujillo, 2016*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, trujillo.

Anexos 01: Formato de la encuesta



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Contables)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Contables, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO DEL PERÚ, CASO: EMPRESA "NEVADAS INVERSIONES Y SERVICIOS MC E.I.R.L." JULIACA, 2019** y es dirigido por **Haydee Mayta Otazu**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: detectar si tienen conocimiento de Sistema de Control Interno.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Correo Electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo otazu_31@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Mario Fidel Mayta Condori

Fecha: 08/12/2020

Correo electrónico: marioidel2353@gmail.com

Firma del participante: 
NEVADA INVERSIONES Y SERVICIOS M. C. E.I.R.L.
RUC/29601728274
Mario F. Mayta Condori
SERENTE

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Huáq

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPES para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO DEL PERÚ, CASO: EMPRESA "NEVADAS INVERSIONES Y SERVICIOS MC E.I.R.L." JULIACA, 2019**

La información proporcionada por su persona, será utilizada con absoluta discreción y solo con fines de investigación y académicos, se le agradece por su valiosa información y colaboración al responder el presente cuestionario.

Preguntas

1	Nunca	2	Casi nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

ITEMS		1	2	3	4	5
I	RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿En la empresa dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al control interno?			X		
2	¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno?		X			
3	¿La empresa tiene una administración estratégica para el buen funcionamiento de la empresa?				X	
4	¿En la empresa dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno?		X			
5	¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?					
6	¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la empresa donde usted trabaja?			X		
7	¿Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted labora tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa?		X			
8	¿El Órgano de Control Institucional de la empresa realiza sus funciones de control en el área donde usted labora?				X	

II RESPECTO A LA EVALUACIÓN DEL RIESGO		1	2	3	4	5
9	¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?			X		
10	¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?		X			
11	¿Existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?			X		
12	¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?				X	
III RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL		1	2	3	4	5
13	¿Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja?		X			
14	¿Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?			X		
15	¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control en el en el área donde usted trabaja?		X			
16	¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?			X		
17	¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?					X
18	¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?				X	
19	¿Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja?				X	
20	¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el por el personal donde el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?					X
21	¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?				X	
IV RESPECTO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		1	2	3	4	5
22	¿El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la empresa?			X		

23	¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo?				X	
24	¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la empresa?					X
25	¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución?				X	
26	¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?		X			
27	¿Es importante el mantenimiento de archivos en el área donde usted trabaja, para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo y para una adecuada rendición de cuentas?				X	
28	¿La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja?		X			
29	¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?				X	
30	¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?				X	
V	RESPECTO A LA SUPERVISIÓN	1	2	3	4	5
31	¿En la empresa dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas?				X	
32	¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja?		X			
33	¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del donde usted trabaja?					X

Gracias por su apoyo.


 MARIO F. ALCAYTA CONDORI
 GERENTE