



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, CASO:
IMPRESA GRUPO JAMA SAC. PIURA, AÑO 2021**

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

AUTOR

**CASTILLO LOPEZ, ERNESTO
ORCID: 0000-0002-0968-3253**

ASESOR

**GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797**

SULLANA – PERÚ

2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, CASO:
IMPRESA GRUPO JAMA SAC. PIURA, AÑO 2021**

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

AUTOR

**CASTILLO LÓPEZ, ERNESTO
ORCID: 0000-0002-0968-3253**

ASESOR

**GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797**

SULLANA – PERÚ

2021

1. Título de la tesis

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: IMPRENTA GRUPO JAMA SAC. PIURA, AÑO 2021

2. Equipo de Trabajo

AUTOR: Castillo López,
Ernesto ORCID:0000-0002-
0968-3253

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

ASESOR:

Gonzales Vera, Juan Francisco
ORCID: 0000-0003-2249-8797

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

JURADO:

Espejo Chacón, Luis Fernando
ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco
ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel Nidia Erlinda
ORCID: 0000-0001-6732-7890

3. Hoja de firma de jurado y asesor

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón Presidente

Mag. Juan Marco Baila Gemin Miembro

Mag. Nidia Erlinda Yépez Pretel Miembro

Mag. Juan Francisco Gonzales Vera
Asesor

4. Hoja de Agradecimiento y/o dedicatoria

Agradecimiento

Con todo el amor del mundo a mi familia que me impulsa cada día a ser mejor, y conseguir mis metas, a mis amigos que me acompañaron en esta etapa de mi vida.

A nuestro asesor Mg. CPC Juan Francisco Gonzales Vera, por la dedicación, paciencia y ayuda brindada durante el desarrollo de la presente tesis.

Agradecer a Imprenta Grupo Jama SAC, por permitir realizar el presente trabajo de investigación.

Dedicatoria

De una manera especial a Dios, por su bendición,
por guiarme siempre en mi camino, por ser la fortaleza
en los momentos de dificultad, y darme la sabiduría
para culminar con éxito mi meta trazada.

A mi familia, mi madre, esposa, hijos y
sobrino quienes, con su inmenso e
invalorable amor, siempre estuvieron
apoyándome en todos los momentos de mi
vida he hicieron posible que se logre uno de
mis sueños para cumplir mi formación
profesional.

5. Resumen y Abstract

Resumen

La presente investigación se realizó con el propósito de Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021. Para el desarrollo, se utilizó el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, así como se trabajó con una población y muestra de 1 trabajador (Gerente). Como principales resultados se determinó que en el área de almacén el personal no tiene definido sus responsabilidades y funciones establecidas, no se lleva un control de entras y salidas e incluso no se tiene el control de Kardex. No se gestiona los productos por fecha de vencimiento, no se tiene documentación que constate los inventarios físicos, en el área de Producción no cuentan con un procedimiento definido, no cuentan con un sistema informático para gestión de datos, no aplican las normas de control interno para el desarrollo de las partidas de los estados financieros. Se llegó a concluir que a partir de la priorización desarrolladas en las oportunidades de mejora implementar un Manual de Organización y Funciones, y formatos de registro, debido a que en el área de almacén y producción se realizan procedimientos de registro de información de los insumos y suministros y, por consiguiente, existe riesgo de pérdida de información o perdida física, así como, los procedimientos que se realizan dentro del área de almacén y producción se relacionan con otras áreas de la empresa.

Palabras clave: Control interno, Micro y Pequeña empresa, Imprenta.

Abstract

This research was carried out with the purpose of Identifying the opportunities of internal control that improve the possibilities of micro and small companies in Peru, case: Imprint Grupo Jama SAC. Piura, year 2021. For the development, the quantitative approach, descriptive level, non-experimental design was used, as well as a population and sample of 1 worker (Manager). As the main results, it was determined that in the warehouse area the personnel have not defined their responsibilities and established functions, there is no control of entrances and exits and even Kardex is not controlled. Products are not managed by expiration date, there is no documentation that verifies physical inventories, in the Production area they do not have a defined procedure, they do not have a computer system for data management, they do not apply internal control standards for the development of the items of the financial statements. It was concluded that from the prioritization developed in the improvement opportunities to implement an Organization and Functions Manual, and registration formats, because in the warehouse and production area, procedures for recording information on inputs and supplies and, consequently, there is a risk of loss of information or physical loss, as well as, the procedures carried out within the warehouse and production area are related to other areas of the company.

Keywords: Internal control, Micro and Small business, Printing.

6. Contenido

1. Título de la tesis	iii
2. Equipo de Trabajo.....	iv
3. Hoja de firma de jurado y asesor	v
4. Hoja de Agradecimiento y/o dedicatoria	vi
5. Resumen y Abstract	viii
6. Contenido.....	x
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	xii
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	6
III. Hipótesis	46
IV. Metodología	47
4.1 Diseño de la investigación.	47
4.2 El universo y muestra.	48
4.3 Definición y Operacionalización de Variables.	49
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	56
4.5 Plan de análisis.....	56
4.6 Matriz de Consistencia.....	58
4.7 Principios éticos	60
V. Resultados	61
5.1 Resultados	61
5.2 Análisis de resultados.....	68
VI. CONCLUSIONES	95
Recomendaciones.	97
Referencias Bibliográficas	98

ANEXOS	103
ANEXO 01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	103
ANEXO 02 PRESUPUESTO	104
ANEXO 03 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	106
ANEXO 04 CONSENTIMIENTO INFORMADO	110

7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

Índice de Tablas

TABLA 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	58
Tabla 2 Guía de Entrevista al área de Gerencia.....	61
Tabla 3 Guía de Entrevista al área de Almacén.....	61
Tabla 4 Guía de Entrevista al área de Compra.	63
Tabla 5 Guía de Entrevista al área de Comercialización.....	64
Tabla 6 Guía de Entrevista al área de Caja.....	65
Tabla 7 Guía de Entrevista al área de Contabilidad.....	65
Tabla 8 Guía de Entrevista al área de Producción.....	66
Tabla 9 Guía de Entrevista al área de Diseño.....	67
Tabla 10 Oportunidades.....	75

I. Introducción

Hoy en día el mercado gráfico señala la comunicación entre las empresas y sus clientes presentando una inclinación fuerte por la personalización de la información, transmitiendo un mensaje directo y eficaz. Por ello el sector gráfico en el Perú apunta a un importante crecimiento para los próximos años, todo esto alineado al segmento digital a color. Hay un importante despegue del mercado de impresión digital, esto representa una oportunidad importante para el desarrollo de nuevas tecnologías, aplicaciones y servicios, que contribuyen a la buena comunicación entre las empresas y sus clientes, permitiendo ofrecer un mejor producto o servicio en el mundo de la imprenta.

En América Latina, hoy en día, debido a que la mayoría de las empresas son empresas familiares y carecen de estructuras organizativas adecuadas, así como de manuales de procedimientos y políticas para el departamento de producción, pocas pequeñas y medianas empresas tienen suficiente control interno en el departamento de producción. Todos los integrantes de la empresa lo saben; por lo tanto, todas las empresas deben utilizar el control interno, independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de las operaciones, y su diseño debe proporcionar una garantía razonable de productividad, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables en sus diferentes departamentos (Pimenta & Pessoa, 2019).

En el Perú, en los últimos años, el problema más frecuente en las empresas es que no cuentan con controles previos, simultáneos y posteriores, o muchas veces estos controles no se implementan de manera permanente y no cumplen con los estándares

establecidos para tal fin. También se determinó que muchas de las medidas de control implementadas no cumplen con los procedimientos, estándares y métodos requeridos en estos casos, lo que restringió su desarrollo empresarial en más de una ocasión. De igual forma, se determina que el control actual es completamente erróneo y se trata de evaluar los puntos débiles del entorno de control de la empresa, lo que provoca grandes problemas como la insuficiente separación de funciones, inexactitud de la información financiera y de toda la información. No se puede obtener de manera oportuna y es necesario realizar un seguimiento inmediato y permanente de las actividades de adquisiciones (Caicay, 2020).

El control interno permite a la empresa observar la eficiencia y efectividad de cada negocio, proteger los recursos económicos, técnicos y humanos, y determinar el grado de cumplimiento de las metas de la organización y sus leyes, reglamentos y regulaciones. Una de las características más relevantes del control interno es que tiene una relación directa con cada miembro de la organización, cada miembro tiene un rol importante asignado y de él depende el éxito para lograr los resultados esperados (Fernández & Mejía, 2018).

La empresa Imprenta Grupo Jama SAC., brinda sus servicios en la ciudad de Piura desde el año 2013, producto de la observación se reconoce que la empresa no tiene una estructura organizacional establecida, así también las funciones y responsabilidades de los trabajadores no se encuentran definidas en el ámbito administrativo y contable; los recursos en el área operativa no se utilizan óptimamente; por otro lado, no existe una política contable para identificar y registrar a los créditos ofrecidos a los clientes,

además no se han realizado previamente evaluaciones de control interno que permitan corregir las deficiencias que afectan la rentabilidad y operatividad de la empresa.

De allí nació la inquietud por desarrollar el presente trabajo de investigación planteándonos la siguiente interrogante: ¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC, Piura, año 2021?

Como objetivo principal se planteó el Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021.

Como objetivos específicos a: Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021 y Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021.

Por lo tanto, la investigación se justificó de forma teórica, ya que los temas relacionados en la investigación son muy importantes porque son la base del trabajo de investigación, porque ayudó a incrementar el conocimiento y poner en práctica los conocimientos aprendidos en diferentes empresas y resolver sus problemas. En este

trabajo de investigación se revisó a los autores del tema, y la investigación apoyó a otras empresas que realizan actividades similares, y a los estudiantes universitarios como guía para su trabajo de investigación.

Asimismo, la investigación se justificó prácticamente, ya que con la puesta en marcha de la propuesta repercutió en todos los aspectos relacionados con la gestión de carteras y gestión de cobros, ya que se aplicó de forma plena y completa en la imprenta, de modo que se obtengan buenos resultados de forma suficiente, y aprovechar al máximo esta investigación.

Además, se justificó de manera metodológica, porque permitió recolectar datos de la opinión del personal administrativo, por medio de la técnica de la entrevista, con un instrumento prediseñado, para recaudar datos sobre los objetivos específicos planteados en la presente investigación, y también se hará uso de datos estadísticos con los cuales se dio la confiabilidad de la investigación, mediante los diferentes programas como es Microsoft Excel, SPSS versión 27.

Para el desarrollo, se utilizó el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, así como se trabajó con una población y muestra de 1 trabajador (Gerente), para recopilar los datos de la variable en estudio se usó una entrevista, registrada y procesada usando Microsoft Excel 2019, se presentaron resultados en tablas según los objetivos específicos.

Como principales resultados se determinó que en el área de almacén el personal no tiene definido sus responsabilidades y funciones establecidas, no se lleva un control de entradas y salidas e incluso no se tiene el control de Kardex. No se gestiona los productos por fecha de vencimiento, no se tiene documentación que constate los inventarios físicos, en el área de Producción no cuentan con un procedimiento definido, no cuentan con un sistema informático para gestión de datos, no aplican las normas de control interno para el desarrollo de las partidas de los estados financieros.

Se llegó a concluir que a partir de la priorización desarrolladas en las oportunidades de mejora implementar un Manual de Organización y Funciones, y formatos de registro, debido a que en el área de almacén y producción se realizan procedimientos de registro de información de los insumos y suministros y, por consiguiente, existe riesgo de pérdida de información o pérdida física, así como, los procedimientos que se realizan dentro del área de almacén y producción se relacionan con otras áreas de la empresa.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional

González (2019) en su tesis titulada: *“Implementación de un sistema de control interno para el fortalecimiento y desarrollo organizacional de la empresa "Magnus" imprenta del Cantón Milagro”*, plantea como objetivo Determinar de qué manera la implementación de un sistema de control interno incide en el fortalecimiento y desarrollo organizacional de la empresa Magnus imprenta de la ciudad de Milagro, en la cual aplico la metodología de tipo descriptiva, aplicada y explicada, con la técnica de la encuesta y observación. Lo cual le permitió concluir que no cuenta con un sistema de control interno que le permita fortalecer las actividades económicas que realiza, además le limita a desarrollar como empresa y evaluar cada uno de los procesos en base a su razón social, así como de sus objetivos futuros, por lo cual se recomienda implementar un sistema de control interno como son: manual de funciones, entre otros documentos de ayuda para el correcto funcionamiento de la empresa; además no cuenta con un sistema contable que le permita llevar correctamente las transacciones comerciales y que evidencie cada una de sus actividades económicas, además que le ayude a la toma de decisiones y análisis de sus estados financieros, por lo que se recomienda utilizar herramientas contables, para que se registren todos sus movimientos económicos, que posteriormente le permitirá realizar un adecuado análisis de sus finanzas y tomar decisiones acertadas sobre inversión de su capital económico.

Apolinario (2018) en su tesis titulada: “*Control Interno De NIC 16 (Propiedad, Planta y Equipo) Para La Imprenta Arte Digital*”, plantea como objetivo Realizar el control interno de la propiedad, planta y equipo para mejorar los procedimientos de los registros contables, en la cual aplico la metodología de tipo no experimental, con la investigación bibliográfica e investigación descriptiva, aplicado la técnica de la encuesta y observación. Lo cual le permitió concluir que la imprenta Arte Digital permitió conocer que dicho emprendimiento personal no posee manuales, ni políticas ni procedimientos que permitan el adecuado control y administración de las propiedades, planta y equipo. Así mismo, se evidenció la falta de controles internos a través de la carencia de dicho registro donde se establecen actividades, tareas, funciones y responsabilidades. La imprenta Arte Digital no ha desarrollado durante todo este tiempo en que operó, los procesos de valoración, depreciación y deterioro de los activos fijos basado en la norma NIC 16.

López y Ortiz (2017) en su tesis titulada: “*Análisis de un manual de procedimiento para optimizar el control interno de la imprenta Clarensa S.A.*”, plantea como objetivo Al analizar el manual de procedimientos se podrá disminuir el tiempo desperdiciado en los puestos de trabajo de cada talento humano de las tareas encomendadas de la empresa “CLARENZA S.A, en la cual aplico la metodología de tipo cuantitativo, el método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números. Lo cual le permitió concluir que la empresa “CLARENZA S.A.” se encuentra en la necesidad de poseer un manual de procedimiento que le permita mejorar los procesos que se realizan cotidianamente dentro de la organización y que al mismo tiempo le servirá de mucha ayuda para disminuir falencias dentro del

ámbito laboral en el que se desenvuelven. Debido a las necesidades actuales por las que atraviesan como: Pérdida de tiempo en los procesos. Escaso ordenamiento de la documentación. Carencia de un manual de procedimiento. Personal del departamento no recibe capacitación formal y continua. Motivación en los subordinados. Falta de conocimiento en las políticas de la empresa. Conocimiento de funciones o roles que debe desempeñar cada colaborador.

Encalada (2016) en su tesis titulada: *“Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar las actividades Administrativas y Financieras de la imprenta “CIMAX” ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito”*, plantea como objetivo Proporcionar productos y servicios de calidad con la asesoría de nuestro personal calificado para dar respuestas a los requerimientos de la clientela creando confianza, fidelidad incentivar a la imprenta para sea reconocida dentro y fuera de Quito, en la cual aplico la metodología de varios métodos: inspección, observación, preguntas, confirmaciones, cálculos y técnicas de examen analítico. Lo cual le permitió concluir que a empresa Cimax dedicada las actividades de imprenta no tenía actualizada y documentado procedimientos administrativos y contables como: reposición de caja chica, cuentas por pagar y cobrar, conciliación bancaria, cartera vencida, contratación de personal, que realiza la contadora externa. La parte administrativa y contable en la empresa no está siendo administrada correctamente; porque la mayoría del personal son especialistas para las actividades operativas de la imprenta. Actualmente la empresa no tiene una estructura organizacional, funciones y responsabilidad en áreas administrativas y contables. Existe mala asignación de recursos para el área operativa y tampoco existe políticas contables para identificar y administrar la cartera vencida,

porque no se alienan los objetivos de cada área existente. La empresa no realizó anteriormente valoración de control interno para las actividades administrativas y contables que permita medir la rentabilidad y operatividad en el mercado de la impresión.

2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional

Iglesias (2020) en su tesis titulada: *“Implementación del control interno en el área de producción y su incidencia en la gestión de los inventarios de la empresa servicio Gráfico Urbano SRL, Chorrillos, 2018”*, plantea como objetivo Determinar la implementación del control interno del área de producción y su desarrollo en la gestión de inventario de la empresa de Servicio Grafico Urbano SRL, Chorrillos, 2018, en la cual aplico la metodología el enfoque cuantitativo, con variable cuantitativa y con tipo de investigación descriptiva y aplicada con diseño transversal. La técnica e instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario y la entrevista. Lo cual le permitió concluir que no cuenta con un control interno en el área de producción. No cuenta con directivas operacionales en cada área de la producción. No cuenta con manual de funcionamiento en cada área de la producción. No cuenta con una información y documentación sustentatoria en el área de producción. No cuenta con una evaluación de riesgos en el área de producción ni con un Kardex para el control de entradas y salidas del almacén, de la empresa.

Trinidad (2020) en su tesis titulada: *“Características del control interno de la Microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020”*,

plantea como objetivo Describir las características del control interno de la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. – Huaraz, 2020, en la cual aplico la metodología de diseño de investigación descriptivo, cuantitativo, transversal y no experimental; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Lo cual le permitió concluir que el control interno contribuye a mejorar considerablemente las actividades y operaciones de las empresas, podemos apreciar que el ambiente de control aplicado adecuadamente mejora el desempeño de las áreas de la empresa mediante la implementación de políticas, valores organizacionales, la misión, la visión, las metas, los objetivos, la selección de personal idóneo y la disposición de contar con trabajadores capacitados y experimentados. Apreciamos que la evaluación de riesgos es implementada oportunamente y las actividades de control se aplican de acuerdo a las tareas y responsabilidades de los trabajadores. Apreciamos también que la información compartida por el gerente de la empresa debe ser suficiente, pertinente, oportuna y por los canales adecuados para su socialización. En cuanto a la supervisión esta se debe de realizar periódicamente de tal manera que se pueda retroalimentar y plantear mejoras que contribuyan al desarrollo de la empresa.

Díaz (2017) en su tesis titulada: *“Control Interno y su incidencia en el Capital de Trabajo de la empresa WG Perú S.A.C. Trujillo Primer Semestre del 2017”*, plantea como objetivo analizar la incidencia del control interno en el capital de trabajo de la empresa WG Perú S.A.C. Trujillo Primer Semestre del 2017, en la cual aplico la metodología de tipo no experimental, puesto que se realiza un análisis descriptivo, transversal. Lo cual le permitió concluir que el control interno en la empresa WG Perú

S.A.C. no es la adecuada puesto que en las diversas áreas de la empresa se presentan diferencias tanto monetarias como en la documentación que se tiene versus la que se registra, esto porque el proceso de control que se tiene en la empresa no es aplicado correctamente, además, la propuesta de aplicar políticas internas, y formatos de Requerimiento de Compras, órdenes de Compra, Kardex, Recibo de Ingresos, Recibo de Egresos, para el adecuado control interno ayuda a mejorar dicho control en la empresa WG Perú S.A.C. provocando así que el capital de trabajo aumente.

2.1.3 Antecedentes a nivel Local

Valverde (2020) en su tesis titulada: *“Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa Zeta Impresores Gráficos E.I.R.L. Piura, 2019”*, plantea como objetivo establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta Impresores Gráficos EIRL, Piura 2019, en la cual aplico la metodología de tipo Cualitativo – Descriptivo – Bibliográfico. Se elaboró un cuestionario, el cual fue aplicado a los encargados de cada área de la empresa. Lo cual le permitió concluir que tienen políticas de control interno en el área de ventas y caja, que se dan con el cliente y el vendedor, pero que muchas veces ha causado problemas para la empresa, porque se observa que hay algunas políticas que han puesto en obstáculo los objetivos de la empresa, generando pérdidas de ventas (pedidos no son recogidos, solo cancelan el 25% de adelanto, muchos días para recoger el producto) perjudicando muy seriamente a la empresa, y no tiene a todos sus trabajadores registrados en planilla, la empresa estaría sometidas posibles multas con sus trabajadores, en cuanto a la parte tributaria si la empresa no registra sus trabajadores

en planilla no puede deducir ese gasto para efectos de impuesto a la renta perjudicándose en la solvencia económica.

Gutiérrez (2020) en su tesis titulada: “*Control interno y calidad del servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018*”, plantea como objetivo determinar la relación del control interno en la calidad de servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018, en la cual aplico la metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con un diseño no experimental y transversal, la muestra estuvo conformada por cuatro colaboradores. Lo cual le permitió concluir que el control interno y la calidad de servicio en su dimensión liderazgo se encuentran con una significancia 0,058 ambas variables están consideradas en un nivel regular, no existiendo relación entre el control interno con el liderazgo dimensión de la calidad de servicio de la empresa en mención. La vocación de servicio en la empresa Serigrafía Olavarría se encuentran el 75% en nivel regular y el 25% lo considera de nivel aceptable; con un nivel de significancia de 0,11 y el coeficiente de correlación de 0,989 correlación positiva muy fuerte entre control interno con la calidad de servicio en su dimensión vocación de servicio en la empresa.

Guaylupo (2017) en su tesis titulada: “*Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro Imprentas de la Ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión, 2016*”, plantea como objetivo Determinar los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro imprentas de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión, 2016,

en la cual aplico la metodología de diseño no experimental, transeccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Aplicando la técnica de la encuesta y la entrevista, y como instrumento de recolección de datos el cuestionario pre estructurado. Lo cual le permitió concluir que el impacto de control interno en las empresas dedicadas al servicio de imprentas es relativo ya que se ha podido constatar en primer lugar que la contabilidad es externa, por lo tanto, no amerita establecer flujos documentarios que permitan garantizar la razonabilidad de los estados financieros; y que los controles establecidos desde el punto de vista operativo si han sido tomados en cuenta a efectos de brindar un servicio eficiente al cliente. Lo que se pudo observar de acuerdo al trabajo de investigación es que estos negocios no cuentan con un sistema de control interno, cuya operación sea moderna, eficiente y competitiva, de tal manera que satisfaga las necesidades del usuario. El 80% no cuenta con un plan de contingencias ya que no lo consideran necesario para ellos es suficiente lo que defensa civil les requiere por lo tanto si cuentan con una capacidad de aforo, señalización de salida, si saben manipular sus extintores ya que los tienen vigentes, el otro 20% no.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Control Interno

2.2.1.1. Definición del Control Interno

Para García (2018) define que la implementación del control interno tiene como objetivo detectar cualquier desviación del objetivo de ganancias de la empresa dentro del tiempo especificado y limitar situaciones inesperadas. Estos controles permiten a la gerencia responder al entorno económico y competitivo que cambia rápidamente,

así como a las necesidades y prioridades cambiantes de los clientes, y ajustar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

Además, el control interno es un sistema compuesto por una serie de acciones, actividades, planes, estándares, registros, procedimientos y métodos, que se acuerdan dentro de la empresa para mejorar la eficiencia operativa y cumplir con las políticas de gestión establecidas.

Siguiendo con García (2018) se refiere al control interno, como el plan organizacional de una organización y un conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, dirigidas a lograr el objetivo de promover operaciones ordenadas, económicas, eficientes y efectivas para brindar una seguridad razonable, así como productos y servicios de calidad esperada; proteger los activos de pérdidas causadas por desperdicio, abuso, mala administración, errores, fraude o violaciones; respetar las leyes y regulaciones y alentar a los miembros de la organización a cumplir con las políticas y objetivos, y obtener datos financieros y de gestión completos y confiables a través de informes oportunos.

Por otro lado, Mantilla (2018) explica que el control interno es un sistema, por lo que consta de varios componentes que producen el resultado final. De hecho, de acuerdo con los métodos actuales en nuestro entorno, el control interno tiene cinco componentes que se influyen mutuamente para promover el logro de las metas institucionales (resultados finales esperados). Además, el personal dentro de la organización juega un papel decisivo en la definición del funcionamiento de estos

cinco componentes, que según sus funciones constituyen los dos componentes orgánicos del control interno, a saber: la gestión activa y la auditoría interna.

Además, existe para brindar seguridad a la organización para lograr las metas institucionales. Esta característica de seguridad es razonable, nunca de certeza absoluta, principalmente porque el SCI es operado por humanos (esto traerá la probabilidad de errores por falta de conocimiento, fatiga, falta de motivación y otros factores similares, o incluso la posibilidad de colusión se entiende como una violación del acuerdo de control entre dos o más personas), y porque los beneficios potenciales de la actividad de control deben compararse con el costo de su operación (es decir, debe tenerse en cuenta que el establecimiento de aquellas actividades que violen el control Es ilógico o inconveniente) El costo es más alto que los beneficios que pueden brindar, más oneroso que los activos o procesos que pretenden asegurar, o más allá de las capacidades de los empleados).

2.2.1.2. Objetivos de Control Interno

Según Ramón (2019) confirmaron que el propósito de hacerlo era brindar seguridad para lograr sus objetivos. Las leyes y reglamentos técnicos antes mencionados establecen los cuatro objetivos básicos que SCI pretende asegurar, a saber:

- a) **Protección y conservación del patrimonio contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.** Si bien el informe COSO no consideró este objetivo, se incluyó en la legislación y normativa técnica de Costa Rica porque valora la protección de la totalidad de las finanzas públicas y reconoce

que el control interno es la primera línea de defensa. Se utiliza para proteger los activos institucionales y prevenir y detectar errores y fraudes.

- b) **Eficiencia y eficacia de las operaciones.** Este objetivo es consistente con el principio constitucional de eficiencia, que requiere que la administración pública acepte los resultados de la evaluación y proporcione procedimientos contables. Para ello, el control interno promueve el desempeño y se convierte en una herramienta básica para la correcta implementación de las actividades institucionales, el correcto uso de los recursos y la aplicación de las mejores prácticas desde una perspectiva técnica y legal.

- c) **Confiabilidad y oportunidad de la información.** Si bien el informe COSO enfatiza la importancia de la información financiera, el modelo de Costa Rica va un paso más allá porque incluye no solo informes financieros, contables y presupuestarios, sino también cualquier otro uso administrativo y otros usos internos y externos. Si los informes contienen información veraz, veraz y veraz relacionada con los asuntos que tratan, los informes son confiables; si contienen suficientes datos y se comunican a las personas adecuadas de manera oportuna, para que puedan tomar decisiones y tomar las acciones adecuadas para gestión eficaz y eficiente, serán oportunos.

- d) **Cumplimiento de la normativa vigente.** El control interno es una herramienta para promover la gestión y el desempeño del sistema de todas las personas de la organización para cumplir con los requisitos legales (leyes, decretos, reglamentos, leyes y precedentes constitucionales, etc.) y tecnología

(documentos regulares emitidos por autoridades con competencias específicas).

Materias) y administración (reglamento interno de la organización).

2.2.1.3 Importancia del control interno

Henaó (2017) define que cuanto mayor y más compleja sea la definición de empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando nuestra empresa tiene más de un propietario, muchos empleados y muchas tareas delegadas, necesita tener un sistema de control interno adecuado. El sistema debe ser mejorado y complejo según sea necesario de acuerdo con la complejidad de la organización.

En las organizaciones multinacionales, los gerentes dan instrucciones a las subsidiarias en diferentes países, pero su cumplimiento de las instrucciones no puede ser controlado por su participación frecuente. Pero si este es el caso, su presencia no garantiza que se evite el fraude. Por lo tanto, cuanto más lejos esté el propietario de las operaciones, más necesario será establecer un sistema de control interno bien estructurado.

Asimismo, Arroyo & Guzmán (2019) señala que el establecimiento de los procedimientos de control interno es responsabilidad del gerente de la entidad, aunque debido a la limitación de tiempo y recursos, la revisión del sistema de control interno implementado no siempre se realiza con la frecuencia deseada. Desde el punto de vista del auditor, la revisión del control interno es fundamental en cualquier auditoría, porque el auditor está obligado a hacerlo para cumplir con la norma.

2.2.1.4 Componentes del control interno

Khoury (2014) explica que los componentes del control interno pueden considerarse como un conjunto de estándares utilizados para medir el control interno y determinar su efectividad. Los siguientes componentes son necesarios para ejecutar la estructura de control interno (también llamado sistema):

Ambiente de control interno. Se refiere al establecimiento de un ambiente que estimula e influye en las tareas de las personas en el control de sus actividades; a esto también se le llama clima en la cima. En este contexto, los empleados se convierten en la esencia de cualquier entidad, así como sus atributos personales, como la integridad y los valores éticos, y el entorno en el que operan, constituyen el motor que la impulsa y la base para que todo sobreviva. El entorno de control tiene una gran influencia en la forma en que se realizan las operaciones, se establecen las metas y se estiman los riesgos. Asimismo, se relaciona con el comportamiento y las actividades de seguimiento del sistema de información. Los elementos que constituyen el entorno de control interno son los siguientes:

- Integridad y valores éticos;
- Poder y responsabilidad;
- Estructura organizativa;
- Política de personal;
- un ambiente de trabajo seguro; y
- responsabilidad.

Evaluación del Riesgo. El riesgo se define como la posibilidad de que un evento o acción afecte adversamente a una entidad. Su evaluación significa identificar, analizar

y gestionar los riesgos relacionados con la preparación de los estados financieros, que pueden afectar la realización de los objetivos de control interno de la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como los estados de la administración en los estados financieros. Dichas actividades de autoevaluación implementadas por la administración deben ser revisadas por auditores internos o externos para garantizar que los objetivos, métodos, alcance y procedimientos se implementen correctamente.

Los elementos que forman parte de la evaluación de riesgos son:

- Deben establecerse y comunicarse metas;
- Identificar riesgos internos y externos;
- El plan debe incluir metas e indicadores de desempeño; y
- Evaluar el entorno interno y externo.

Para que cualquier entidad tenga un control efectivo, debe establecer sus objetivos. Estos deben estar respaldados por planes y presupuestos. El establecimiento de metas representa una forma adecuada de identificar factores clave de éxito y establecer criterios para medir estos factores, como requisito previo para la evaluación de riesgos.

El objetivo se puede clasificar desde las siguientes perspectivas:

- **Objetivos operativos.** Están relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad.
- **Objetivos de información financiera.** Se refieren a la obtención de información financiera confiable.
- **Objetivos de cumplimiento.** Están diseñados para cumplir con las leyes, regulaciones y políticas establecidas por la gerencia.

Identificación de los riesgos internos y externos. Es necesario identificar y evaluar los riesgos internos y externos significativos que enfrenta la organización que impactan en el logro de sus metas. Identificar los factores de riesgo más importantes y su evaluación puede involucrar, por ejemplo: errores de decisión por uso de información incorrecta o desactualizada, registros contables poco confiables, negligencia en la protección de activos, falta de interés en el cumplimiento de planes, políticas y procedimientos establecidos, además obtener recursos en base a prácticas antieconómicas o uso ineficiente de recursos, y una actitud que claramente no cumple con las leyes y regulaciones.

Actividades de control gerencial. Se refieren a las acciones que realiza la gerencia y resto del personal de la entidad en el día a día para el desempeño de sus funciones asignadas. Son importantes porque ellos mismos implican la forma correcta de hacer las cosas, y porque la emisión de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento constituyen los medios más adecuados para asegurar que se alcancen las metas de la entidad. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías:

- Control operacional,
- Control de información financiera; y
- Control de cumplimiento.

También incluyen actividades de protección y protección de activos, así como control de acceso a programas informáticos y archivos de datos. Los elementos constitutivos de las actividades de control de gestión son:

- Políticas para alcanzar metas;
- Coordinación entre dependencias de entidades; y

- Diseño de actividades de control

Sistema de información contable. Consiste en métodos y registros establecidos para registrar, procesar, agregar e informar sobre las operaciones de las entidades. La calidad de la información proporcionada por el sistema afecta la capacidad de la administración para tomar decisiones apropiadas que permitan el control de las actividades de la entidad y la preparación de informes financieros confiables. Los elementos que componen un sistema de información contable son:

- Determinar suficiente información.
- Se debe identificar y comunicar suficiente información relevante de manera oportuna para que los empleados puedan cumplir con las responsabilidades asignadas.
- Reevaluar los sistemas de información. Cuando los objetivos cambian o existen deficiencias importantes en el proceso de formulación de la información, se deben reevaluar los requisitos de información y los sistemas de información.

Monitoreo de actividades. Es el proceso de evaluar la calidad de las operaciones de control interno a lo largo del tiempo y permitir que el sistema reaccione dinámicamente, cambiando según lo requieran las condiciones. Debe apuntar a identificar medidas de control débiles, inadecuadas o necesarias para facilitar su fortalecimiento. El seguimiento se realiza de tres formas:

- Durante la ejecución de las actividades diarias en los diferentes niveles de la entidad.
- Personas que no son directamente responsables de realizar actividades (incluidas las actividades de control); o

- Combinando los dos métodos. Los elementos que constituyen el seguimiento de la actividad son:
 - Supervisión del rendimiento;
 - Revisar los supuestos que respaldan los objetivos de control interno;
 - Aplicación de procedimientos posteriores; y
 - Evaluación de la calidad del control interno.

2.2.1.5 Clasificación

Para Aguirre (2020) afirma que en las empresas, IC tiene dos métodos de clasificación, principalmente en el ámbito administrativo y contable:

Control Interno Administrativo. Establece que la empresa busca mejorar la eficiencia de las operaciones de la empresa y que la ejecución de las operaciones está en línea con las políticas establecidas por la administración de la empresa. El control administrativo involucra planes, procedimientos y registros organizacionales relacionados con el proceso de toma de decisiones que guía a la administración para autorizar transacciones. Abarca todas las medidas relacionadas con la eficiencia operativa y el cumplimiento de las políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

El control administrativo incluye, entre otros, planes organizacionales, procedimientos y registros relacionados con el proceso de toma de decisiones que conducen a la autorización del departamento administrativo para operar. Esta autorización es una función de gestión directamente relacionada con la

responsabilidad de lograr las metas organizacionales, y es el punto de partida para establecer controles contables operativos.

Control Interno Contable. A través de este tipo de control, busca proteger los activos de la empresa y, al mismo tiempo, obtener información financiera veraz, confiable y oportuna. Este control se realiza de acuerdo con la autorización general o específica de la autoridad competente. Dichos controles incluyen planes organizacionales, métodos y procedimientos relacionados con la confiabilidad de los estados financieros, así como sistemas de autorización y aprobación, separación de funciones e informes contables, y controles relacionados con operaciones o custodia. La gerencia debe verificar continuamente las transacciones financieras y contables para lograr un control interno adecuado. Además, al revisarlo en pymes, podemos entender su situación desde una perspectiva organizativa y financiera para ver y decidir qué otras actividades se pueden realizar para mejorarlo y potenciar los aspectos desatendidos. Un buen control interno de las pequeñas y microempresas puede convertirse en una ventaja competitiva sobre otras empresas.

2.2.1.6 Características del control interno

Según Serrano & Señalín (2018) en cuanto a la seguridad que brinda este tipo de sistemas, se debe precisar que debe ser razonable en el sentido explicado, más que una certeza absoluta, porque en realidad es imposible, para crear un ICS perfecto para predecir y gestionar todos los riesgos. Por su parte, la NCI especifica las características que se muestran a continuación:

Aplicable. El funcionamiento de SCI debe adaptarse a las características y condiciones de la organización. Esto significa que es imposible definir un sistema de control estándar aplicable a cualquier organización. Se requiere que los miembros institucionales definan los requisitos de control y la posibilidad de establecer un sistema para cumplir con estos requisitos, considerando los procesos, actividades, recursos y capacidades correspondientes.

Completo. SCI debe considerar la gestión de toda la organización, en la que debe haber componentes orgánicos y funcionales. El control debe cubrir todas las áreas de la entidad, ya que tiene como objetivo brindar una seguridad razonable para el logro de los objetivos, y cada una de estas áreas debe contribuir a ello. Además, debe considerar cada componente del ICS y sus interacciones para que todos los componentes se fortalezcan adecuadamente y se apoyen mutuamente para facilitar la gestión.

Razonable. El diseño de SCI debe poder lograr los objetivos del sistema y satisfacer las necesidades de la organización con la calidad, los recursos y los costos aceptables suficientes y requeridos. Esto significa que el sistema debe pasar una prueba de costo-beneficio, según la cual su costo no debe ser superior a su contribución a la organización, ya que esto puede afectar o limitar el logro de las metas. Por lo tanto, la organización debe establecer el mejor SCI dentro de su alcance, y esto requiere la participación activa de los responsables de su diseño, implementación, evaluación y mejora.

Integrado. Los componentes orgánicos y funcionales del SCI deben estar adecuadamente interrelacionados e incorporados a la gestión institucional. Es necesario fortalecer los componentes de ICS de manera equilibrada (igual énfasis en todos estos componentes) para que promuevan sinergias y gestión de beneficios. El ICS resultante no debe constituirse como una colección de procesos, sino que naturalmente debe fusionarse con ellos y aplicarse a los puntos lógicos del procesamiento correspondiente. Idealmente, el control interno debe formar parte de la cultura organizacional, como parte de la cultura organizacional, es visto como una herramienta que puede promover eficazmente una gestión ajustada en base a los principios de eficiencia, efectividad, economía y legitimidad.

Congruente. El SCI debe ajustarse de acuerdo a las necesidades, capacidades y otras condiciones institucionales, y asociado al bloque de legalidad. Para que ICS contribuya al logro de sus metas, debe ser consistente con la situación institucional. En otros aspectos, una de las características básicas del SCI es que se ajusta a la normativa legal y técnica del sistema que obedece la organización.

2.2.1.7 Principio de control interno

Barquero (2013) señala que estos 17 principios sustentan el diseño, implementación y operación de los componentes relevantes del control interno, y representan los requisitos necesarios para el establecimiento de un control interno apropiado, es decir, efectivo, eficiente, económico y adecuado de acuerdo a la naturaleza, escala, requerimientos legales y autorización Institucional. Cada uno de los cinco componentes de control interno se menciona a continuación, y sus 17 principios relacionados se describen en detalle.

Ambiente de Control

Principio 1. Cuando corresponda, las agencias de gestión, los propietarios y las autoridades administrativas deben demostrar su apoyo y compromiso con la integridad, los valores éticos, los estándares de conducta y la prevención de violaciones administrativas y corrupción.

Principio 2. El propietario y el departamento competente son los encargados de supervisar el funcionamiento del control interno a través de las unidades establecidas al efecto.

Principio 3. Los propietarios y las autoridades competentes deben autorizar la estructura organizacional, asignar responsabilidades y delegar poderes de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables para lograr los objetivos organizacionales, mantener la integridad, prevenir la corrupción y ser responsable de los resultados logrados.

Principio 4. Los armadores y las autoridades competentes son responsables de promover los medios necesarios para contratar, formar y retener a los profesionales competentes.

Principio 5. El departamento administrativo debe evaluar el desempeño del control interno de la organización y exigir que todos los servidores públicos sean responsables de sus obligaciones específicas en materia de control interno.

Administración de Riesgos

Principio 6. El titular debe desarrollar un plan estratégico para dirigir los esfuerzos de la organización de manera coherente y ordenada para lograr los objetivos relacionados con su misión y las leyes y regulaciones aplicables, al tiempo que se

asegura de que el plan estratégico tenga en cuenta la coherencia de la organización con el plan nacional. Las regiones, departamentos y todos los demás instrumentos y reglamentos vinculantes correspondientes. Al elaborar el plan estratégico de la organización de acuerdo con las leyes y normativas aplicables, este es consistente con sus tareas y todos los documentos relacionados. El titular debe asegurarse de que las metas y objetivos específicos contenidos en el mismo sean claros y permitan la identificación de los riesgos y los diversos procesos que se llevan a cabo.

Principio 7. La autoridad administrativa debe identificar, analizar y responder a los riesgos asociados al logro de las metas de la organización, así como al proceso de obtención de ingresos y ejercicio de gastos.

Principio 8. Al identificar, analizar y responder a los riesgos en los distintos procesos de ejecución de la agencia, la autoridad administrativa debe considerar la posibilidad de corrupción, fraude, abuso, despilfarro y otras violaciones relacionadas con la adecuada protección de los recursos públicos.

Principio 9. La gerencia debe identificar, analizar y responder a cambios importantes que puedan afectar el control interno.

Actividades de Control

Principio 10. La administración debe diseñar, actualizar y asegurar la adecuación y aplicabilidad de las actividades de control establecidas para alcanzar las metas institucionales y responder a los riesgos. En este sentido, la autoridad administrativa tiene la responsabilidad de tomar las medidas de control adecuadas para enfrentar los riesgos en cada proceso que ejecuta, incluido el riesgo de corrupción.

Principio 11. La administración debe diseñar el sistema de información institucional y las actividades de control relacionadas con el sistema para lograr las metas y responder a los riesgos.

Principio 12. La autoridad competente debe implementar las actividades de control a través de políticas, procedimientos y otros medios de naturaleza similar. En este sentido, corresponde a la autoridad competente velar por que sus actividades de control estén documentadas y formalmente establecidas en su unidad administrativa, las cuales deben ser adecuadas, adecuadas y adecuadas para hacer frente a los riesgos que enfrentan sus procesos.

Información y Comunicación

Principio 13. Las autoridades administrativas deben tomar medidas que permitan a cada unidad administrativa elaborar información relevante y de alta calidad para el logro de las metas institucionales y el cumplimiento de la normativa aplicable a la gestión financiera.

Principio 14. El departamento administrativo es responsable de la comunicación interna con cada unidad administrativa a través de los canales adecuados y de acuerdo con la normativa aplicable, y brinda la información de calidad necesaria para el logro de las metas organizacionales y la gestión financiera.

Principio 15. El departamento administrativo es responsable de comunicar a cada unidad administrativa con partes externas a través de los canales adecuados y de acuerdo con la normativa aplicable, la información de calidad necesaria para alcanzar las metas organizacionales y la gestión financiera.

Supervisión

Principio 16. La autoridad administrativa debe realizar actividades en todas las unidades administrativas de la agencia para supervisar adecuadamente los controles internos y sus resultados. De acuerdo con las mejores prácticas en esta materia, el campo de la auditoría interna suele contribuir a las actividades de supervisión antes mencionadas, y las actividades de supervisión informan sus resultados directamente al propietario o, en su caso, a la agencia de gestión.

Principio 17. Las autoridades son responsables de corregir rápidamente las deficiencias de control interno descubiertas.

2.2.1.8 Elementos del control interno

Para Pereira (2019) los principales factores que contribuyen al control interno son los siguientes:

- Desarrollar y mantener la autoridad funcional para complementar el control organizacional.
- Definir claramente las funciones y responsabilidades de los departamentos y actividades de la organización, sin un ámbito de responsabilidades en blanco o indefinido.
- Un sistema de contabilidad que brinda información oportuna, completa y precisa de los resultados operativos, así como las responsabilidades y niveles de cada departamento funcional y de toda la organización.
- Sistema de reporte a nivel gerencial y operativo superior, basado en datos en registros y documentos contables, diseñado para brindar tablas de operación

ricas en información y revelar factores favorables o desfavorables a la gerencia.

- El mecanismo de la estructura de operación, llamado mecanismo interno, para proporcionar una operación efectiva y la máxima protección contra el fraude.
- Planificar los diversos elementos funcionales de la organización con anticipación a través del sistema presupuestario para proporcionar un mecanismo de control para operaciones futuras.
- Mantener la organización de las actividades de evaluación independiente representadas por auditoría interna, y ser responsable de la revisión de políticas, normativas, etc., como un servicio constructivo y protector al departamento administrativo.

2.2.1.9 Definición de gestión administrativa

Según Mendoza & Delgado (2018) explican que la gestión administrativa de la empresa se encarga de utilizar todos los recursos que la empresa proporciona para ejecutar estos procesos recién mencionados con el fin de lograr las metas planteadas al inicio de la empresa. En definitiva, se trata de un proceso de realización sistemática de las tareas básicas de una empresa, descomponiendo procesos como la gestión administrativa en múltiples partes, identificando estas relaciones básicas y facilitando su comprensión; este método de descripción se denomina modelo, que es utilizado para expresar relación compleja.

Por lo tanto, como función administrativa, una organización tiene las funciones de asignar tareas, asignar tareas a equipos o departamentos y asignar los recursos

necesarios a equipos o departamentos. El autor concibe la organización en un espacio que no solo es tangible y valioso, porque en esta nueva era, está abierto a la creación, de modo que al observar la evolución de las teorías administrativas se van sintiendo los cambios en los métodos, está en la solución de la organización, mejoras en sus operaciones y funciones.

2.2.1.10 Importancia de la gestión administrativa

Castro (2019) definen que el modelo de gestión administrativa permite optimizar la ejecución del proceso para incrementar el número y la eficiencia de la gestión del servicio. La integración de modelos de gestión en los procedimientos administrativos puede reducir el tiempo dedicado a los procedimientos y consultas, y proporcionar servicios aceptados por el usuario de mayor calidad. En los últimos años, muchas empresas han adoptado nuevos sistemas de gestión que permiten automatizar la ejecución de procesos para aumentar el número y la eficiencia de la gestión de servicios que realizan.

Estos sistemas, denominados workflows, son sistemas informáticos que permiten la integración de diferentes procesos y el control automático de los elementos implicados, desde personas y ordenadores hasta información y documentos. La aplicación de estos nuevos sistemas de gestión a los procesos administrativos puede acelerar la circulación de información y documentos, aumentando así la eficiencia de los servicios prestados. Pero es importante considerar que la automatización es fácilmente aplicable a instituciones con estructuras organizacionales funcionales y procedimientos administrativos definidos y efectivamente aplicados, así como las capacidades financieras que les permitan invertir en la tecnología requerida.

2.2.1.11 Procesos de la gestión administrativa

Viteri y Verdezoto (2020) afirma que la gestión administrativa como elemento básico del departamento administrativo, así como un aspecto unificado y sistemático, ha sido el sustento y soporte del desarrollo comercial, económico, social y tecnológico de la tierra en los últimos siglos, especialmente en las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que incluye cuatro funciones básicas: planificación, organización, orientación y control.

Planificación: Es la primera función administrativa, que incluye el establecimiento de metas, el establecimiento de recursos y actividades a realizar dentro de un determinado período de tiempo.

Gallardo (2015) explica que el plan incluye definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para lograr estas metas y desarrollar una jerarquía detallada del plan para integrar y coordinar actividades. Establecer metas puede ayudarlo a realizar un seguimiento del trabajo por hacer y ayudar a su organización a concentrarse en las cosas más importantes. Elementos de planificación:

- **Los propósitos:** El deseo básico o propósito cualitativo perseguido por un grupo social de forma permanente o semipermanente.
- **La investigación:** Aplicada a la planificación, la investigación incluye determinar todos los factores que inciden en el logro de la meta y la mejor forma de lograrla.
- **Los objetivos:** Representan los resultados que la empresa espera obtener, son las metas a alcanzar, cuantitativamente determinadas y determinadas a ser ejecutadas después de un tiempo específico.

- **Las estrategias:** Mostrar la dirección de los recursos y esfuerzos y el plan de acción general o alternativo utilizado para lograr la meta en las condiciones más favorables.
- **Políticas:** Son pautas para orientar las acciones; son estándares, pautas generales a seguir en el proceso de toma de decisiones, para problemas recurrentes dentro de la organización.
- **Programas:** Son planes, que determinan la secuencia de actividades que se deben realizar para lograr una meta, el tiempo requerido para ejecutar cada parte de la misma y todos los eventos involucrados en la consecución de la meta.
- **Presupuestos:** Son planes para la totalidad o parte de las actividades del grupo social expresadas en términos económicos, y la posterior verificación de la realización del plan.
- **Procedimientos:** Establecieron la secuencia de tiempo y la secuencia de actividades para realizar tareas repetitivas.

Organización: Incluyendo el establecimiento de una estructura para la asignación de recursos materiales, financieros, humanos, técnicos y de información para realizar su trabajo y poder alcanzar las metas del plan.

Chacón (2012) explica que la organización consiste en organizar el trabajo para lograr los objetivos de la organización. La organización incluye determinar qué tareas deben completarse, quién las completará, cómo agruparlas, quién es responsable de quién y dónde se toman las decisiones. Elementos organizativos:

- **División del trabajo:** Para dividir el trabajo se debe seguir una secuencia que incluya las siguientes etapas: primero; (nivel) tiene la función de un grupo

social en el orden de rango, grado o importancia. Segundo; (Departamentalización) Dividir y agrupar todas las funciones y actividades en unidades específicas en función de sus similitudes.

- **Coordinación:** Es la sincronización de recursos y esfuerzos de un grupo social con el fin de lograr oportunidades, unidad, armonía y celeridad en las metas de desarrollo.

Dirección: Implica ejecutar la estrategia delineada y dirigir los esfuerzos hacia las metas delineadas a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.

Charry (2013) hablar de dirección es el proceso de guiar e influir en las actividades de los miembros de un grupo o de toda la organización, en términos de una tarea. La gerencia tiene un conocimiento profundo de la relación del gerente con todos los que trabajan con ellos. La gestión como parte del proceso administrativo consta de varios elementos:

- **Toma de decisiones.** Indica la elección del curso de acción o alternativa. Al tomar una decisión, es necesario definir y analizar el problema antes de evaluar las alternativas, y luego aplicar la mejor decisión o alternativa sugerida.
- **Integración.** Al igual que en la toma de decisiones, también existe un proceso de adecuada integración en términos de personal. Este proceso comienza con la contratación o adquisición de candidatos interesados en puestos específicos, y luego los presenta, o se configurarán; y finalmente los capacita para desarrollar lo que deben realizar función.

- **Motivación.** La motivación es el trabajo más importante de la gestión, y también es el trabajo más complejo, porque a través de ella, el trabajo se realiza de acuerdo con las normas o patrones de comportamiento esperados.
- **Comunicación.** La comunicación en cualquier grupo problemático es crucial, porque involucra no solo el papel del individuo como comunicador, sino también el uso correcto de la información proporcionada.
- **Supervisión.** Incluye supervisar y orientar a los subordinados en la forma correcta de realizar las actividades.

Control: Incluye verificar que las tareas planificadas sean consistentes con la estrategia planificada para corregir cualquier problema y evaluar los resultados para lograr un mejor proceso de toma de decisiones.

Chiavenato (2011) insiste en que el control es una actividad de seguimiento destinada a corregir posibles desviaciones relacionadas con el objetivo. El control se lleva a cabo con referencia al plan, comparando pronósticos y resultados de manera regular y sistemática, y evaluando las desviaciones del objetivo. Por lo tanto, se compara el contenido del control y plan con el contenido que se ha logrado para desencadenar acciones correctivas para que el sistema sea supervisado, es decir, orientado hacia sus metas. elemento de control:

- **Establecimiento de estándares:** Es una aplicación de una unidad de medida, se utilizará como modelo, guía o modelo, en función del cual controlar.
- **Medición de resultados:** El acto de medir el desempeño y los resultados puede modificar la misma unidad de medida de alguna manera.

- **Corrección:** El efecto específico y tangible del control radica en la integración de medidas correctivas para las desviaciones relacionadas con las normas.
- **Retroalimentación:** El establecimiento de acciones correctivas conduce a la retroalimentación; aquí es donde se encuentra la relación más cercana entre planificación y control.

2.2.1.12 Imprenta

Una máquina de impresión se refiere a un mecanismo que puede reproducir texto e imágenes en papel, tela u otros soportes de material para la producción en masa. Inicialmente opera sobre la base de dos planchas metálicas, el material a imprimir se introduce entre las dos planchas metálicas, y las matrices (letras) se han distribuido y entintado en el orden correcto del texto. Luego presione el tablero y marque la superficie con texto.

Sánchez (2017) menciona una imprenta es un método industrial de reproducción de texto e imágenes en papel, que consiste en aplicar tinta sobre unas láminas de metal llamadas tipos y luego transferirlas al papel mediante presión. A principios del siglo XV, los naipes y los grabados con motivos religiosos se imprimían en papel o pergamino con paneles de madera grabados con tinta. Antes de que los libros se imprimieran con letras móviles (letras sueltas), ya se habían producido libros impresos con otra técnica, el grabado en madera. Fue inventado en China e incluye cortar la parte que quedará en blanco en la tabla de madera. Después de tallar la madera, se entinta con una prensa plana y se pinta directamente sobre el papel de arroz. En Europa, el alemán Johannes Gutenberg (Johannes Gutenberg) perfeccionó estas técnicas para

lograr procedimientos de impresión que se mantuvieron básicamente sin cambios hasta principios del siglo XX. Comenzó a usar madera en lugar de metal para crear moldes de fundición que pudieran replicar los tipos de metal para permitir la combinación de palabras. Como plancha de impresión, dio forma a un antiguo lagar e instaló un molde hecho de letras móviles (letras sueltas) en él en lugar de escribirlo a mano en una pieza de madera tallada. En el interior, reservó espacio para letras mayúsculas y dibujos, y luego agregó y terminó decorados a mano.

2.2.1.13 Características de la imprenta

Según Valduque (2011) explica que las imprentas se utilizan para la producción masiva de libros, revistas, folletos, folletos, telas, ropa y muchos otros artículos con texto e imágenes: rápido, eficiente y económico. Esto es gracias a un sistema de plancha de impresión móvil. Cuando se presiona, puede copiar la misma página varias veces, luego la página siguiente, luego la página siguiente, hasta que se obtienen algunos juegos, que se organizan para formar algunos de todo el libro. Copias. El primer libro que se hizo de esta manera fue la Biblia. Hoy en día, la tecnología ha cambiado la imprenta, pero el principio sigue siendo el mismo: por ejemplo, una rotativa para imprimir periódicos tiene grandes cilindros móviles, a través de los cuales se entintan cientos de hojas de papel, luego se secan, doblan y distribuyen en el siglo XV La invención de la imprenta, todo esto es imposible.

Además, en el momento de su invención, los libros se copiaban a mano en copias únicas, y cada copia requería mucho tiempo y esfuerzo, lo que los convertía en artículos raros y costosos. La llegada de la imprenta y las posteriores mejoras y popularización supusieron una auténtica revolución, que hizo que este libro fuera más

económico, popular y abundante. Esto, a su vez, afectó el acceso a la impresión y la educación, sentando las bases para una sociedad europea más alfabetizada. Puede que sea uno de los inventos más revolucionarios de la historia, que cambiará para siempre el orden del conocimiento en el mundo. La máquina de impresión originalmente tenía las siguientes características:

- Copió el modelo de un sello de goma antiguo y presionó el papel entre las placas de metal.
- Esta presión proviene de un sistema en espiral que evita que el papel se mueva y genera suficiente potencia de impresión.
- Las letras son de tipo móvil, es decir, moldes de metal, y deben disponerse en el orden correcto para copiar el texto.
- Debido a la limitación de las plantillas de composición, inicialmente se combinaron grabados en madera y otras técnicas tradicionales.
- Desde que Ottmar Mergenthaler inventó el linotipo, la imprenta se perfeccionó en el siglo XIX.

2.2.1.14. Tipos de imprentas

Según Monsalve (2015) señala que posteriormente, debido a la revolución industrial y las nuevas tecnologías, aparecieron formas de impresión más complejas. Hoy en día existen diferentes tipos de impresión, como:

Off-set. Aunque la imprenta tradicional está lejos de la imprenta inventada en la Edad Media, es el resultado de mejoras tecnológicas a lo largo de los siglos debido al progreso tecnológico. Basado en el funcionamiento de la placa de impresión tipográfica con cuatro tintas diferentes (según su color o CMYK).

Digital. Aprovechando la revolución informática, la imprenta se transformó para combinar tecnología virtual y transmisión rápida de datos. Un buen ejemplo son las impresoras portátiles y domésticas de PC comunes, que funcionan según otros principios, como el láser o la inyección de tinta.

Rotativa. La imprenta para hacer periódicos está equipada con un gran rodillo móvil, el papel se presiona en el medio, lo que puede producir rápidamente cientos de periódicos u otros formatos.

2.2.1.15 La impresión

López y Tejeda (2018) señala que la impresión es un proceso de copia que utiliza un portador (placa de impresión) que contiene la información para transmitir información (texto y / o imagen) de manera repetitiva agregando tinta a un sustrato. Este término todavía se usa desde Gutenberg y él inventó una tecnología de impresión de tipo de metal móvil en el siglo XV, que permitió una impresión más amplia y efectiva, pero la reproducción en papel se atribuyó a los chinos y su proceso de grabado en madera experimentó más tarde la impresión flexográfica y concluyó que ya en 800, la meticulosa producción de tipos móviles tallados con madera, incluso aquí, el proceso de impresión también se desarrolla a diario de acuerdo con los materiales y la tecnología. Estos materiales y tecnología conducen a la parte digital. El papel, como materia prima para las máquinas de impresión, comenzó su ciclo de vida en el año 150 d.C. Esto se debe al hecho de que los chinos usaban chapas de madera, seda y trapos para crear un papel inestable y de corta duración. alcanzó la fórmula egipcia para crear papel, ha pasado por Asia Central, implementó la técnica de crear papiro con piel de cabra y piel de cordero.

Gracias a los árabes que capturaron a algunos soldados chinos y obtuvieron la fórmula de fabricación de papel, luego la vendieron a Europa, convirtiendo a España e Italia en los países productores de papel más grandes del continente antiguo. Ya en 1800, se avanzó en la tecnología de producción de materias primas para la fabricación de papel, como el uso de baño de bisulfito de calcio para obtener pulpa de árboles. Estados Unidos y Canadá son actualmente los países productores de papel más grandes del mundo.

2.2.1.16 Tipos de impresión

Para Vezga y Sadovnik (2014) manifiesta que la tinta es un elemento que produce ideas y copias en papel, y transforma estas ideas en cosas físicas, ya no verbales. También es creado por los chinos, al igual que el papel, y sus diferentes materiales de producción y fabricación también se esparcen como el papel. Ahora expondremos los diferentes tipos de impresión que han surgido a lo largo de los años y que han modernizado los inventos de Gutenberg.

Tipografía: La tipografía es un sistema de impresión en el que los elementos a imprimir se presentan en forma de alto relieve en forma de impresora. También es un sistema de impresión directa porque la imagen se transfiere directamente desde la plancha de impresión al sustrato. La fuente es diferente porque tiene tres tipos de impresión principales, plano a plano, cilindro plano y cilindro. Estos métodos han obtenido muchas ventajas debido a la alta calidad de impresión y el menor desperdicio de papel. Las desventajas son el alto costo y el bajo rendimiento mecánico.

Flexografía: Se diferencia de la impresión tipográfica en que la forma de impresión en este caso es un polímero blando y utiliza tinta líquida. Además, la tinta no se

transfiere directamente a la placa de impresión, sino que hay un cilindro de transferencia intermedio, llamado rodillo anilox. Este método de impresión se usa más comúnmente para imprimir empaques y P.O.P. La ventaja de esto es que permite una gran cantidad de impresiones a alta velocidad, pero la calidad de impresión es problemática. La impresión flexográfica, debido a su adaptabilidad del material de la plancha y al rápido secado de la tinta, la convierte en el principal método de impresión para materiales de superficies irregulares. Incluso hoy en día, la impresión flexográfica se combina con la impresión offset y la impresión por huecograbado para barnices y aplicaciones similares.

Offset: En este sistema se utilizan planchas de impresión planas, y se utilizan tintas a base de aceite y a base de agua, por lo que la imagen a imprimir recibe tinta y el resto absorbe agua, transfiriendo así la imagen de tinta a otro rodillo y transfiriéndola al sustrato a imprimir para ver la imagen capturada final. La impresión offset es el tipo de impresión más utilizado por casi todos los impresores en la actualidad, ya que no todas estas empresas utilizan la impresión digital, aunque el sistema se utiliza actualmente en la parte digital. La impresión offset fue inventada por Ira Rubel alrededor de 1900. Trabajando en una imprenta presione, pasó por error sin insertar papel, dejando la imagen en la mantilla de impresión. Al pasar otra hoja, se imprime en el anverso y reverso. Observar que la calidad de imagen en el reverso es mejor.

Huecograbado: La impresión en huecograbado o huecograbado, como se suele decir, es una tecnología de impresión muy común en la actualidad. Su característica principal es la tecnología de transferir la impresión al papel a través de la tinta en los orificios de la superficie de la plancha de impresión. Por tanto, es diferente al grabado tradicional, en el grabado tradicional la impresión se realiza a través de la zona de tinta

del relieve. Este sistema de impresión es ahora muy adecuado para la impresión de envases flexibles y la impresión masiva de libros o revistas, que es diferente de la impresión flexográfica porque no es adecuado para materiales duros como el cartón ondulado.

Calcografía: Es un sistema de impresión de bajorrelieve directo. La plancha de impresión es una plancha de metal que contiene la imagen que se va a transferir al papel. Este tipo de sistema de impresión es de alta calidad y alto costo. Debido al largo tiempo de secado de este tipo de impresión, rara vez se utiliza. Este tipo de impresión se utiliza para documentos antifalsificación como billetes, así como para trabajos artesanales, el nivel de reproducción de las impresiones artísticas la tinta depositada por este sistema de impresión La capa se puede detectar al tacto.

Serigrafía: La serigrafía es una técnica de impresión que se utiliza para reproducir documentos e imágenes sobre cualquier material. Consiste en traspasar la tinta a través de mallas estiradas sobre el marco, y evitar que la tinta pase por la emulsión o de alguna forma en zonas donde no hay imagen, dejando áreas donde la tinta pueda pasar libremente. El sistema de impresión es repetitivo, es decir, una vez realizado el primer modelo, se puede repetir cientos o incluso miles de veces sin perder claridad. Este tipo de impresión se utiliza en el campo textil, la parte de rótulos y el lienzo, lo que la convierte en un tipo de impresión confiable para la parte comercial, porque es muy versátil y aceptado por la mitad de los materiales que este método de impresión vino de China. Use papel para pegarlo al cabello femenino entrelazado para formar una imagen que luego se pintó con pintura para hacerlo impermeable.

Tampografía: La tampografía (Tampografía en inglés) es un proceso de impresión relativamente nuevo en el campo de las artes gráficas. Básicamente transfiere la

imagen bidimensional grabada en una plancha de impresión o caracteres antiguos (tampografía) y la transfiere mediante gel de sílice para imprimir. Lo que quiero señalar aquí es que es un proceso alejado de la serigrafía, pero un complemento. La tampografía nace para enmarcar artículos de diferentes materiales con tampones, lo que la convierte en un complemento de la serigrafía, ya que las marcas que se hacen en diferentes objetos (como platos, relojes, etc.) se realizan de forma manual, y mediante este proceso, estos objetos se pueden enmarcar por impresión, por lo que este tipo de impresión entra en el sector comercial como respuesta a dejar marcas en objetos de muy fina forma. Esto lo estamos haciendo por serigrafía. Los sistemas en cuestión se complementan para tener un proceso muy satisfactorio en la parte comercial.

Termografía: La termografía es un proceso de impresión que produce relieve en productos impresos y consta de dos etapas. Primero, la imagen se imprime en offset o tipografía, y luego, mientras la tinta aún está fresca, se agrega resina para responder a la contribución de la temperatura. Esta resina aún se adhiere a la tinta, el exceso se elimina y el calentamiento hace que la resina se expanda, formando así un relieve. Este sistema de impresión eventualmente convirtió el proceso de impresión en un proceso más costoso. Por lo general, se usa para hacer tarjetas de presentación y papel con membrete, por lo que tiene una mayor capacidad. Esto proporciona que el costo de impresión no cambie mucho durante la termografía. Piense en ello como un proceso que le da más vida al diseño, pero en la economía actual, no todas las empresas están dispuestas a pagar por los mayores costos de este proceso, ya sea impresión offset o tipografía.

Impresión Digital: La impresión digital incluye diferentes técnicas de copiado que utilizan tóner, inyección de tinta u otros procesos digitales. Estos sistemas ofrecen

ventajas sobre los sistemas tradicionales, como tiradas muy cortas y la posibilidad de una entrega rápida. La calidad de impresión de estos sistemas se acerca cada vez más a los sistemas de impresión tradicionales, lo que ha propiciado su expansión. La impresión digital es una solución para entregar documentos de manera rápida, económica y hermosa. La diferencia entre este sistema de impresión y el sistema de impresión anterior es que aquí se utiliza el proceso discutido anteriormente. Primero, debe tener una plancha de impresión para imprimir. Luego, la traducción en el papel es innecesario, porque se hace por computadora y no requiere plancha de impresión, lo que minimiza costos y acelera el proceso de impresión, por lo que el sistema de impresión digital no es sencillo y permite antes de la impresión final menos proceso.

Impresión Inkjet: La tecnología de inyección de tinta es ampliamente conocida como impresoras de papel, que se basan en la formación de imágenes mediante la deposición controlada de gotitas de líquido, que se combinan y forman la imagen en el papel. CEMITEC ha desarrollado soluciones inkjet adecuadas para uso industrial. La principal ventaja que esta tecnología aporta a la industria es que no requiere herramientas intermedias ni contacto entre el sustrato y el cabezal de impresión. Debido a la versatilidad de su tecnología, este tipo de impresión es uno de los tipos más populares en la actualidad. Lo podemos encontrar en impresoras domésticas para impresión personal, o en métodos industriales que utilizan máquinas de alta tecnología. Utilizan esta técnica para replicar materiales. Anuncios en diferentes sustratos.

Impresoras de Transferencia Térmica: Este tipo de impresión es una de las últimas tecnologías desarrolladas para la reproducción de información y materiales legales en envases y etiquetas. Suele utilizarse para impresión secundaria porque contiene

información como nombre, código de barras, texto legal, etc. Su función es calentar la tinta de la cinta y enfriarla inmediatamente para asegurar una impresión permanente.

Impresiones CTP: Esta tecnología es de lejos la más avanzada porque consigue reducir el tiempo de impresión y combina las diferentes tecnologías de impresión mencionadas anteriormente, pero ya está en la parte digital. No es necesario utilizar litografía y montaje, porque su función es transferir archivos digitales directamente a la plancha de impresión. Gracias a ellos, el tiempo de preparación de la plancha de impresión se puede acortar, reduciendo así los costos.

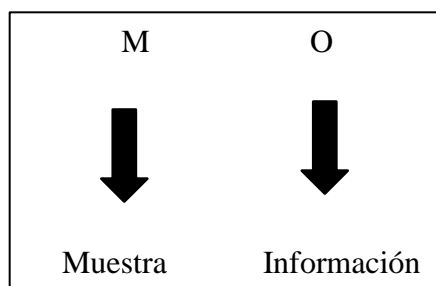
III. Hipótesis

En el presente estudio de investigación no corresponde la hipótesis, debido a que es de tipo descriptiva, Según Fernández (2016) considera que los diversos estudios descriptivos no poseen hipótesis, ya que en diversas oportunidades es complicado otorgar una precisión en el valor que puede expresar una o gran cantidad de variables.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación.

El diseño de corte transeccional o transversal de una sola casilla, debido a que el acopio de datos se llevó a cabo en el año 2021 (en un solo momento).



El tipo de investigación fue descriptiva, según Hernández, Fernandez & Batista (2014) mencionan que se buscó especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analiza, miden o evalúan con la precisión de diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar e identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021.

El nivel de la investigación fue no experimental, según Facahelli (2017) explica que se examinó los datos de manera específica, partiendo de solo describir el comportamiento de las mismas y no incurrir en la alteración de dicho comportamiento descrito.

4.2 El universo y muestra.

Universo:

López (2018) señala que universo es el conjunto de elementos, personas, objetos, sistemas, sucesos, entre otras, finitos e infinitos, a los que pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación. Para la variable estuvieron constituidas por las imprentas del Perú en el año 2021.

Muestra:

El muestreo de la investigación fue por conveniencia, por lo tanto, para la variable estuvieron constituidas por la Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021. Por lo tanto, según Sampieri (2015) en su libro “metodología de la investigación”, considera que cuando una población es menor no requiere de aplicación de fórmula estadística, por tanto, para esta variable la muestra estuvo constituida por el gerente de la empresa.

4.3 Definición y Operacionalización de Variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Instrumento
Control Interno	Para Ballesteros (2018) define que “el desarrollo del Control Interno se inicia a partir de la aparición de la gran empresa, donde los propietarios	El control Interno se espera evaluar a partir de lograr la eficiencia de las operaciones, cumplimiento de normas e informes contables confiables.	Eficiencia de las operaciones	Objetivos y estrategias	¿En la toma de decisiones se tienen en cuenta los presupuestos?	Nominal	Guía de entrevista
				Capacitación laboral	¿Cuenta con personal profesional con experiencia el ámbito contable?	Nominal	
				Registro de Inventario	¿Existe un sistema informático donde se recoge los datos financieros y económicos de la empresa? ¿Realizan la verificación de la autenticidad documentaria antes de su registro? ¿Realizan la elaboración de estados financieros básicos?	Nominal	

	<p>se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y operativos y donde se hizo imprescindible delegar</p>			<p>Abastecimiento de almacén</p>	<p>¿Se encuentra abastecido del stock necesario en suministros?</p> <p>¿Existe un registro de entradas y salidas de suministro según Kardex de la empresa?</p> <p>¿Existe un control de productos por fecha de vencimiento para su descarte o rotación rápida?</p> <p>¿Logra participar en los inventarios que realiza los responsables administrativos y contables?</p>	<p>Nominal</p>	
					<p>Planificación de compras.</p>		

	funciones dentro de la organización, así como establecer procedimientos formales para prevenir o disminuir errores y fraudes".			Coordinación con proveedores	¿Realizan evaluaciones en la cotización para las diferentes opciones de compra?	Nominal	
				Producción	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa? ¿La realización de la entrega del producto lo desarrolla una persona ajena al responsable de caja? ¿Existe un procedimiento definido en área? ¿Cuentan con un sistema informático donde se recoge los datos del usuario que recogerá el producto en la empresa? ¿Realiza una verificación de la autenticidad documentaria antes de su retiro?		

					¿Aplican normas de control interno de la contabilidad en las partidas de los estados financieros?		
			Cumplimiento de la Normativa	Cumplimiento de normas internas.	<p>¿Se encuentra los objetivos, metas y estrategias establecidas en la empresa?</p> <p>¿Se evidencia el Manual de Organización y Funciones dentro de la Empresa?</p> <p>¿Usted considera que se cumple con la normativa legal vigente?</p> <p>¿Las funciones y responsabilidades del área de almacén se encuentran establecidas en la oficina?</p> <p>¿Las políticas para la realización de compras de suministros se encuentran establecidas en la empresa?</p>	Nominal	

					¿Las funciones y responsabilidades del encargado de almacén se encuentran establecidas en la empresa?		
				cumplimiento de normatividad tributaria	¿La realización de las notas contables se desarrollan en base a los principios contables aceptados? ¿Realizan las declaraciones ante la SUNAT en el tiempo determinado? ¿Existen políticas contables dentro de la empresa?	Nominal	
				Plan de contingencia.	¿Logran aplicar normas de control interno de la contabilidad en las partidas de los estados financieros?	Nominal	
			Información Contable Confiable	Control de ingresos y gastos.	¿Presentan comprobantes que respalden la compra realizada?	Nominal	

					<p>¿Los comprobantes de la compra realizada se presenta de forma oportuna al área correspondiente?</p> <p>¿Realizan revisión de las facturas en cuanto a cantidad, precio y cálculo?</p> <p>¿Realizan de forma manual la emisión de una factura?</p> <p>¿El comprobante emitido se deriva de forma oportuna al área respectiva?</p>		
				Controles de caja.	<p>¿Hacen uso de un control diaria en la entra y salida de efectivo?</p> <p>¿Hacen uso de formas de pago que se requieren en la normatividad tributaria vigente?</p>	Nominal	
				Control de almacén	¿Existe documentación que sirve de constancia del inventario físico realizado?	Nominal	

					¿Se realizan inventarios físicos, aunque una vez por año?		
--	--	--	--	--	---	--	--

Fuente: Elaboración Propia.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

La investigación utilizó la técnica de la entrevista, la cual es una fuente de información primaria, compuesta por preguntas que permitirán recopilar datos y/o información sobre el objeto de estudio de esta investigación, es decir, de la Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021.

Instrumento

El instrumento de recolección de datos utilizado en esta investigación fue la guía de la entrevista, el cual, según Lopez y Fachelli (2018), es el más usado en las diferentes investigaciones. Según este autor, la guía de entrevista se define como un conjunto de interrogantes referentes a una o más variables que se pretenden estudiar, y el cual debe ser coherente con el problema que se investiga.

4.5 Plan de análisis.

El desarrollo de la investigación inició desde el planteamiento del problema, haciendo un reconocimiento del problema central o realidad problemática. Luego se desarrolló un marco teórico basado en los principales estudios empíricos y teorías referentes al tema investigado. Posteriormente se planteó la metodología a utilizar y finalmente se obtienen los resultados, de los cuales se derivan conclusiones.

Sin embargo, el trasfondo de la investigación fue el plan o los pasos para la consecución de los objetivos propuestos. Ante ello, se tiene que, para el logro del primer objetivo específico, se aplicará un cuestionario de preguntas, las cuales estarán basados en las 3 dimensiones que se consideraron para la variable de interés (control

interno). Dicho cuestionario se le realizó al gerente general de la empresa. Mediante el cual, se identificó las oportunidades que mejoren las posibilidades de la empresa.

Por otro lado, para el cumplimiento del objetivo específico 2, se utilizó toda la información obtenida mediante el cuestionario, y las oportunidades identificadas en el objetivo 1. Entonces para este objetivo se describieron dichas oportunidades identificadas que permiten aumentar las posibilidades de la empresa.

Finalmente, para la consecución del tercer objetivo específico, se describió y desarrolló la propuesta de mejora, en base a la información analizada en los objetivos específicos 1 y 2 (sobre todo este último), con la finalidad de mejorar las posibilidades de la empresa.

4.6 Matriz de Consistencia

TABLA 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021.</p>	<p>¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021?</p>	<p>Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021 . Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021 . Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: 	<p>Variable</p> <p>Control Interno.</p>	<p>Tipo de la investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>Transversal</p> <p>Población y Muestra de la investigación:</p>

		Jama SAC. Piura, año 2021.	Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021		Población estuvo constituidas por las imprentas del Perú en el año 2021. La muestra fue la Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021.
--	--	-------------------------------	--	--	--

4.7 Principios éticos

En esta investigación se respetó el principio de confidencialidad y anonimato establecido en el Código de Ética para la Investigación (versión 001) Según la (ULADECH, 2016) y fueron:

Protección a las personas. - Se respetará a las personas, y no se obligará a llenar las encuestas si es que no están de acuerdo, solamente se incluirán a las personas que estuvieron dispuestos a brindar información, además no se divulgará su identidad.

Beneficencia y no maleficencia. - En la presente investigación no se obligará, ni maltratará en forma verbal a los propietarios y colaboradores de las empresas en investigación, se tratará de la mejor manera y con palabras adecuadas.

Justicia. - A los propietarios y colaboradores se les tratará con equidad y justicia, no se realizarán comentarios maliciosos o fuera de lugar, para no causar inconvenientes, además en la investigación no se manipulará ni se cambiará los datos adquiridos durante la encuesta.

Integridad científica. - Se respetarán los derechos de autor, colocando las citas bibliográficas de acuerdo a las Normas APA.

Consentimiento informado y expreso. - Se solicitará permiso al administrador de la Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, para realizar la presente investigación, con la finalidad que brinden la información adecuada y poder tener conclusiones específicas de acuerdo a las variables en investigación.

V. Resultados

5.1 Resultados

Según el objetivo General: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021.

Tabla 2

Guía de Entrevista al área de Gerencia.

Gerencia			
Cumplimiento de la Normativa		Si	No
1	¿Se encuentra los objetivos, metas y estrategias establecidas en la empresa?		X
2	¿Se evidencia el Manual de Organización y Funciones dentro de la Empresa?		X
3	¿Usted considera que se cumple con la normativa legal vigente?	X	
Eficiencia de las operaciones			
4	¿En la toma de decisiones se tienen en cuenta los presupuestos?		X
Información Contable Confiable			
5	¿Cuenta con personal profesional con experiencia el ámbito contable?		X

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 2 muestra que no se encuentran establecidos las metas y objetivos de la empresa, al igual que no se ha implementado el MOF. No se tienen en cuenta los presupuestos al momento de tomar decisiones y no cuenta con un profesional interno de la empresa para realizar diario las actividades contables.

Tabla 3

Guía de Entrevista al área de Almacén.

Almacén		
----------------	--	--

Cumplimiento de la Normativa		Si	No
6	¿Las funciones y responsabilidades del área de almacén se encuentran establecidas en la oficina?		X
Eficiencia de las Operaciones			
7	¿Se encuentra abastecido del stock necesario en suministros?	X	
8	¿Existe un registro de entradas y salidas de suministros según Kardex de la empresa?		X
9	¿Existe un control de suministros por fecha de vencimiento para su descarte o rotación rápida?		X
10	¿Logra participar en los inventarios que realiza los responsables administrativos y contables?	X	
Información Contable Confiable			
11	¿Existe documentación que sirva de constancia del inventario físico realizado?		X
12	¿Se realizan inventarios físicos, aunque una vez por año?	X	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la Tabla 3 muestran que el personal no tiene definido sus responsabilidades y funciones establecidas, no se lleva un control de entradas y salidas e incluso no se tiene el control de kardex. No se gestiona los productos por fecha de vencimiento con lo cual se evidencia grandes cantidades de merma y no se tiene documentación que constata los inventarios físicos.

Según el objetivo específico 01: Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021.

Tabla 4

Guía de Entrevista al área de Compra.

Responsable de Compras			
Cumplimiento de la Normativa		Si	No
13	¿Las políticas para la realización de compras de suministros se encuentran establecidas en la empresa?		X
14	¿Las funciones y responsabilidades del encargado de almacén se encuentran establecidas en la empresa?		X
Eficiencia de las Operaciones			
15	¿Existe una planificación al realizar una compra de suministros?		X
16	¿Presenta datos actualizados sobre el stock de suministros?		X
17	¿Realizan evaluaciones en la cotización para las diferentes opciones de compra?		X
Información Contable Confiable			
18	¿Presentan comprobantes que respalden la compra realizada?	X	
19	¿Los comprobantes de la compra realizada se presenta de forma oportuna al área correspondiente?	X	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la Tabla 4 muestran que en el área de compras no se cuentan con políticas establecidas para realizar los procesos de compras, así como no se encuentran establecidas las funciones y responsabilidades del personal. En cuanto a la adquisición de suministros no se realiza la planificación correspondiente, no se actualizan los stocks y no se realizan las evaluaciones correspondientes a las cotizaciones.

Tabla 5

Guía de Entrevista al área de Comercialización.

Responsable de Comercialización		
Cumplimiento de la Normativa		Si No
20	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X
21	¿Las políticas para un crédito de ofrecimiento al cliente se encuentra establecidas en la empresa?	X
Eficiencia de las Operaciones		
22	¿Se encuentra en uso un sistema de facturación electrónica?	X
23	¿Han realizado capacitaciones para el personal el último año?	X
24	¿Han realizado evaluaciones sobre los posibles ofrecimientos de crédito al cliente?	X
25	¿Evidencia fuerza o empeño dentro de la empresa en la realización de una venta?	X
Información Contable Confiable		
26	¿Realizan revisión de las facturas en cuanto a cantidad, precio y cálculo?	X
27	¿Realizan de forma manual la emisión de una factura?	X
28	¿El comprobante emitido se deriva de forma oportuna al área respectiva?	X

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la Tabla 5 muestran que las políticas, funciones y responsabilidades no se encuentran establecidas. No cuentan con un sistema de facturación y no se evidencia empeño al momento de realizar los procesos del área.

Tabla 6

Guía de Entrevista al área de Caja.

Responsable de Caja		
Cumplimiento de la Normativa	Si	No
29		X
¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?		
30		X
¿La realización del arqueo de caja lo desarrolla una persona ajena al responsable de caja?		
31		X
¿Existe un procedimiento definido en área?		
Eficiencia de las Operaciones		
32	X	
¿Realizan de forma correcta la verificación y validación de los comprobantes antes de su cancelación?		
33		X
¿Existe un procedimiento de flujo de efectivo en la empresa?		
34		X
¿Realizan flujos de efectivo?		
35	X	
¿Realizan una verificación tanto de entradas como de salidas de efectivo?		
Información Contable Confiable		
36		X
¿Hacen uso de un control diaria en la entra y salida de efectivo?		
37	X	
¿Hacen uso de formas de pago que se requieren en la normatividad tributaria vigente?		

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la Tabla 6 muestran en el área de caja no se encuentran establecidas las políticas, funciones, responsabilidades y procedimientos. No se llevan a cabo el flujo de efectivo y no se hace uso del control diario de entrada y salida del mismo.

Tabla 7

Guía de Entrevista al área de Contabilidad.

Responsable Contable		
Cumplimiento de la Normativa	Si	No

38	¿La realización de las notas contables se desarrollan en base a los principios contables aceptados?	X	
39	¿Realizan las declaraciones ante la SUNAT en el tiempo determinado?	X	
40	¿Existen políticas contables dentro de la empresa?		X
Eficiencia de las Operaciones			
41	¿Existe un sistema informático donde se recoge los datos financieros y económicos de la empresa?		X
42	¿Realizan la verificación de la autenticidad documentaria antes de su registro?	X	
43	¿Realizan la elaboración de estados financieros básicos?	X	
Información Contable Confiable			
44	¿Logran aplicar normas de control interno de la contabilidad en las partidas de los estados financieros?		X

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la Tabla 7 muestran que en el área contable no existen políticas dentro del área. No tienen un sistema informático que gestione los datos financieros y económicos. Además de no lograr aplicar las normas de control interno al momento de realizar los estados financieros.

Tabla 8

Guía de Entrevista al área de Producción.

Responsable Producción		Si	No
Cumplimiento de la Normativa			
45	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X	
46	¿La realización de la entrega del producto lo desarrolla una persona ajena al responsable de caja?	X	
47	¿Existe un procedimiento definido en área?		X

Eficiencia de las Operaciones		
48	¿Cuentan con un sistema informático donde se recoge los datos del usuario que recogerá el producto en la empresa?	X
49	¿Realizan una verificación de la autenticidad documentaria antes de su retiro?	X
Información Contable Confiable		
50	¿Aplican normas de control interno de la contabilidad en las partidas de los estados financieros?	X

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la Tabla 8 muestran que en el área de Producción no cuentan con un procedimiento definido, no cuentan con un sistema informático que gestione los datos correspondientes al área y no aplican las normas de control interno para el desarrollo de las partidas de los estados financieros.

Tabla 9

Guía de Entrevista al área de Diseño.

Responsable del Área de Diseño			
Cumplimiento de la Normativa		Si	No
51	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X	
52	¿La realización antes de la entrega del producto lo presenta ante Gerencia para su revisión?	X	
53	¿Existe un procedimiento definido en área?		X
Eficiencia de las Operaciones			
54	¿Existe un registro donde se recoja la información de las características del producto solicitado?		X
55	¿Realizan la verificación del producto terminado antes de su retiro?	X	
Información Contable Confiable			
56	¿Logran aplicar normas de control interno de la contabilidad por el precio del producto?		X

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la Tabla 9 muestran que en el área de Diseño no existen los procedimientos definidos, no existe un registro de datos de las características del producto solicitado y no aplican las normas de control interno para determinar el precio del producto.

5.2 Análisis de resultados.

5.2.1 Respecto al objetivo 1

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021.

Del análisis de resultados se determinaron por áreas, las cuales se describen a continuación:

Gerencia:

En el área de Gerencia no se encuentran establecidos las metas y objetivos de la empresa, al igual que no se ha implementado el MOF. No se tienen en cuenta los presupuestos al momento de tomar decisiones y no cuenta con un profesional interno de la empresa para realizar diario las actividades contables. Estos resultados se asemejan con la investigación realizada por Guaylupo (2017) en su tesis titulada: “Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro Imprentas de la Ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión, 2016”, lo cual le permitió concluir que la contabilidad es externa, asimismo determina que estos negocios no

cuentan con un sistema de control interno, cuya operación sea moderna, eficiente y competitiva, de tal manera que satisfaga las necesidades del usuario. Como también lo hallado por Apolinario (2018) en su tesis titulada: “Control Interno De NIC 16 (Propiedad, Planta y Equipo) Para La Imprenta Arte Digital”, que le permitió conocer que en dicho emprendimiento no posee manuales, ni políticas ni procedimientos que permitan el adecuado control y administración de las propiedades, planta y equipo. Así mismo, se evidenció la falta de controles internos a través de la carencia de dicho registro donde se establecen actividades, tareas, funciones y responsabilidades.

López y Ortiz (2017) en su tesis titulada: “Análisis de un manual de procedimiento para optimizar el control interno de la imprenta Clarena S.A.”, la cual le permitió concluir que la empresa “CLARENSA S.A.” se encuentra en la necesidad de poseer un manual de procedimiento que le permita mejorar los procesos que se realizan cotidianamente dentro de la organización y que al mismo tiempo le servirá de mucha ayuda para disminuir falencias dentro del ámbito laboral en el que se desenvuelven. Debido a las necesidades actuales por las que atraviesan como: Pérdida de tiempo en los procesos. Escaso ordenamiento de la documentación. Carencia de un manual de procedimiento. Personal del departamento no recibe capacitación formal y continua. Motivación en los subordinados. Falta de conocimiento en las políticas de la empresa. Conocimiento de funciones o roles que debe desempeñar cada colaborador.

Díaz (2017) en su tesis titulada: “Control Interno y su incidencia en el Capital de Trabajo de la empresa WG Perú S.A.C. Trujillo Primer Semestre del 2017”,

le permitió concluir que el control interno en la empresa WG Perú S.A.C., no es aplicado correctamente, además, la propuesta de aplicar políticas internas, y formatos de Requerimiento de Compras, órdenes de Compra, Kardex, Recibo de Ingresos, Recibo de Egresos, para el adecuado control interno ayuda a mejorar dicho control en la empresa WG Perú S.A.C. provocando así que el capital de trabajo aumente.

Almacén:

En el área de almacén el personal no tiene definido sus responsabilidades y funciones establecidas, no se lleva un control de entradas y salidas e incluso no se tiene el control de kardex. No se gestionan los productos por fecha de vencimiento con lo cual se evidencia grandes cantidades de merma y no se tiene documentación que constata los inventarios físicos. Estos resultados se asemejan con la investigación realizada Guaylupo (2017) en su tesis titulada: “Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro Imprentas de la Ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión, 2016, lo cual le permitió concluir que en estos negocios no cuentan con un sistema de control interno, cuya operación sea moderna, eficiente y competitiva, de tal manera que satisfaga las necesidades del usuario. Asimismo, en los resultados hallados por Díaz (2017) en su tesis titulada: “Control Interno y su incidencia en el Capital de Trabajo de la empresa WG Perú S.A.C. Trujillo Primer Semestre del 2017”, concluye que el control interno en la empresa WG Perú S.A.C., no es aplicado correctamente, además, la propuesta de aplicar políticas internas, y formatos de Requerimiento de

Compras, órdenes de Compra, Kardex, Recibo de Ingresos, Recibo de Egresos, para el adecuado control interno ayuda a mejorar dicho control en la empresa WG Perú S.A.C. provocando así que el capital de trabajo aumente.

Compras:

Los resultados muestran que en el área de compras no se cuentan con políticas establecidas para realizar los procesos de compras, así como no se encuentran establecidas las funciones y responsabilidades del personal. En cuanto a la adquisición de suministros no se realiza la planificación correspondiente, no se actualizan los stocks y no se realizan las evaluaciones correspondientes a las cotizaciones. Estos resultados se asemejan con la investigación realizada por Díaz (2017) en su tesis titulada: “Control Interno y su incidencia en el Capital de Trabajo de la empresa WG Perú S.A.C. Trujillo Primer Semestre del 2017”, lo cual le permitió concluir que el control interno en la empresa WG Perú S.A.C. no es la adecuada puesto que en las diversas áreas de la empresa se presentan diferencias tanto monetarias como en la documentación que se tiene versus la que se registra, esto porque el proceso de control que se tiene en la empresa no es aplicado correctamente, además, la propuesta de aplicar políticas internas, y formatos de Requerimiento de Compras, órdenes de Compra, Kardex, Recibo de Ingresos, Recibo de Egresos, para el adecuado control interno ayuda a mejorar dicho control en la empresa WG Perú S.A.C. provocando así que el capital de trabajo aumente.

Comercialización:

En el área de Comercialización las políticas, funciones y responsabilidades no se encuentran establecidas. No cuentan con un sistema de facturación y no se evidencia empeño al momento de realizar los procesos del área. Estos resultados se asemejan con la investigación realizada por Guaylupo (2017) en su tesis titulada: “Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro Imprentas de la Ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión, 2016”, lo que se pudo observar que de acuerdo al trabajo de investigación estos negocios no cuentan con un sistema de control interno, cuya operación sea moderna, eficiente y competitiva, de tal manera que satisfaga las necesidades del usuario.

Caja:

En el área de caja no se encuentran establecidas las políticas, funciones, responsabilidades y procedimientos. No se llevan a cabo el flujo de efectivo y no se hace uso del control diario de entrada y salida del mismo. Estos resultados se asemejan con la investigación realizada por Apolinario (2018) en su tesis titulada: “Control Interno De NIC 16 (Propiedad, Planta y Equipo) Para La Imprenta Arte Digital”, quien dentro de su estudio, se evidenció la falta de controles internos a través de la carencia de dicho registro donde se establecen actividades, tareas, funciones y responsabilidades.

Contabilidad:

En el área contable no existen políticas dentro del área. No tienen un sistema informático que gestione los datos financieros y económicos. Además de no lograr aplicar las normas de control interno al momento de realizar los estados financieros. Estos resultados se asemejan a la investigación realizada por Díaz (2017) en su tesis titulada: “Control Interno y su incidencia en el Capital de Trabajo de la empresa WG Perú S.A.C. Trujillo Primer Semestre del 2017”, lo cual le permitió concluir que el control interno en la empresa WG Perú S.A.C. no es aplicado correctamente.

Asimismo, Guaylupo (2017) en su tesis titulada: “Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro Imprentas de la Ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión, 2016”, le permitió concluir que la contabilidad es externa, por lo tanto, no amerita establecer flujos documentarios que permitan garantizar la razonabilidad de los estados financieros; y que los controles establecidos desde el punto de vista operativo si han sido tomados en cuenta a efectos de brindar un servicio eficiente al cliente. Lo que se pudo observar de acuerdo al trabajo de investigación es que estos negocios no cuentan con un sistema de control interno, cuya operación sea moderna, eficiente y competitiva.

Producción:

En el área de Producción no cuentan con un procedimiento definido, no cuentan con un sistema informático que gestione los datos correspondientes al área y no aplican las normas de control interno para el desarrollo de las partidas de

los estados financieros. Estos datos se asemejan con la investigación realizada por Iglesias (2020) en su tesis titulada: “Implementación del control interno en el área de producción y su incidencia en la gestión de los inventarios de la empresa servicio Gráfico Urbano SRL, Chorrillos,2018”, lo cual le permitió concluir que no cuenta con un control interno en el área de producción. No cuenta con directivas operacionales en cada área de la producción. No cuenta con manual de funcionamientos en cada área de la producción. No cuenta con una información y documentación sustentados en el área de producción. No cuenta con una evaluación de riesgos en el área de producción ni con un Kardex para el control de entradas y salidas del almacén, de la empresa.

Diseño:

En el área de Diseño no existen los procedimientos definidos, no existe un registro de datos de las características del producto solicitado y no aplican las normas de control interno para determinar el precio del producto. Estos resultados se asemejan con la investigación realizada por López y Ortiz (2017) en su tesis titulada: “Análisis de un manual de procedimiento para optimizar el control interno de la imprenta Clarena S.A.”, lo cual le permitió concluir la necesidad de poseer un manual de procedimiento que le permita mejorar los procesos que se realizan cotidianamente dentro de la organización y que al mismo tiempo le servirá de mucha ayuda para disminuir falencias dentro del ámbito laboral en el que se desenvuelven. Debido a las necesidades actuales por las que atraviesan como: Pérdida de tiempo en los procesos. Escaso ordenamiento de la documentación. Carencia de un manual de procedimiento. Personal del departamento no recibe capacitación formal y continua. Motivación en los subordinados. Falta de conocimiento en las políticas de la empresa. Conocimiento de funciones o roles que debe desempeñar cada colaborador.

Concordado con Iglesias (2020) en su tesis titulada: “Implementación del control interno en el área de producción y su incidencia en la gestión de los inventarios de la empresa servicio Gráfico Urbano SRL, Chorrillos,2018”, lo cual le permitió concluir que no cuenta con un control interno en el área de producción. No cuenta con directivas operacionales en cada área de la producción. No cuenta con manual de funcionamientos en cada área de la producción. No cuenta con una información y documentación sustentados en el área de producción. No cuenta con una evaluación de riesgos en el área de producción ni con un Kardex para el control de entradas y salidas del almacén, de la empresa.

5.2.2 Respecto al objetivo 2

Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021.

Tabla 10
Oportunidades

Áreas	Oportunidades
Gerencia	La empresa no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), ni tampoco con un sistema que permita llevar un control de los costos de producción de un determinado producto, esto es, porque cuando tuvo inicio la imprenta no era imprescindible manejar algún tipo de sistema, sino que se producía para tener ingresos, sin llevar un control.
Contabilidad	Al no evidenciar un sistema de costos de producción se determina de acuerdo a los conocimientos empíricos, considerando principalmente los servicios básicos y el mantenimiento de la maquinaria, no se estiman cada uno de los elementos que intervienen en el proceso de producción.

Almacén	La empresa no muestra un registro Kardex del stock en almacén, asimismo al no tener un sistema de costos que determine los insumos a utilizar, los materiales que se necesiten se identifican en base al pedido del cliente, esto se debe a que cada producción no es igual.
Compras	Se determina de acuerdo al pedido que realiza cada cliente.
Comercialización	La empresa Imprenta Grupo Jama SAC, no cuenta con un sistema informático que permita el registro de datos de sus clientes, actividades operativas y administrativas, para el cumplir los objetivos y metas organizacionales.
Caja	Ausencia de la definición de funciones y responsabilidades, no muestra una planificación de flujo de caja, así no le permite brindar información para evaluar el superávit y déficit de dinero.
Diseñador	En la creación del arte la empresa aplica la supervisión correspondiente, presenta muestra en el diseño de los trabajos que son alcanzadas a los clientes (entidades) a través de correo electrónico, se evidencia la demora en confirmar respuesta por parte de los clientes, de corresponder se realizan ajustes en color, tamaño.
Producción	No se cuenta con un sistema de costos que permita determinar la materia prima a utilizar en la elaboración de cada producto. Sin embargo, los insumos que se manejan dependerán de la solicitud del cliente, esto es porque no en todas las producciones se necesitan los mismos insumos o materiales.

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

5.1.3 Respecto al Objetivo 3

Explicar las oportunidades del Control Interno que mejoran las posibilidades de la micro y pequeña empresa del Perú: caso Imprenta Grupo Jama SAC.

1. La existencia del Manual de Organización y Funciones es esencial para la empresa, ya que ayuda en la mejora de la eficiencia y eficacia del proceso de

las labores, conteniendo a la estructura de la organización, lo que normalmente se conoce como organigrama y describe las áreas de la empresa, así como también incluye, misión, visión, organigrama, funciones y responsabilidades de todos los ambientes de la empresa.

Resultado de lo que se pudo observar en los distintos ambientes de la organización, se recomienda crear un Manual de Organización y Funciones (MOF), como también el procedimiento del proceso de producción que se sigue para permitir que todo personal de la Imprenta Grupo Jama SAC, tenga conocimiento de sus funciones y responsabilidades.

El MOF y el organigrama que se propone ha sido realizado tomando en cuenta que la empresa no presenta definidos los ambientes operativos, asimismo se proponen formatos para el proceso de producción ya que esto le permitirá obtener eficiencia y eficacia en todo el proceso, así como cumplir las metas y objetivos tanto trazados.

Contabilidad: presentar información contable confiable que pueda ayudar de forma oportuna en la toma de decisiones.

Comercialización: contar con un sistema informático que permita el registro de datos de sus clientes, manteniéndolos informados sobre novedades que existan sobre el pedido.

Caja: Gestionar y organizar toda acción relacionada con el ingreso por ventas y salidas para la operatividad del negocio.

Almacén: Mejora de la operatividad y el control de la actividad.

Diseñador: Diseñar las artes para la impresión, con el fin de presentar muestras del diseño de los trabajos que se brinda en la empresa.

Producción: Generar el proceso productivo, verificando la impresión obtenida contra los originales (tamaño, tipo de papel, formato, color, tiraje, etc.), y aplicar el registro de los elementos de costo que intervienen en cada proceso de producción.

2. Actualmente el proceso de control interno en la empresa es esencial para la corroboración un buen funcionamiento y la conducción del recurso que tiene asignados, así mismo como una forma que le pueda permitir la corrección del error a tiempo, y ayude en la toma de decisiones para poder mejorar tanto la eficiencia y eficacia en la empresa.

Producto de la observación en las diferentes áreas de la empresa se propone aplicar mecanismos de control interno para las principales partidas económicas y contables de la empresa, como son efectivo y equivalente de efectivo, cuentas por pagar, cuentas por cobrar e inventarios, estas partidas fueron tomadas para el análisis de control considerando que son las partidas más representativas del activo corriente y del pasivo corriente de la empresa observando que se aplique y se dé cumplimiento a la normativa contable vigente, esto nos va permitir tener la seguridad razonable que los saldos que reflejan estas partidas sean confiables y ayuden de manera oportuna a la toma de decisiones de la empresa, en esta propuesta se explica el procedimiento, las áreas que participan y los formatos a utilizar para estos controles.

IMPRESA GRUPO JAMA SAC	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión N° 001	
		Página 1	Fecha: Octubre 2021

Objetivo específico 04: Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Impresión Grupo Jama SAC. Piura, año 2021.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

IMPRESA GRUPO JAMA SAC

IMPRESA GRUPO JAMA SAC	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión N° 001	
		Página 2	Fecha: Octubre 2021

Introducción

El manual de organización y funciones (MOF) es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar la forma de la organización que han adoptado, y establecen las funciones asignadas de todos los puestos en la empresa.

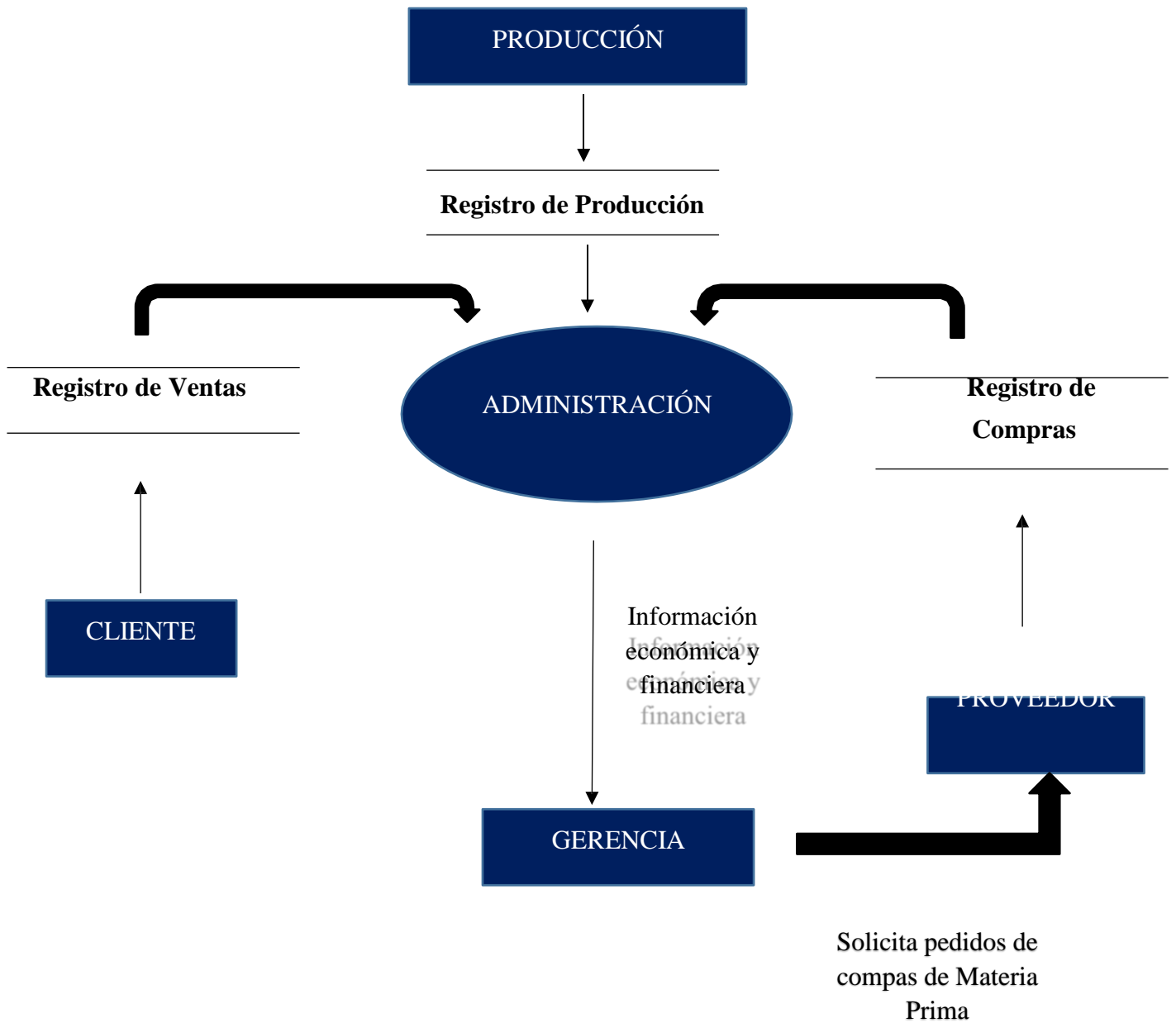
Hoy en día, se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, entre otras), lo requieran, sino porque su uso interno y diario minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc.

Como ven, la existencia del MOF en una organización es de vital importancia y por ello se debe cuidar el proceso de su elaboración. (Jara , 2017).

Objetivos

Elaborar diagrama de flujo de datos para mejorar el registro de información del sistema de control de información de las principales actividades de la empresa.

Sistema de registro de información mejorada del control de información de la empresa



IMPRESA GRUPO JAMA SAC	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión N° 001	
		Página 3	Fecha: Octubre 2021

I. ASPECTOS GENERALES

1. OBJETIVO

Elaboración del Manual de Organización y Funciones (MOF), para la determinación del proceso de cada ambiente en la empresa y así pueda existir un buen control del cumplimiento de toda información.

2. FINALIDAD

El manual de la organización Impresa Grupo JAMA SAC, muestra como finalidad:

- Mostrar los parámetros que se han establecido para cada ambiente en la empresa.
- Brindar información con terminología clara para cada personal sobre sus funciones y responsabilidades.

3. ALCANCE

Para que pueda existir un buen proceso de información y labores en grupo en la Impresa Grupo JAMA SAC, el manual ha de cumplir con los aspectos determinados para cada ambiente que integra a la Impresa.

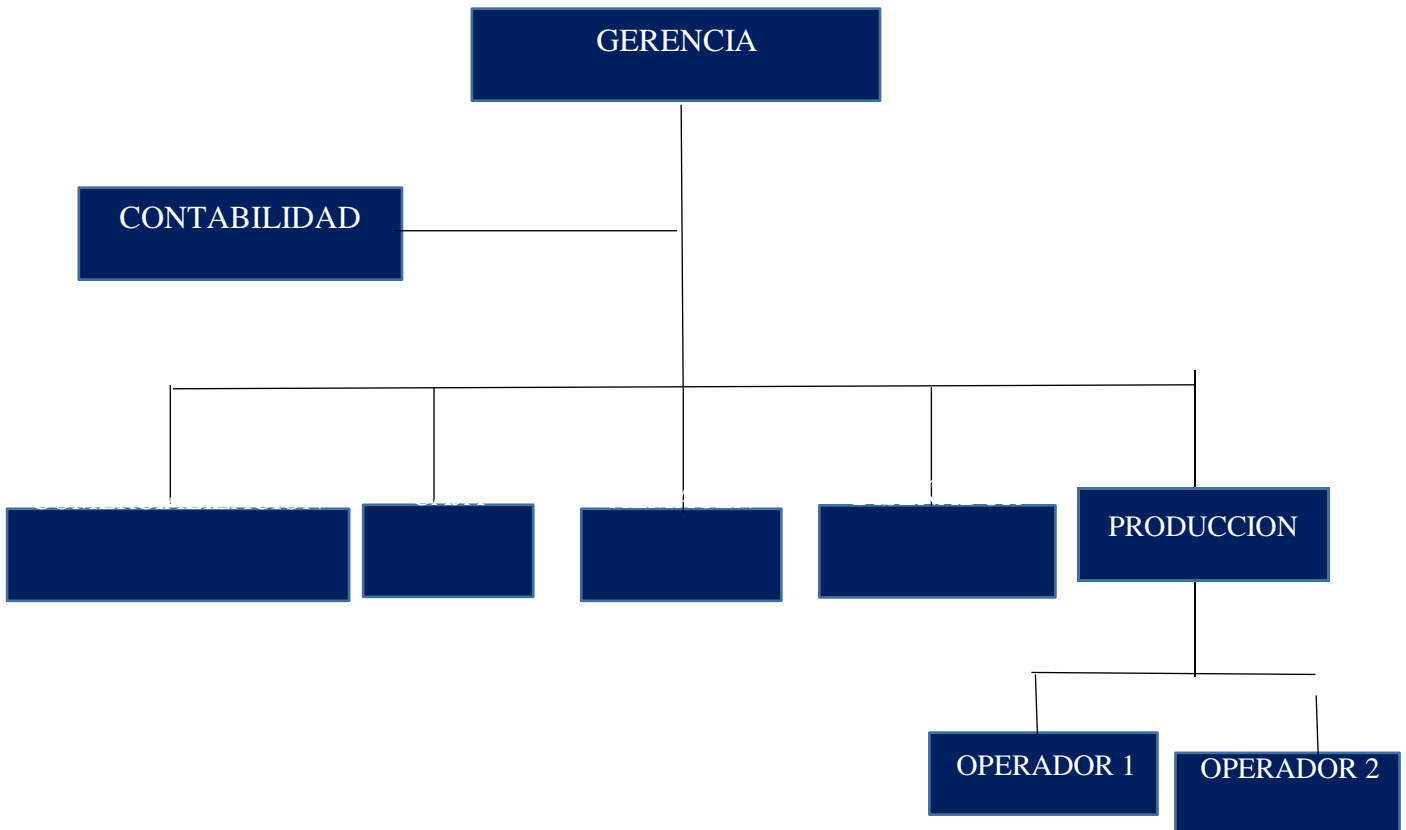
4. MISIÓN

En Imprenta Grupo JAMA SAC nuestra misión es ser una organización integral de artes gráficas, que satisfaga todas las necesidades de impresión en cuanto a calidad, rapidez y eficiencia que nuestros clientes requieren; apoyándonos en la excelencia de nuestro capital humano y tecnología de vanguardia.

5. VISION

Tenemos la firme visión de ser una de las empresas de artes gráficas de referencia en nuestra región y en aparato estatal, por su excelencia en sus trabajos de impresión, puntualidad, en el trato de su gente, en la protección del medio ambiente y sobre todo en la satisfacción plena de todos nuestros clientes.

II. ESTRUCTURA ORGÁNICA



Nota. El encargado de llevar la contabilidad se encuentra bajo la modalidad de servicios profesionales, por ende, no forma parte permanente de empresa, pero ejecuta la tarea o función importante que es parte de la vida de la empresa.

Estructurado de la siguiente manera:

1. Gerencia
2. Contabilidad
3. Comercialización
4. Caja
5. Almacén
6. Diseño
7. Producción
 - 7.1 Operario 1
 - 7.2 Operario 2

IMPRESA GRUPO JAMA SAC	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Versión N° 001	
		Página 4	Fecha: Octubre 2021

III. MANUAL DE FUNCIONES

1. Cargo: Gerencia.

Tiene a cargo la supervisión de caja, comercialización, almacén, diseñador, producción, operario 1 y 2.

Objetivo del cargo: Planificar, organizar, controlar y dirigir, las actividades que se ejecutan en la imprenta GRUPO JAMA SAC, estableciendo métodos de administración y evaluación que permitan mejorar la comunicación y aplicación de las normas y procedimientos establecidos, en busca de cumplir con los objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo.

Funciones específicas

- Responsable de hacer cumplir los protocolos de bioseguridad adoptados por la empresa en prevención y control del COVID-19.
- Realizar el seguimiento de la operación diaria y mensual de la empresa.
- Fijación y vigilancia del cumplimiento tanto de los objetivos como de las metas.
- Elaboración presupuestal tanto mensual como anual
- Ejecución de los pagos respectivos al personal.
- Administrar de forma adecuada los recursos empresariales.

- Gestionar la realización de las compras de suministros para la imprenta.
- Toma de decisiones en relación a los estados financieros.
- Supervisión, dirección y coordinación de las tareas programadas al personal.
- Representar a la empresa en todo evento tanto social, cultural como deportivo en que la empresa participe.
- Atender de forma correcta al cliente.

2. Cargo: Contabilidad

Objetivo del cargo: Realizar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la Imprenta GRUPO JAMA SAC.

Funciones específicas

- Realizar el análisis de cuentas tanto de proveedores como de clientes.
- Realizar el análisis de los asientos contables.
- Realizar el análisis de cuentas del balance para realizar los asientos contables.
- Realizar el cuadro de cuentas de la empresa
- Realizar el control de gastos administrativos, ventas, etc.
- Elaborar los archivos del balance general.

3. Cargo: Caja

Objetivo del cargo: Dar soporte en las actividades varias encomendadas por la Gerencia, con el fin de optimizar el tiempo de ejecución de tareas en la misma.

Funciones específicas

- Realizar los pagos en actividades bancarias.
- Brindar soporte en las actividades operativas
- Entregar la correspondencia a clientes.
- Entregar la correspondencia en la imprenta.

4. Cargo: Comercializador

Objetivo del Cargo: Realizar el primer contacto con los clientes, mediante las ventas, generando ingresos para la empresa.

Funciones Específicas.

- Analizar el requerimiento de los clientes.
- Ofrecer en venta el producto que mejor satisfaga las necesidades del cliente.
- Mantener a los clientes informados sobre novedades que existan sobre el pedido (posible demora en la entrega, cualquier otro tipo de cambio significativo).

5. Cargo: Almacén

Objetivo del cargo: planificar, dirigir y coordinar las actividades de abastecimiento, reposición, almacenamiento y distribución de insumos.

Funciones específicas.

- Registrar en los Kardex las entradas y salidas de los insumos para la producción.
- Llevar un control de las existencias máximas y mínimas de los insumos en almacén.
- Al recibir las compras de los insumos verificar que se encuentren de acuerdo a las condiciones de la factura.
- Revisar en qué condiciones se encuentra el almacén.
- Realizar una limpieza quincenal del almacén.

6. Cargo: Diseñador

Objetivo del cargo: Diseñar trabajos para impresión, con el fin de presentar muestras para la producción de los trabajos que se brinda en la empresa.

Funciones específicas

- Realizar el diseño de tarjetas, volantes, trípticos, etc.
- Leer, revisar, comparar con originales y realizar las correspondientes correcciones en el texto, títulos, imágenes, etc.
- Respalda la información que se entrega al cliente de acuerdo a sus requerimientos.

- Mantener un archivo ordenado y accesible del material físico y digital para una posterior recuperación.
- Efectuar el respectivo control de calidad de los trabajos que se están realizando.

7. Cargo: Producción

Objetivo del Cargo: Planificar, organizar, dirigir coordinar, controlar y evaluar las operaciones de su departamento.

Funciones específicas

- Verificar la impresión obtenida contra los originales (tamaño, tipo de papel, formato, color, tiraje, etc.).
- Efectuar el respectivo control de calidad a los trabajos que se están realizando.
- Registrar cada orden de producción, y aplicar el registro de los elementos de costo que intervienen en cada producción.
- Custodiar el equipo utilizado en el área.

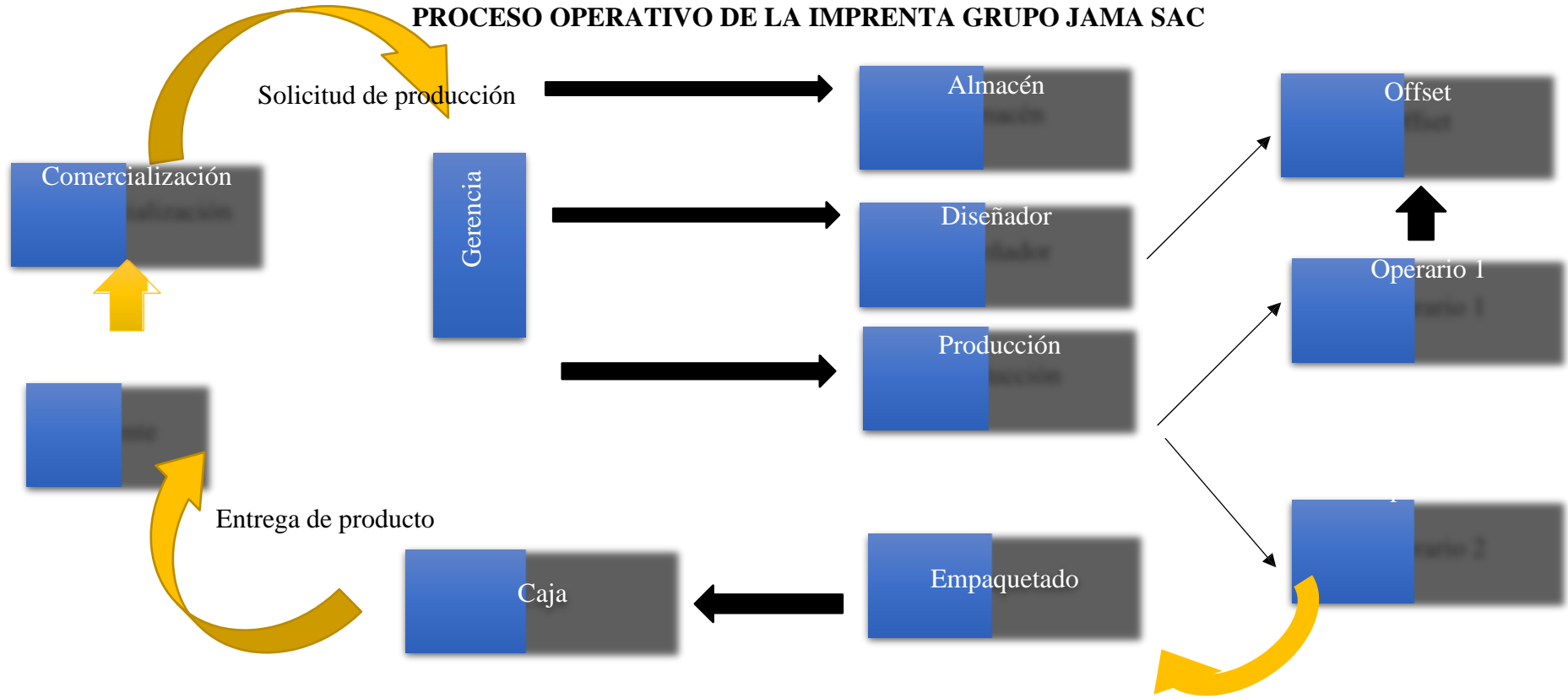
8. Cargo: Operario

Objetivo del Cargo: Operar la maquinaria de impresión de forma eficiente, con el fin de optimizar el tiempo de elaboración de los trabajos solicitados en la imprenta.

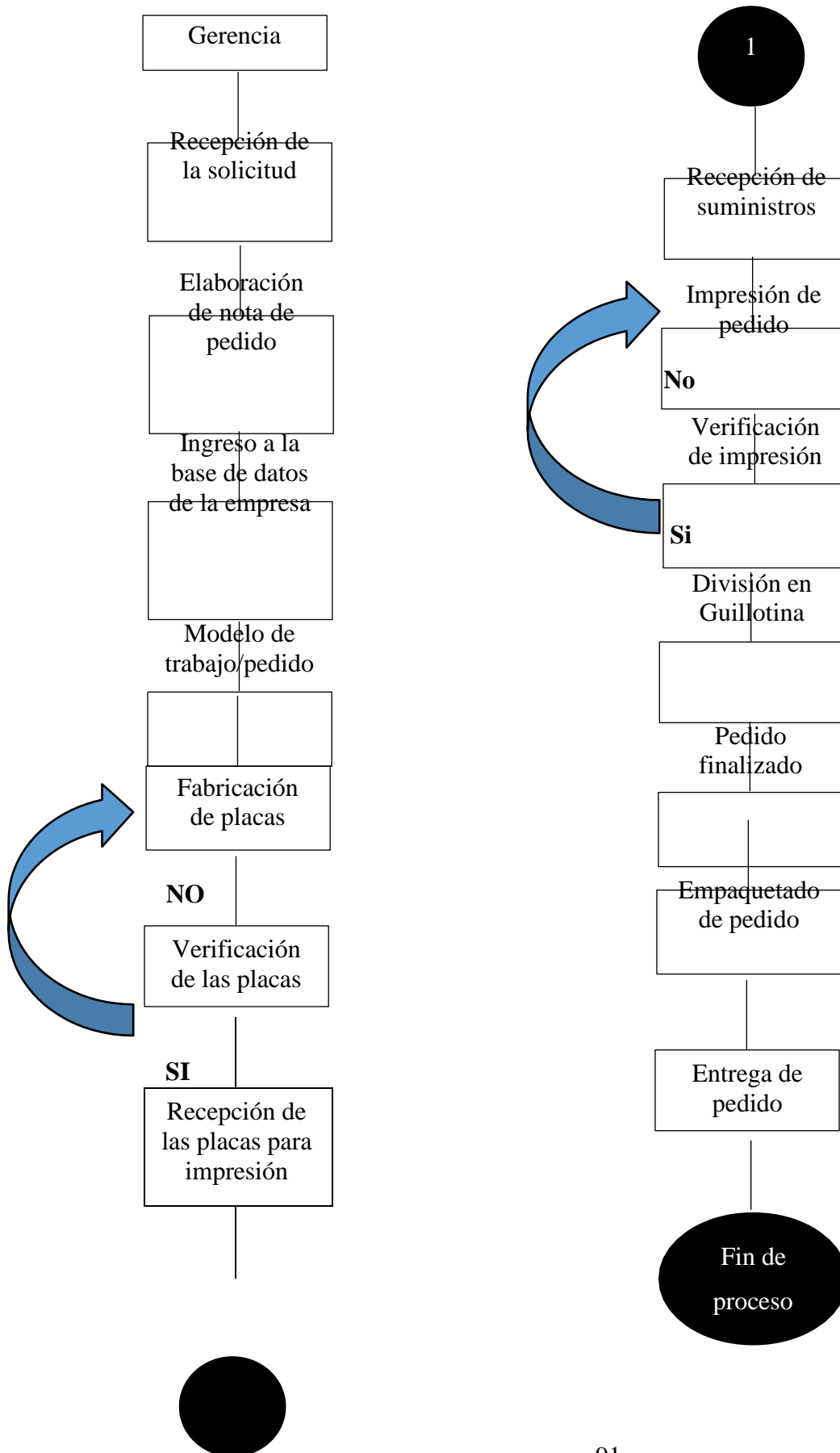
Funciones específicas

- Realizar la impresión de facturas, volantes, etc.
- Operar maquinaria de impresiones.
- Pulir el trabajo realizado en la operación.

PROCESO OPERATIVO DE LA IMPRENTA GRUPO JAMA SAC



PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA IMPRENTA GRUPO JAMA SAC



Documentación necesaria para el proceso de producción

Formato Orden de Producción

Imprenta GRUPO JAMA SAC	Orden de Producción	
	Numero: Fecha	
	de Inicio: Fecha	
	Entrega:	

Cliente:	
RUC:	
Dirección:	
Teléfono:	
Correo:	

Producto:	
------------------	--

Cantidad	Descripción

Observación:

Responsable

Formato de Requisición de Suministros

Imprenta GRUPO JAMA SAC	Orden de Requisición	
	Numero:	
	Fecha:	
	Orden producción:	

Producto:	
------------------	--

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total
		Total	

Despachado por

Recibí conforme

Formato de Costos

Imprenta GRUPO JAMA SAC

HOJA DE COSTOS

Cliente:

Orden de producción:

Artículo:

Fecha de inicio:

Cantidad:

Fecha de entrega:

Suministros					Mano de Obra			CIF		
Fecha	Descripción	Cant	Costo	Valor	Fecha	Detalle	Valor	Fecha	Descripción	Valor
Total					Total			Total		

RESUMEN

Suministros	
Mano de obra	
Costos indirectos de fabricación	
Costos totales	
Unidades Producidas	
Costo de producción unitario	
% de Unidad	
Precio de Venta al Público (PVP)	

VI. CONCLUSIONES

En cuanto a las conclusiones de las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021.

- En la empresa no se evidencia un Manual de Organización y Funciones, políticas ni procedimientos de control, en el área de almacén no se encuentran identificados los riesgos de pérdida o alteraciones en la información, sin realizar acción alguna para superar, asimismo, de la misma forma, no cuenta con el formato para registro, proceso, resumen y realización de informes de almacén, así como monitoreo y supervisión de la actividad de control. El área de producción no identifica los riesgos, pérdidas o alteraciones de información sin realizar acción alguna para superar, asimismo, no se evidencia un Manual de Organización y Funciones, políticas ni procedimientos de control, de la misma forma no identifican y clasifican sus costos y gastos de forma correcta y confiable, lo realizan de la forma más práctica posible sin utilizar su sistema de costos.
- En cuanto a las conclusiones sobre la descripción de las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021, a partir de la priorización desarrolladas en las oportunidades de mejora debido a que en el área de almacén y producción se realizan procedimientos de registro de información de los insumos y suministros y, por consiguiente, existe riesgo de pérdida de información o pérdida física. Así como, los procedimientos que se realizan dentro del área de almacén y producción se relacionan con otras áreas de la empresa. En tal sentido, existe oportunidad de mejora en el control interno del área de almacén y producción, tanto en el control de la entrada como en la salida de insumos, con la finalidad de evitar

procedimientos o registros deficientes o pérdidas en forma física. Así como la implementación de formatos para el registro de sus costos y gastos de forma correcta y confiable que permitan utilizar un costeo de su producción, existiendo asimismo la necesidad de integrar la información de las áreas de caja, diseño y comercialización.

- Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Imprenta Grupo Jama SAC. Piura, año 2021, de acuerdo a las oportunidades de mejora identificada en el área de almacén y producción, consiste en establecer un organigrama, los puestos de trabajo y el establecimiento de un Manual de Organización y Funciones. Asimismo, se plantea los procedimientos administrativos, los mismos que contienen: flujograma de procedimiento operacional, flujograma de procedimiento de producción, formatos de control de stock; así como formatos para el registro de sus costos y gastos, que permitan determinar un costeo de su producción, Asimismo, para facilitar la toma de decisiones de gerencias se presenta el diseño que integra la información de las áreas de caja, diseño y comercialización.

Recomendaciones.

Se sugiere formalizar el contenido de la propuesta de estudio con las autoridades relacionadas al proceso de producción, con el objetivo que tener en cuenta el modelo de costos por orden de producción, que les ofrezca información real y oportuna para tomar decisiones.

Se propone desarrollar el Manual de Organizaciones y Funciones para un buen manejo y funcionalidad de cada área de la empresa.

Se recomienda socializar con los miembros de la imprenta, esto para la identificación de los elementos del costo, mediante la aplicación de documentos relacionados con cada proceso, con la finalidad de establecer de forma adecuada los precios de venta de cada servicio que brinda la imprenta.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre, C. R. (2020). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *El Buzón de Pacioli, Año XII Número 76*.
- Apolinario, C. R. M. (2018). *Control Interno De NIC 16 (Propiedad, Planta y Equipo) Para La Imprenta Arte Digital* (Vol. 16, Issue 21).
- Arroyo, C. N. L., & Guzmán, O. F. D. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil*. <https://doi.org/1696-8352>
- Barquero, R. M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica* (Profit). https://books.google.com.pe/books/about/Manual_práctico_de_Control_Interno.html?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Caicay, V. D. B. (2020). Propuesta del control interno a los procesos operativos en la empresa J.R. Corporation EIRL. Y su efecto en la rentabilidad, Chiclayo 2017. *Universidad San Martín de Porras*. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6832/caicay_vdb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, R. J. Á. (2019). Importancia de un modelo de gestión administrativa. *Pearson Educación*. <https://doi.org/970-607-686-7>
- Chacón, W. (2012). El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones. *Fulldocs*.
- Charry, R. J. (2013). El control interno y los principios de evaluación de gestión en las entidades del Estado. Bogotá, Colombia. *Editorial Asociación Colombiana de Administradores*.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de los Recursos Humanos. *México*. Pg. 143 y 159.
- Díaz, G. M. A. del M. (2017). Control Interno y su incidencia en el Capital de Trabajo de la empresa WG Perú S.A.C. Trujillo Primer Semestre del 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Encalada, E. C. A. (2016). Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar las actividades Administrativas y Financieras de la imprenta "CIMAX" ubicada

- en el Distrito Metropolitano de Quito. In *Universidad Central del Ecuador* (Vol. 17, Issue 1).
<http://dx.doi.org/10.1016/j.carbpol.2016.12.050><http://dx.doi.org/10.1016/j.jndcrop.2016.04.064><http://dx.doi.org/10.1016/j.carbpol.2016.05.028><http://xlink.rsc.org/?DOI=C6NR09494E><http://dx.doi.org/10.1016/j.carbpol.2014.12.064>
- Facahelli, S. (2017). Metodología de la investigación social cuantitativa. *Universidad de Barcelona. Paris.*
- Fernández, A. A. E., & Mejía, R. D. V. (2018). “Evaluación del sistema de control interno a la imprenta Gráficas Hernández periodo 2016. *Universidad de Cuenca.*
[http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31632/1/TRABAJO DE TITULACION.PDF.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31632/1/TRABAJO_DE_TITULACION.PDF.pdf)
- Fernández, C. C. (2016). Metodología de la investigación sexta edición. *McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.*
- Gallardo, C. S. A. (2015). Elementos de la planeación y organización aplicados a la vida familiar en las familias tarijeñas. *Universidad Católica Boliviana “San Pablo.”* http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n35/n35_a05.pdf
- García, A. M. A. (2018). *El control interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la gestión gerencial de las empresas.*
- González, M. R. K. (2019). Implementación de un sistema de control interno para el fortalecimiento y desarrollo organizacional de la empresa “Magnus” imprenta del Cantón Milagro. *Universidad Estatal Del Milagro*, 26(3), 1–4.
<https://doi.org/10.1007/s11273-020-09706-3><http://dx.doi.org/10.1016/j.jweia.2017.09.008><https://doi.org/10.1016/j.energy.2020.117919><https://doi.org/10.1016/j.coldregions.2020.103116><http://dx.doi.org/10.1016/j.jweia.2010.12.004>
- Guaylupo, S. N. A. (2017). Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro Imprentas de la Ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión, 2016. *Universidad Católica Los Angeles de CHimbote*, 1–144.
[http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/control interno administrativo sanchez adanaque enid yaqueline.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/control_interno_administrativo_sanchez_adanaque_enid_yaqueline.pdf?sequence=1)

- Gutiérrez, V. A. Y. (2020). Control interno y calidad del servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018. *Universidad Cesar Vallejo*, 0–1.
- Henaó, F. Y. (2017). Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales. *Universidad Del Valle*.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.
- Iglesias, J. M. W. (2020). Implementación del control interno en el área de producción y su incidencia en la gestión de los inventarios de la empresa servicio gráfico urbano SRL, Chorrillos, 2018. *Universidad Peruana Las Américas*.
- Khoury, Z. F. (2014). Marco conceptual del control interno. *La Contraloría General de la República*.
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Lopez, Pilar & Fachelli, S. (2018). Metodología de la Investigación social cuantitativa. (1ª ed.). *Barcelona, España*.
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129381/metinvsocuan_cap3-2a2015.pdf
- López, H. L. de los M., & Tejeda, E. N. de las M. (2018). Materiales de impresión de uso estomatológico. *Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus*.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/abril/abr-2018/abr18267k.pdf>
- López, P. L. (2018). *Población, Muestra y muestreo* (SciELO).
- López, R. V. E., & Ortiz, S. H. V. (2017). Análisis de un manual de procedimiento para optimizar el control interno de la imprenta Clarena S.A. In *Universidad de Guayaquil*.
- Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría del Control Interno* (Ecoe Edici).
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditoría-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Mendoza, Z. W., & Delgado, C. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Universidad Estatal Del Sur de Manabí Jipijapa; Ecuador*.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835/html>
- Monsalve, R. (2015). La imprenta. *SlideShare*.

- Pereira, P. C. A. (2019). *Control interno en las empresas* (Instituto).
- Pimenta, C., & Pessoa, M. (2019). Gestión financiera pública en América Latina. *Fondo Monetario Internacional*. <https://doi.org/978-1-59782-225-1>
- Ramón, R. J. G. (2019). EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS. *Informativo Caballero Bustamante Revista de Asesoría Especializada*.
- Sampieri, H. R. (2015). *Metodología de la investigación*. En F. Sampieri, *Quinta Edición*.
[//www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%2520de%25%0A20la%2520investigaci%25C3%25B3n%25205ta%2520Edici%25C3%25B3n.pdf](http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%2520de%25%0A20la%2520investigaci%25C3%25B3n%25205ta%2520Edici%25C3%25B3n.pdf)
- Sánchez, G. J. (2017). Historia de la ciencia, la imprenta. *Frontispicio Del Libro Histoire de l'origine et Des Premiers Progrés de l'imprimerie*.
- Serrano, C. P. A., & Señalín, M. L. O. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Espacios*. <https://doi.org/07981015>
- Trinidad, S. N. H. (2020). Características del control interno de la Microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 67.
- ULADECH. (2016). Código de Ética para la Investigación (versión 001). Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica. ULADECH. ULADECH.
- Valduque, B. M. J. (2011). El origen de la imprenta: la xilografía. La imprenta de Gutenberg. *Revista de Claseshistoria*.
[file:///C:/Users/MILAGROS/Downloads/Dialnet-ElOrigenDeLaImprentaLaXilografia-5169198\(1\).pdf](file:///C:/Users/MILAGROS/Downloads/Dialnet-ElOrigenDeLaImprentaLaXilografia-5169198(1).pdf)
- Valverde, C. R. R. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa zeta impresores Graficos E.I.R.L. Piura, 2019*.
<https://doi.org/1>
- Vezga, R. A. R., & Sadovnik, S. S. (2014). El desarrollo y la historia de la imprenta en la ciudad de Cali, Colombia. *Universidad Autónoma de Occidente*.
<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/7741/T05789.pdf;jsessionid=4C0>

[DE8958D62DA90949D71845D0B3A1C?sequence=1](#)

Viteri, I. D. A., & Verdezoto, C. G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador. 12(4), 32-37.*

ANEXOS

ANEXO 01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

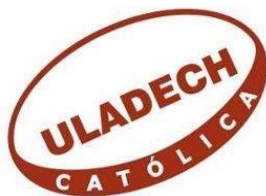
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021															
		Agosto (14) Mes				Septiembre Mes				Octubre Mes				Noviembre Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del informe final												X	X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico															X	

ANEXO 02 PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.5	500	S/250.00
• Fotocopias	0.1	300	S/30.00
• Empastado	2	35	S/70.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	17	2	S/34.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50	2	S/100.00
Sub total			S/484.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			S/500.00
Sub total			S/984.00
Total, de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	S/120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35	2	S/70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	S/160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	S/50.00
Sub total			S/400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por	63	4	S/252.00

semana)			
Sub total			S/252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			S/652.00
Total (S/.)			S/1,636.00

ANEXO 03 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INSTRUCCIONES.

Emplee un lápiz o un bolígrafo de tinta negra para responder el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su trabajo.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una cruz o tache, o bien, una "paloma" (símbolo de verificación).

N.º	PREGUNTA	SI	NO
Gerencia			
Cumplimiento de la Normativa			
1	¿Se encuentra los objetivos, metas y estrategias establecidas en la empresa?		X
2	¿Se evidencia el Manual de Organización y Funciones dentro de la Empresa?		X
3	¿Usted considera que se cumple con la normativa legal vigente?	X	
Eficiencia de las operaciones			
4	¿En la toma de decisiones se tienen en cuenta los presupuestos?		X
Información Contable Confiable			
5	¿Cuenta con personal profesional con experiencia el ámbito contable?		X
Almacén			
Cumplimiento de la Normativa			
6	¿Las funciones y responsabilidades del área de almacén se encuentran establecidas en la oficina?		X
Eficiencia de las Operaciones			
7	¿Se encuentra abastecido del stock necesario en suministros?	X	

8	¿Existe un registro de entradas y salidas de suministros según Kardex de la empresa?		X
9	¿Existe un control de suministros por fecha de vencimiento para su descarte o rotación rápida?		X
10	¿Logra participar en los inventarios que realiza los responsables administrativos y contables?	X	
Información Contable Confiable			
11	¿Existe documentación que sirve de constancia del inventario físico realizado?		X
12	¿Se realizan inventarios físicos, aunque una vez por año?	X	
Responsable de Compras			
Cumplimiento de la Normativa			
13	¿Las políticas para la realización de compras de suministros se encuentran establecidas en la empresa?		X
14	¿Las funciones y responsabilidades del encargado de almacén se encuentran establecidas en la empresa?		X
Eficiencia de las Operaciones			
15	¿Existe una planificación al realizar una compra de suministros?		X
16	¿Presenta datos actualizados sobre el stock de suministros?		X
17	¿Realizan evaluaciones en la cotización para las diferentes opciones de compra?		X
Información Contable Confiable			
18	¿Presentan comprobantes que respalden la compra realizada?	X	
19	¿Los comprobantes de la compra realizada se presenta de forma oportuna al área correspondiente?	X	
Responsable de Comercialización			
Cumplimiento de la Normativa			
20	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?		X
21	¿Las políticas para un crédito de ofrecimiento al cliente se encuentra establecidas en la empresa?		X
Eficiencia de las Operaciones			
22	¿Se encuentra en uso un sistema de facturación electrónica?		X
23	¿Han realizado capacitaciones para el personal el último año?	X	
24	¿Han realizado evaluaciones sobre los posibles ofrecimientos de crédito al cliente?	X	
25	¿Evidencia fuerza o empeño dentro de la empresa en la realización de una venta?		X
Información Contable Confiable			
26	¿Realizan revisión de las facturas en cuanto a cantidad, precio y cálculo?	X	
27	¿Realizan de forma manual la emisión de una factura?	X	
28	¿El comprobante emitido se deriva de forma oportuna al área respectiva?	X	
Responsable de Caja			
Cumplimiento de la Normativa			
29	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?		X

30	¿La realización del arqueo de caja lo desarrolla una persona ajena al responsable de caja?		X
31	¿Existe un procedimiento definido en área?		X
Eficiencia de las Operaciones			
32	¿Realizan de forma correcta la verificación y validación de los comprobantes antes de su cancelación?	X	
33	¿Existe un procedimiento de flujo de efectivo en la empresa?		X
34	¿Realizan flujos de efectivo?		X
35	¿Realizan una verificación tanto de entradas como de salidas de efectivo?	X	
Información Contable Confiable			
36	¿Hacen uso de un control diario en la entrada y salida de efectivo?		X
37	¿Hacen uso de formas de pago que se requieren en la normatividad tributaria vigente?	X	
Responsable Contable			
Cumplimiento de la Normativa			
38	¿La realización de las notas contables se desarrollan en base a los principios contables aceptados?	X	
39	¿Realizan las declaraciones ante la SUNAT en el tiempo determinado?	X	
40	¿Existen políticas contables dentro de la empresa?		X
Eficiencia de las Operaciones			
41	¿Existe un sistema informático donde se recoge los datos financieros y económicos de la empresa?		X
42	¿Realizan la verificación de la autenticidad documentaria antes de su registro?	X	
43	¿Realizan la elaboración de estados financieros básicos?	X	
Información Contable Confiable			
44	¿Logran aplicar normas de control interno de la contabilidad en las partidas de los estados financieros?		X
Responsable Producción			
Cumplimiento de la Normativa			
45	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X	
46	¿La realización de la entrega del producto lo desarrolla una persona ajena al responsable de caja?	X	
47	¿Existe un procedimiento definido en área?		X
Eficiencia de las Operaciones			
48	¿Cuentan con un sistema informático donde se recoge los datos del usuario que recogerá el producto en la empresa?		X
49	¿Realizan una verificación de la autenticidad documentaria antes de su retiro?	X	
Información Contable Confiable			
50	¿Aplican normas de control interno de la contabilidad en las partidas de los estados financieros?		X
Responsable del Área de Diseño			
Cumplimiento de la Normativa			
51	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X	

52	¿La realización antes de la entrega del producto lo presenta ante Gerencia para su revisión?	X	
53	¿Existe un procedimiento definido en área?		X
Eficiencia de las Operaciones			
54	¿Existe un registro donde se recoja la información de las características del producto solicitado?		X
55	¿Realizan la verificación del producto terminado antes de su retiro?	X	
Información Contable Confiable			
56	¿Logran aplicar normas de control interno de la contabilidad por el precio del producto?		X

Muchas Gracias por su Colaboración...

Sullana, setiembre del 2021.

ANEXO 04 CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Sra. JAMA HEYDY MEDINA CAMACHO
Gerente General de la Empresa GRUPO JAMA S.A.C.

Yo **Ernesto Castillo López**, identificado con D.N.I. N° 03685958, domiciliado en Calle Vichayal N° 127 – Santa Teresita – Sullana, como Bachiller de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote perteneciente al taller de investigación, ante usted me presente y expongo:

Que para mi proceso de obtención de mi Título estoy realizado una investigación titulada:

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: IMPRENTA GRUPO JAMA SAC. PIURA, AÑO 2021.

Es por ello que solicito a usted me brinde la oportunidad de realizar un cuestionario en su distinguida empresa y de esta manera obtener información necesaria para cumplir con los objetivos propuestos, así mismo mantengo mi palabra de respetar y no dar uso individual a la información proporcionada a mi persona en beneficio de este proyecto de tesis.

Sin más que expresar me despido cordialmente esperando su pronta respuesta.

Atentamente,


Ernesto Castillo López
D.N.I. N° 03685958


GRUPO JAMA S.A.C.
Jama Heydy Medina Camacho
REPRESENTANTE LEGAL

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE TESIS: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: IMPRENTA GRUPO JAMA SAC. PIURA, AÑO 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PREGUNTAS BASADAS EN LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO							
	Gerencia							
	Cumplimiento de la Normativa							
1	¿Se encuentra los objetivos, metas y estrategias establecidas en la empresa?	x		x		x		Suficiencia
2	¿Se evidencia el Manual de Organización y Funciones dentro de la Empresa?	x		x		x		Suficiencia
3	¿Usted considera que se cumple con la normativa legal vigente?	x		x		x		Suficiencia
	Eficiencia de las operaciones							
4	¿En la toma de decisiones se tienen en cuenta los presupuestos?	x		x		x		Suficiencia
	Información Contable Confiable							
5	¿Cuenta con personal profesional con experiencia el ámbito contable?	x		x		x		Suficiencia
	Almacén							
	Cumplimiento de la Normativa							
6	¿Las funciones y responsabilidades del área de almacén se encuentran establecidas en la oficina?	x		x		x		Suficiencia
	Eficiencia de las Operaciones							
7	¿Se encuentra abastecido del stock necesario en suministros?	x		x		x		Suficiencia
8	¿Existe un registro de entradas y salidas de suministros según Kardex de la empresa?	x		x		x		Suficiencia

9	¿Existe un control de suministros por fecha de vencimiento para su descarte o rotación rápida?	X		X		X		Suficiencia
10	¿Logra participar en los inventarios que realiza los responsables administrativos y contables?	X		X		X		Suficiencia
Información Contable Confiable								
11	¿Existe documentación que sirve de constancia del inventario físico realizado?	X		X		X		Suficiencia
12	¿Se realizan inventarios físicos, aunque una vez por año?	X		X		X		Suficiencia
Responsable de Compras								
Cumplimiento de la Normativa								
13	¿Las políticas para la realización de compras de suministros se encuentran establecidas en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
14	¿Las funciones y responsabilidades del encargado de almacén se encuentran establecidas en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
Eficiencia de las Operaciones								
15	¿Existe una planificación al realizar una compra de suministros?	X		X		X		Suficiencia
16	¿Presenta datos actualizados sobre el stock de suministros?	X		X		X		Suficiencia
17	¿Realizan evaluaciones en la cotización para las diferentes opciones de compra?	X		X		X		Suficiencia
Información Contable Confiable								
18	¿Presentan comprobantes que respalden la compra realizada?	X		X		X		Suficiencia
19	¿Los comprobantes de la compra realizada se presenta de forma oportuna al área correspondiente?	X		X		X		Suficiencia
Responsable de Comercialización								
Cumplimiento de la Normativa								
20	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
21	¿Las políticas para un crédito de ofrecimiento al cliente se encuentra establecidas en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
Eficiencia de las Operaciones								

22	¿Se encuentra en uso un sistema de facturación electrónica?	x		x		x		Suficiencia
23	¿Han realizado capacitaciones para el personal el último año?	x		x		x		Suficiencia
24	¿Han realizado evaluaciones sobre los posibles ofrecimientos de crédito al cliente?	x		x		x		Suficiencia
25	¿Evidencia fuerza o empeño dentro de la empresa en la realización de una venta?	x		x		x		Suficiencia
	Información Contable Confiable							
26	¿Realizan revisión de las facturas en cuanto a cantidad, precio y cálculo?	x		x		x		Suficiencia
27	¿Realizan de forma manual la emisión de una factura?	x		x		x		Suficiencia
28	¿El comprobante emitido se deriva de forma oportuna al área respectiva?	x		x		x		Suficiencia
	Responsable de Caja							
	Cumplimiento de la Normativa							
29	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	x		x		x		Suficiencia
30	¿La realización del arqueo de caja lo desarrolla una persona ajena al responsable de caja?	x		x		x		Suficiencia
31	¿Existe un procedimiento definido en área?	x		x		x		Suficiencia
	Eficiencia de las Operaciones							
32	¿Realizan de forma correcta la verificación y validación de los comprobantes antes de su cancelación?	x		x		x		Suficiencia
33	¿Existe un procedimiento de flujo de efectivo en la empresa?	x		x		x		Suficiencia
34	¿Realizan flujos de efectivo?	x		x		x		Suficiencia
35	¿Realizan una verificación tanto de entradas como de salidas de efectivo?	x		x		x		Suficiencia
	Información Contable Confiable							
36	¿Hacen uso de un control diaria en la entra y salida de efectivo?	x		x		x		Suficiencia
37	¿Hacen uso de formas de pago que se requieren en la normatividad tributaria vigente?	x		x		x		Suficiencia
	Responsable Contable							

	Cumplimiento de la Normativa					
38	¿La realización de las notas contables se desarrollan en base a los principios contables aceptados?	X	X	X		Suficiencia
39	¿Realizan las declaraciones ante la SUNAT en el tiempo determinado?	X	X	X		Suficiencia
40	¿Existen políticas contables dentro de la empresa?	X	X	X		Suficiencia
	Eficiencia de las Operaciones					
41	¿Existe un sistema informático donde se recoge los datos financieros y económicos de la empresa?	X	X	X		Suficiencia
42	¿Realizan la verificación de la autenticidad documentaria antes de su registro?	X	X	X		Suficiencia
43	¿Realizan la elaboración de estados financieros básicos?	X	X	X		Suficiencia
	Información Contable Confiable					
44	¿Logran aplicar normas de control interno de la contabilidad en las partidas de los estados financieros?	X	X	X		Suficiencia
	Responsable Producción					
	Cumplimiento de la Normativa					
45	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X	X	X		Suficiencia
46	¿La realización de la entrega del producto lo desarrolla una persona ajena al responsable de caja?	X	X	X		Suficiencia
47	¿Existe un procedimiento definido en área?	X	X	X		Suficiencia
	Eficiencia de las Operaciones					
48	¿Cuentan con un sistema informático donde se recoge los datos del usuario que recogerá el producto en la empresa?	X	X	X		Suficiencia
49	¿Realizan una verificación de la autenticidad documentaria antes de su retiro?	X	X	X		Suficiencia
	Información Contable Confiable					
50	¿Aplican normas de control interno de la contabilidad en las partidas de los estados financieros?	X	X	X		Suficiencia
	Responsable del Área de Diseño					

Cumplimiento de la Normativa							
51	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X		X		X	Suficiencia
52	¿La realización antes de la entrega del producto lo presenta ante Gerencia para su revisión?	X		X		X	Suficiencia
53	¿Existe un procedimiento definido en área?	X		X		X	Suficiencia
Eficiencia de las Operaciones							
54	¿Existe un registro donde se recoja la información de las características del producto solicitado?	X		X		X	Suficiencia
55	¿Realizan la verificación del producto terminado antes de su retiro?	X		X		X	Suficiencia
Información Contable Confiable							
56	¿Logran aplicar normas de control interno de la contabilidad por el precio del producto?	X		X		X	Suficiencia

Observaciones (Precisar si hay Suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

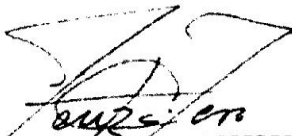
Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Juan Francisco Gonzales Vera

DNI: 02664225

Especialidad del validador: Contabilidad

SULLANA, 06 de octubre del 2021

Investigador: Firma del Experto Informante



Mg. CPC Juan Francisco Gonzales Vera
MAT. 1476

TÍTULO DE TESIS: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: IMPRENTA GRUPO JAMA SAC. PIURA, AÑO 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PREGUNTAS BASADAS EN LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO							
	Gerencia							
	Cumplimiento de la Normativa							
1	¿Se encuentra los objetivos, metas y estrategias establecidas en la empresa?	x		x		x		Suficiencia
2	¿Se evidencia el Manual de Organización y Funciones dentro de la Empresa?	x		x		x		Suficiencia
3	¿Usted considera que se cumple con la normativa legal vigente?	x		x		x		Suficiencia
	Eficiencia de las operaciones							
4	¿En la toma de decisiones se tienen en cuenta los presupuestos?	x		x		x		Suficiencia
	Información Contable Confiable							
5	¿Cuenta con personal profesional con experiencia el ámbito contable?	x		x		x		Suficiencia
	Almadn							
	Cumplimiento de la Normativa							
6	¿Las funciones y responsabilidades del área de almacén se encuentran establecidas en la oficina?	x		x		x		Suficiencia
	Eficiencia de las Operaciones							
7	¿Se encuentra abastecido del stock necesario en suministros?	x		x		x		Suficiencia
8	¿Existe un registro de entradas y salidas de suministros según Kardex de la empresa?	x		x		x		Suficiencia

9	¿Existe un control de suministros por fecha de vencimiento para su descarte o rotación rápida?	X	X	X	Suficiencia
10	¿Logra participar en los inventarios que realiza los responsables administrativos y contables?	X	X	X	Suficiencia
	Información Contable Confiable				
11	¿Existe documentación que sirve de constancia del inventario físico realizado?	X	X	X	Suficiencia
12	¿Se realizan inventarios físicos, aunque una vez por año?	X	X	X	Suficiencia
	Responsable de Compras				
	Cumplimiento de la Normativa				
13	~Las políticas para la realización de compras de suministros se encuentran establecidas en la empresa?	X	X	X	Suficiencia
14	¿Las funciones y responsabilidades del encargado de almacén se encuentran establecidas en la empresa?	X	X	X	~uficiencia
	Eficiencia de las Operaciones				
15	¿Existe una planificación al realizar una compra de suministros?	X	X	X	Suficiencia
16	¿Presenta datos actualizados sobre el stock de suministros?	X	X	X	Suficiencia
17	¿Realizan evaluaciones en la cotización para las diferentes opciones de compra?	X	X	X	Suficiencia
	Información Contable Confiable				
18	¿Presentan comprobantes que respalden la compra realizada?	X	X	X	Suficiencia
19	¿Los comprobantes de la compra realizada se presenta de forma oportuna al área correspondiente?	X	X	X	Suficiencia
	Responsable de Comercialización				
	Cumplimiento de la Normativa				
20	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X	X	X	Suficiencia
21	¿Las políticas para un crédito de ofrecimiento al cliente se encuentra establecidas en la empresa?	X	X	X	Suficiencia
	Eficiencia de las Operaciones				

22	Se encuentra en uso un sistema de facturación electrónica?	X		X		X		Suficiencia
23	Han realizado capacitaciones para el personal el último año?	X		X		X		Suficiencia
24	Han realizado evaluaciones sobre los posibles ofrecimientos de crédito al cliente?	X		X		X		Suficiencia
25	Evidencia fuerza o empeño dentro de la empresa en la realización de una venta?	X		X		X		Suficiencia
	Información Contable Confiable							
		X		X		X		Suficiencia
26	Realizan revisión de las facturas en cuanto a cantidad, precio y cálculo?	X		X		X		Suficiencia
27	Realizan de forma manual la emisión de una factura?	X		X		X		Suficiencia
28	El comprobante emitido se deriva de forma oportuna al área respectiva?	X		X		X		Suficiencia
	Responsable de Caía							
	Cumplimiento de la Normativa							
29	Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
30	La realización del arqueo de caja lo desarrolla una persona ajena al responsable de caía?	X		X		X		Suficiencia
31	Existe un procedimiento definido en área?	X		X		X		Suficiencia
	Eficiencia de las Operaciones							
32	Realizan de forma correcta la verificación y validación de los comprobantes antes de su cancelación?	X		X		X		Suficiencia
33	Existe un procedimiento de flujo de efectivo en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
34	Realizan flujos de efectivo?	X		X		X		Suficiencia
35	Realizan una verificación tanto de entradas como de salidas de efectivo?	X		X		X		Suficiencia
	Información Contable Confiable							
		X		X		X		Suficiencia

36. Hacen uso de un control diario en la entrada y salida de efectivo?

X X X Suficiencia

37. Hacen uso de formas de pago que se requieren en la normatividad tributaria vigente?

Responsable Contable

	Cumolimiento de la Normativa						
38	¿La realización de las notas contables se desarrollan en base a los principios contables aceptados?	X	X	X			Suficiencia
39	¿Realizan las declaraciones ante la SUNAT en el tiempo determinado?	X	X	X			Suficiencia
40	¿Existen políticas contables dentro de la empresa?	X	X	X			Suficiencia
	Eficiencia de las Operaciones						
41	¿Existe un sistema informático donde se recoge los datos financieros y económicos de la empresa?	X	X	X			Suficiencia
42	¿Realizan la verificación de la autenticidad documentaria antes de su registro?	X	X	X			Suficiencia
43	¿Realizan la elaboración de estados financieros básicos?	X	X	X			Suficiencia
	Información Contable Confiable						
44	¿Logran aplicar normas de control interno de la contabilidad en las partidas de los estados financieros?	X	X	X			Suficiencia
	Responsable Producción						
	Cumplimiento de la Normativa						
45	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X	X	X			Suficiencia
46	¿La realización de la entrega del producto lo desarrolla una persona ajena al responsable de caja?	X	X	X			Suficiencia
47	¿Existe un procedimiento definido en área?	X	X	X			Suficiencia
	Eficiencia de las Operaciones						
48	¿Cuentan con un sistema informático donde se recoge los datos del usuario que recogerá el producto en la empresa?	X	X	X			Suficiencia
49	¿Realizan una verificación de la autenticidad documentaria antes de su retiro?	X	X	X			Suficiencia
	Información Contable Confiable						
50	¿Aplican normas de control interno de la contabilidad en las partidas de los estados financieros?	X	X	X			Suficiencia
	Responsable del Área de Diseño						

Cumplimiento de la Normativa							
51	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X		X		X	Suficiencia
52	¿La realización antes de la entrega del producto lo presenta ante Gerencia para su revisión?	X		X		X	Suficiencia
53	¿Existe un procedimiento definido en área?	X		X		X	Suficiencia
Eficiencia de las Operaciones							
54	¿Existe un registro donde se recoja la información de las características del producto solicitado?	X		X		X	Suficiencia
55	¿Realizan la verificación del producto terminado antes de su retiro?	X		X		X	Suficiencia
Información Contable Confiable							
56	¿Logran aplicar normas de control interno de la contabilidad por el precio del producto?	X		X		X	Suficiencia

Observaciones (Precisar si hay Suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Fermín Adalberto Jiménez Espinoza

DNI: 03565992

Especialidad del validador: Contabilidad

SULLANA, 06 de octubre del 2021

Investigador: Firma del Experto Informante



Mg. CPC FERMIN A. JIMENEZ ESPINOZA
MAT: 628

TÍTULO DE TESIS: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: IMPRENTA GRUPO JAMA SAC. PIURA, AÑO 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PREGUNTAS BASADAS EN LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO							
	Gerencia							
	Cumplimiento de la Normativa							
1	¿Se encuentra los objetivos, metas y estrategias establecidas en la empresa?	x		x		x		Suficiencia
2	¿Se evidencia el Manual de Organización y Funciones dentro de la Empresa?	x		x		x		Suficiencia
3	¿Usted considera que se cumple con la normativa legal vigente?	x		x		x		Suficiencia
	Eficiencia de las operaciones							
4	¿En la toma de decisiones se tienen en cuenta los presupuestos?	x		x		x		Suficiencia
	Información Contable Confiable							
5	¿Cuenta con personal profesional con experiencia el ámbito contable?	x		x		x		Suficiencia
	Almacén							
	Cumplimiento de la Normativa							
6	¿Las funciones y responsabilidades del área de almacén se encuentran establecidas en la oficina?	x		x		x		Suficiencia
	Eficiencia de las Operaciones							
7	¿Se encuentra abastecido del stock necesario en suministros?	x		x		x		Suficiencia
8	¿Existe un registro de entradas y salidas de suministros según Kardex de la empresa?	x		x		x		Suficiencia

9	¿Existe un control de suministros por fecha de vencimiento para su descarte o rotación rápida?	X		X		X		Suficiencia
10	¿Logra participar en los inventarios que realiza los responsables administrativos y contables?	X		X		X		Suficiencia
Información Contable Confiable								
11	¿Existe documentación que sirva de constancia del inventario físico realizado?	X		X		X		Suficiencia
12	¿Se realizan inventarios físicos, aunque una vez por año?	X		X		X		Suficiencia
Responsable de Compras								
Cumplimiento de la Normativa								
13	¿Las políticas para la realización de compras de suministros se encuentran establecidas en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
14	¿Las funciones y responsabilidades del encargado de almacén se encuentran establecidas en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
Eficiencia de las Operaciones								
15	¿Existe una planificación al realizar una compra de suministros?	X		X		X		Suficiencia
16	¿Presenta datos actualizados sobre el stock de suministros?	X		X		X		Suficiencia
17	¿Realizan evaluaciones en la cotización para las diferentes opciones de compra?	X		X		X		Suficiencia
Información Contable Confiable								
18	¿Presentan comprobantes que respalden la compra realizada?	X		X		X		Suficiencia
19	¿Los comprobantes de la compra realizada se presenta de forma oportuna al área correspondiente?	X		X		X		Suficiencia
Responsable de Comercialización								
Cumplimiento de la Normativa								
20	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
21	¿Las políticas para un crédito de ofrecimiento al cliente se encuentra establecidas en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
Eficiencia de las Operaciones								

22	¿Se encuentra en uso un sistema de facturación electrónica?	X		X		X		Suficiencia
23	¿Han realizado capacitaciones para el personal el último año?	X		X		X		Suficiencia
24	¿Han realizado evaluaciones sobre los posibles ofrecimientos de crédito al cliente?	X		X		X		Suficiencia
25	¿Evidencia fuerza o empeño dentro de la empresa en la realización de una venta?	X		X		X		Suficiencia
	Información Contable Confiable							
26	¿Realizan revisión de las facturas en cuanto a cantidad, precio y cálculo?	X		X		X		Suficiencia
27	¿Realizan de forma manual la emisión de una factura?	X		X		X		Suficiencia
28	¿El comprobante emitido se deriva de forma oportuna al área respectiva?	X		X		X		Suficiencia
	Responsable de Caja							
	Cumplimiento de la Normativa							
29	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
30	¿La realización del arqueo de caja lo desarrolla una persona ajena al responsable de caja?	X		X		X		Suficiencia
31	¿Existe un procedimiento definido en área?	X		X		X		Suficiencia
	Eficiencia de las Operaciones							
32	¿Realizan de forma correcta la verificación y validación de los comprobantes antes de su cancelación?	X		X		X		Suficiencia
33	¿Existe un procedimiento de flujo de efectivo en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
34	¿Realizan flujos de efectivo?	X		X		X		Suficiencia
35	¿Realizan una verificación tanto de entradas como de salidas de efectivo?	X		X		X		Suficiencia
	Información Contable Confiable							
36	¿Hacen uso de un control diaria en la entra y salida de efectivo?	X		X		X		Suficiencia
37	¿Hacen uso de formas de pago que se requieren en la normatividad tributaria vigente?	X		X		X		Suficiencia
	Responsable Contable							

Cumplimiento de la Normativa					
38	¿La realización de las notas contables se desarrollan en base a los principios contables aceptados?	X	X	X	Suficiencia
39	Realizan las declaraciones ante la SUNAT en el tiempo determinado?	X	X	X	Suficiencia
40	Existen políticas contables dentro de la empresa?	X	X	X	Suficiencia
Eficiencia de las Operaciones					
41	¿Existe un sistema informático donde se recoge los datos financieros y económicos de la empresa?	X	X	X	Suficiencia
42	Realizan la verificación de la autenticidad documental antes de su registro?	X	X	X	Suficiencia
43	Realizan la elaboración de estados financieros básicos?	X	X	X	Suficiencia
Información Contable Confiable					
44	¿Logran aplicar normas de control interno de la contabilidad en las partidas de los estados financieros?	X	X	X	Suficiencia
Responsable Producción					
Cumplimiento de la Normativa					
45	¿Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X	X	X	Suficiencia
46	¿La realización de la entrega del producto lo desarrolla una persona ajena al responsable de caja?	X	X	X	Suficiencia
47	¿Existe un procedimiento definido en área?	X	X	X	Suficiencia
Eficiencia de las Operaciones					
48	¿Cuentan con un sistema informático donde se recoge los datos del usuario que recogerá el producto en la empresa?	X	X	X	Suficiencia
49	Realizan una verificación de la autenticidad documental antes de su retiro?	X	X	X	Suficiencia
Información Contable Confiable					
50	¿Aplican normas de control interno de la contabilidad en las partidas de los estados financieros?	X	X	X	Suficiencia
Responsable del Área de Diseño					

Cumolimiento de la Normativa							
51	~Las funciones y responsabilidades del área se encuentran establecidas en la empresa?	X		X		X	Suficiencia
52	~La realización antes de la entrega del producto lo presenta ante Gerencia para su revisión?	X		X		X	Suficiencia
53	~Existe un procedimiento definido en área?	X		X		X	Suficiencia
Eficiencia de las Operaciones							
54	~Existe un registro donde se recoja la información de las características del producto solicitado?	X		X		X	Suficiencia
55	~Realizan la verificación del producto terminado antes de su retiro?	X		X		X	Suficiencia
Información Contable Confiable							
56	~Logran aplicar normas de control interno de la contabilidad por el precio del producto?	X		X		X	Suficiencia

Observaciones (Precisar si hay Suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | | Aplicable después de corregir | | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Marlon Raúl Alvia Siancas

DNI: 41165130

Especialidad del validador: Contabilidad

SULLANA, 07 de octubre del 2021

Investigador: Firma del Experto Informante