

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN EL
ÁREA DE VENTAS DE LA MICROEMPRESA EAR
MOTOS S.A.C. – TRUJILLO, 2021**

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

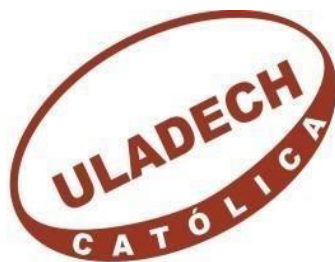
AUTOR

**PONCIANO VARGAS, JOSE LUIS
ORCID: 0000-0002-0395-4593**

ASESOR

**MANRIQUE PLÁCIDO JUANA MARIBEL
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ
2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN EL
ÁREA DE VENTAS DE LA MICROEMPRESA EAR
MOTOS S.A.C. – TRUJILLO, 2021**

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

AUTOR

**PONCIANO VARGAS, JOSÉ LUIS
ORCID: 0000-0002-0395-4593**

ASESOR

**MANRIQUE PLÁCIDO JUANA MARIBEL
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ
2022**

Título de la tesis.

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN EL ÁREA DE VENTAS
DE LA MICROEMPRESA EAR MOTOS S.A.C. – TRUJILLO, 2021**

Equipo de Trabajo.

AUTOR

Ponciano Vargas, José Luis

ORCID: **0000-0002-0395-4593**

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

ASESOR

Manrique Plácido Juana Maribel

ORCID: **0000-0002-6880-1141**

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

JURADO

Dr. Espejo Chacón Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Mgtr. Baila Gemin Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Mgtr. Yopez Pretel Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-632-7890

Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. Espejo Chacón Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Presidente

Mgr. Baila Gemin Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Miembro

Mgr. Yepez Pretel Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-632-7890

Miembro

Manrique Plácido Juana Maribel

ORCID: **0000-0002-6880-1141**

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la misericordia que tiene con nosotros al tenernos con salud y vida, por la fortaleza que nos brinda para superarnos día a día

A mi madre y a mi padre que desde el cielo me iluminan y me motivan para seguir adelante también a mi querida esposa e hijos por su respaldo en los objetivos y metas que he trazado en la vida.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera influye el control interno en el área de ventas en la microempresa EAR MOTOS S.A.C –Trujillo, 2021. Teniendo como actividad principal la venta, mantenimiento y reparación de motocicletas. La metodología utilizada es de tipo descriptivo, diseño cualitativo, no experimental y de caso. Se trabajó con un cuestionario de 10 preguntas realizadas al gerente, obteniendo como resultado respecto al objetivo específico 1: la microempresa no cuenta con un control interno en el área de ventas, respecto al objetivo específico 2: se pudo dar a notar que la microempresa no cuida a sus trabajadores y no les da capacitaciones adecuadas para su correcto desempeño en sus labores. Respecto al objetivo específico 3: Se dio alternativas de solución inmediata como la publicidad de costo 0, gestionar envío de motos a consignación de las marcas para contrarrestar la mala gestión en el área de ventas e ir mejorándola poco a poco. Finalmente se concluye que el manejo que está llevando la empresa en el área de ventas es deficiente y que se debe mejorar, haciendo uso de las alternativas de mejoramiento inmediato que se le dio en la investigación, permitiendo así su pronto mejoramiento en el área más importante de la empresa.

Palabras claves: control interno, micro y pequeñas empresas, ventas.

Abstract

The general objective of this research was to determine how internal control influences the sales area in the microenterprise EAR MOTOS S.A.C -Trujillo, 2021. Having as its main activity the sale, maintenance and repair of motorcycles. The methodology used is descriptive, qualitative, non-experimental and case design. We worked with a questionnaire of 10 questions made to the manager, obtaining as a result regarding the specific objective 1: the microenterprise does not have an internal control in the sales area, regarding the specific objective 2: it was possible to notice that the microenterprise does not It takes care of its workers and does not give them adequate training for their correct performance in their work. Regarding the specific objective 3: Immediate solution alternatives were given, such as 0-cost advertising, managing the sending of motorcycles to consignment of the brands to counteract poor management in the sales area and improve it little by little. Finally, it is concluded that the management that the company is carrying out in the sales area is deficient and that it should be improved, making use of the immediate improvement alternatives that were given in the investigation, thus allowing its prompt improvement in the most important area. of the company.

Keywords: internal control, micro and small business, sales.

Contenido

TITULO DE LA TESIS	I
EQUIPO DE TRABAJO	II
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESÚMEN	VI
ABSTRACT	VII
CONTENIDO	VIII
ÍNDICE DE CUADROS	IX
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	14
2.1.Antecedentes.....	14
2.1.1. Antecedentes Internacionales	14
2.1.2. Antecedentes Nacionales	15
2.1.3. Antecedentes Locales	16
2.2.Bases Teóricas de la investigación	18
2.2.1. Marco Teórico	18
2.2.1.1. Teorías del Control Interno.....	18
2.2.1.2. Tipos de Control Interno.....	19
2.2.1.3. Objetivos del Control Interno	19
2.2.1.4. Importancia del Control Interno	19
2.2.1.5. Limitaciones del Control Interno.....	20
2.2.1.6. Los Componentes del Control Interno.....	21
2.2.1.7. Principios del Control Interno.....	25
2.2.1.8. Teoría de las Mypes.....	26
2.2.1.8.1. Ley N°28015	26
2.2.1.9. Teorías de las ventas.....	27
2.2.1.10. Teoría del sector servicios.....	29
2.2.2. Marco Conceptual	30
2.2.2.1. El control interno	30
2.2.2.2. Definición de las MYPES	31
III. HIPÓTESIS.....	31
IV. METODOLOGÍA.....	31
4.1. Diseño de la investigación	31
4.2. Población y muestra	32
4.3. Definición y operacionalización de variables	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.5. Plan de análisis.....	38
4.6. Matriz de consistencia	38
4.7. Principios éticos	39
V. RESULTADOS.....	40
5.1. Resultados.....	40
5.2. Análisis de resultados	54
VI. CONCLUSIONES	55

VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXO 1	59
ANEXO 2	60
ANEXO 3	61
ANEXO 4	62

INDICE DE TABLAS

Resultados con respecto al objetivo específico 1	40
Tabla N°1	40
Tabla N°2	41
Tabla N°3	41
Tabla N°4	41
Tabla N°5	42
Tabla N°6	42
Tabla N°7	43
Tabla N°8	43
Tabla N°9	44
Tabla N°10	44
Resultados con respecto al objetivo específico 2	44
Según Tabla N°1	44
Según Tabla N°2	45
Según Tabla N°3	45
Según Tabla N°4	46
Según Tabla N°5	46
Según Tabla N°6	46
Según Tabla N°7	47
Según Tabla N°8	48
Según Tabla N°9	48
Según Tabla N°10	48
Resultados con respecto al objetivo específico 3	49
Según Tabla N°1	49
Según Tabla N°2	49
Según Tabla N°3	50
Según Tabla N°4	50
Según Tabla N°5	51
Según Tabla N°6	51
Según Tabla N°7	52
Según Tabla N°8	52
Según Tabla N°9	52
Según Tabla N°10	53

I. INTRODUCCIÓN

En esta década nuestra sociedad dio énfasis a la compra de vehículos menores de manera masiva por el bajo costo en el consumo de combustible siendo el motivo principal la facilidad de movilizarse de un lugar a otro. Esto genero la proliferación de entidades que se dedican a la comercialización de motos con el único fin de complacer la demanda de este medio de transporte. Esto conlleva a que las empresas crezcan de una manera muy acelerada y por la misma necesidad de impacto en el crecimiento llevo a que sea necesario la implementación de un correcto sistema de control interno para gestionar de manera eficiente y eficaz el buen desempeño de las mismas.

Las empresas de hoy en día buscan oportunidades para poder ser lo más competitiva en el mercado, pero no se puede alcanzar si es que no se tiene el sistema de control interno adecuado en sus áreas diversas, el CI ayudará a las empresas a tener mejores resultados en sus operaciones, dándole una mejor competitividad y confiabilidad, sobrepasando así a su competencia.

Para **Mendoza et al. (2018)** El control interno bien diseñado permite obtener resultados óptimos, dando beneficios para la administración de las empresas en todas sus áreas, generando su implementación una ayuda importante para detectar la corrupción y a la vez facilite el logro de los objetivos propuestos.

Según **López et al. (2018)** El control interno se comienza el proceso administrativo en el cual se presentan las diversas variaciones e inconsistencias con miras a cumplir los objetivos de las áreas comprometidas. Por otra parte, un buen sistema de control interno sirve de mecanismo para reducir los riesgos de un impacto económico negativo.

La microempresa investigada fue “EAR MOTOS S.A.C.”, identificada con Registro

Único del Contribuyente (R.U.C.): 20601883962, AV. Carlos Wiese Mza. U Lote. 12 urb. Santo Dominguito La Libertad - Trujillo – Trujillo, teniendo como actividad principal la venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y sus partes, piezas y accesorios, la microempresa en mención tiene profesionales capacitados en cada área correctamente capacitados, sin embargo, como en toda microempresa siempre hay dificultades. Frente a esta problemática se seleccionó un área en específico para la investigación y esta fue el área de ventas, por lo cual, se brinda propuestas para su posterior mejoramiento y pueda cumplir con sus metas y objetivos trasados desde su creación optimizando sus labores, permitiendo disminuir las perdidas y en consecuencia obtenga mayores ganancias. Por lo antes mencionado se ha podido plantear el enunciado del problema: ¿Como influye el control interno en el área de ventas en la microempresa EAR MOTOS S.A.C – Trujillo, 2021?

Teniendo como objetivo general determinar de qué manera influye el control interno en el área de ventas en la microempresa EAR MOTOS S.A.C –Trujillo, 2021. Y para su posterior cumplimiento se determinó los siguientes objetivos específicos

- Describir las características del control interno en las ventas de la microempresa EAR MOTOS S.A.C. – Trujillo, 2021
- Determinar las debilidades del control interno que tiene el área de ventas la microempresa EAR MOTOS S.A.C. – Trujillo, 2021
- Explicar de que forma el control interno puede ayudar a mejorar el área de ventas en la microempresa EAR MOTOS S.A.C. – Trujillo, 2021.

La metodología empleada para la presente investigación es de tipo cualitativo, el diseño aplicado es de tipo no experimental y de caso porque se utiliza información netamente teórica.

La investigación se justificó:

Desde el punto de vista teórico: La presente investigación aportará información que

ayudará al conocimiento existente del tema sobre el control interno en las empresas dedicadas a la venta de motos.

Desde el punto de vista práctico: La investigación presente pretende instaurar un sistema de control interno que permita regular las actividades realizadas en el área de ventas en la microempresa EAR MOTOS S.A.C. Así mismo, permitirá tener un mejor manejo de sus principales objetivos en el área mencionada. Del mismo modo, ayudará a los profesionales contables a facilitar su trabajo de control.

Desde el punto de vista Metodológico: La investigación al ser no experimental se basa en conceptos y variables por lo que no se llevará a la práctica y de caso porque se proporciona situaciones similares para que se puedan estudiar en la investigación. De acuerdo a lo dicho anteriormente se utilizará esta metodología por el contexto mundial y se hace prudente llevarla a cabo.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales.

Garcés (2021) En su tesis titulada *“Evaluación del control interno al departamento de talento humano de la constructora “Constructek” por el periodo 2019”*. Se tiene como objetivo realizar un control interno al proceso de selección del personal de la constructora “Constructek”, para mejorar los resultados económicos y contables. En esta investigación se tuvo como metodología basada en un enfoque mixto, es decir, método cualitativo y cuantitativo, la cual concluye en que no se realizó un seguimiento a los trabajadores en el departamento de talento humano, además no existe un documento que controle el comportamiento y desempeño de las actividades, lo cual provoca un desconocimiento en la gestión y genera pérdidas económicas que afectan a los objetivos de la empresa.

Cevallos (2017) En su tesis titulada *“Diseño de un sistema de control interno*

administrativo-contable, aplicado a la empresa Gestorinca S.A., en la ciudad de Quito". El objetivo promover el uso y conveniencia de los sistemas de administración y contabilidad, para controlar las operaciones y medir los resultados deseados, teniendo como método de evaluación al Informe COSO y concluyendo que La empresa no cuenta con políticas de manejo de efectivo, por el momento no se han visto inconvenientes, sin embargo, a futuro un mal colaborador tendría la libertad de cometer robo y no ser detectado a tiempo.

Morales (2018) En su tesis titulada "*Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia,2018*". El objetivo general de la investigación es determinar en qué medida el diseño de un sistema de control interno se relaciona con la gestión administrativa en el municipio de Campamento, Colombia,2018. Así mismo, para el desarrollo de esta investigación se adoptó el estudio tipo correlacional y se concluye que, En general, se halla una influencia directa y muy significativa entre el control interno y la parte de gestión administrativa, con una relación positiva y fuerte.

2.1.2. Nacionales.

Cabezudo (2021) En su tesis "*El control interno en el área de tesorería y su relación con la liquidez de la empresa GAMOTOR ELECTRONIC S.A.C. 2018*". Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el control interno en el área de tesorería y la liquidez de la empresa GAMOTOR ELECTRONIC S.A.C.,2018. Así mismo el tipo de investigación que se utilizó fue de tipo descriptivo y combinó el análisis cuantitativo y cualitativo. Concluyendo que las políticas de control interno en el campo de la tesorería son fundamentales y necesarias para mejorar la gestión financiera y a su vez proveer de liquidez al negocio, del mismo modo, se venían implementando dichas políticas, pero no de

una manera consistente, por lo que se espera que a futuro se pueda tener al área de tesorería muy bien integrada.

Mallma (2019). En su tesis *“Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en la gestión económica financiera de las empresas ferreteras en la región de Ayacucho,2016.”* Tuvo como objetivo general determinar la forma de como un sistema de control interno incidirá en el manejo de la gestión económica financiera de las empresas del rubro de ferretería en la región de Ayacucho,2016. Como método de investigación se utilizó el modelo de tipo bibliográfico, cualitativo y documental. Concluyendo que los procedimientos de control interno facilitarán la obtención de las falencias en la gestión económica financiera de las ferreterías en Ayacucho, por lo tanto, se debe practicar los procedimientos de control interno que permitirán hallar las debilidades y se podrá tomar mejores decisiones.

Velásquez, Palacios y Espinoza (2018) En su tesis titulada *“El sistema de control interno y la gestión comercial en las empresas ferreteras S.C.R. LTDA de la ciudad de Huánuco”*. Su objetivo general es determinar en qué medida la implementación del control interno en el área de ventas mejora la gestión comercial de las empresas ferreteras en la ciudad de Huánuco. Se utilizo el método descriptivo. Y se concluye que, la implementación de las políticas de control interno mejora el área de ventas canalizando a los clientes y dándoles un alto nivel de satisfacción en sus compras.

2.1.3. Locales.

Cornejo (2018) En su tesis titulada: *“Control Interno en el área de ventas y su consecuencia en la situación económica y financiera de la empresa de servicios Financieros Odisec S.A.C. del distrito de Trujillo, año 2017”*. Siendo el objetivo

general determinar la consecuencia del control interno en el área de ventas en la situación económica y financiera de la empresa de servicios Financieros Odisec S.A.C. del distrito de Trujillo, año 2017. El diseño de la investigación es no experimental y correlacional. Se describió la situación actual del control interno en el área de ventas en la empresa. Y lo que se observó fue que el supervisor no comunica oportunamente las actividades programadas según el plan de trabajo, por otro lado, las políticas y objetivos de ventas no se cumplen en su totalidad.

Bermúdez (2019) En su tesis titulada: *“Control interno y su incidencia en la gestión comercial de Quimipiel S.A.C. del distrito La Esperanza, Provincia de Trujillo-2019”*. Su objetivo general es determinar si el control interno incide en la gestión comercial de Quimepiel S.A.C. del distrito de La Esperanza, Provincia de Trujillo, 2019. La investigación es de tipo descriptiva. Del mismo modo, se determinó que existen puntos por mejorar en los procesos de planeamiento, ejecución y control. Pasando por ineficiencia las ventas y la mucha falta de orden por un inadecuado cálculo de costos.

Campos (2021) en su tesis *“Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de inventarios de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa de servicios de transportes inversiones y multiservicios Flores S.A.C.- TRUJILLO, 2021*. El objetivo general es identificar los factores relevantes del control interno para mejorar el área de inventarios de las micro y pequeñas empresas y de la empresa de servicios de transporte inversiones y multiservicios Flores S.A.C. Trujillo, 2021. La metodología utilizada en esta investigación es de tipo cualitativo y de nivel descriptivo-correlacional. La cual concluye en que Las Mypes carecen de un manual de organización y la mala funciones se debe a las deficiencias de las operaciones y la falta de procedimientos

conjuntamente la inadecuada organización, planificación y control para desarrollar sus operaciones.

2.2.Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Marco Teórico

2.2.1.1. Teorías del Control interno

Teoría de Control interno según Holmes (2003)

Holmes, W. (2003) “Principios Básicos de Auditoría, p.59” define al control interno de esta forma: “El control interno se refiere a los métodos seguidos por una compañía para:

- Proteger los activos.
- Proteger a la empresa en del mal uso de los activos.
- Evitar que se mal gaste en pasivos.
- Para asegurar la exactitud y la confiabilidad de toda la información financiera y de operación.
- Evaluar la eficiencia en las operaciones
- Cerciorarse si ha habido una adhesión a la política que tenga establecida la compañía”.

Control Interno Según la Ley 27785 del Sistema Nacional de Control (SNC)

El sistema de control interno está constituido por diferentes acciones como lo son: prevención, simultaneidad y verificación que es realizado por la empresa sujeta al control, con la finalidad de que sus actividades se manejen de manera correcta.

El control interno preventivo y de simultaneidad son funciones que las autoridades que están encargadas de la entidad tienen que dirigirlo con responsabilidad, conjuntamente con la base de las normas con las que son

regidas las actividades de la entidad

El control interno posterior es elaborado por los funcionarios públicos, este va de acuerdo a las normas y reglas establecidas por el estado, así como por la institución estatal según sus cronogramas anuales y planes que tiene, llevando una evaluación y verificación de los recursos del estado.

2.2.1.2. Tipos de control interno

Hay dos tipos de control:

- **Control Externo:** Comprende al acervo de normas, políticas y procedimientos y el órgano que lo aplica es la Contraloría General de la República
- **El Control Interno:** Es un proceso que se encarga por lo general el gerente de una empresa para contrarrestar los riesgos en las operaciones y para dar seguridad en los objetivos de la empresa, gestionando y minimizando los riesgos que puede enfrentarse

2.2.1.3. Objetivos del control interno

- Promueve la eficacia y eficiencia en las operaciones que realiza la empresa, así como el buen servicio que presta la empresa
- Cuida los recursos y bienes de la empresa contrarrestando la pérdida y deterioro, así como también las situaciones que puedan perjudicar o afectarla
 - ✓ Permite garantizar la fiabilidad de la información
 - ✓ Promueve el ejercicio de los valores de la institución

2.2.1.4. Importancia del control interno

Trae muchos aspectos positivos para la empresa y/o entidad. Puesto que su uso promueve el poder lograr las metas y objetivos de la empresa, es por

ello que, se presentan los beneficios:

- El control interno puede favorecer el funcionamiento de las operaciones en la entidad.
- El control interno correctamente elaborado, promueve una mejor gestión y a su vez genera beneficios para todos los niveles en la entidad.
- Funciona como herramienta para contrarrestar la corrupción en la entidad
- Ayuda a realizar los objetivos y metas propuestas que tiene la empresa, como también tener más cuidado con la pérdida de recursos.
- Facilita que la información financiera y contable sea confiable asegurando que se cumplan las leyes y regulaciones del estado.

2.2.1.5. Limitaciones del control interno

Un control interno cuando ha sido bien estructurado, promueve seguridad de los objetivos obtenidos por la administración. La posibilidad de conseguirlo está afectado por las diferentes limitaciones que se sujetan al sistema de control interno.

Algunas de las limitaciones más comunes son:

- Los juicios en la toma de decisiones pueden tener defectos.
- Son propensas las fallas por los errores más simples
- Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno.
- La estructura del sistema de control interno se puede realizar sin haber considerado el costo-beneficio, generando la ineficiencia

desde el diseño.

2.2.1.6. Los componentes del control interno.

Entorno de Control.

Este componente es cimiento para los siguientes componentes del control, si se tiene un entorno de control débil causa que, aunque tengas el correcto diseño del resto de los componentes, no son de confianza.

Teniendo un entorno de control bien estructurado asegura el buen funcionamiento de la entidad.

Las áreas que analiza el auditor se mencionan a continuación (**Charry, 2013**):

Integridad y valores éticos:

Debe de existir en la empresa desde los niveles más bajos hasta la alta dirección un compromiso con valores como de integridad y valores éticos, con los cuales se busca deshabilitar algún tipo de comportamiento inadecuado.

Compromiso con la competencia:

La entidad debe tomar acciones cautelares con el objetivo de que su personal pueda conocer bien su trabajo y lo haga de una manera eficaz.

Estructuración organizacional y designación de autoridades y responsabilidad:

Debe existir una adecuada estructuración de organización para que se logren las metas, diferenciándose los diferentes niveles de jerarquía y/o responsabilidades para los elementos de la organización.

Proceso de valoración de riesgo de la entidad.

Los elementos de valoración de los riesgos de una organización se llevan

a cabo cuando el auditor evalúa los riesgos que pueden ser identificables. Así mismo el buen desarrollo de evaluación de riesgos maneja los siguientes problemas:

- cambios en el ambiente operacional.
- La implementación de nuevas tecnologías.
- Acelerado crecimiento.
- Contratación del personal administrativo y/o de personal de alto mando.
- nuevos tipos de actividades y negociaciones.

Actividades de control.

Los diversos mecanismos de control son los procedimientos que conllevan a asegurar la dirección del área administrativa. Los diferentes controles se aluden a riesgos que, si es que no se investigan, podrían poner en peligro los metas de la entidad.

Se pueden clasificar en los siguientes cuatro tipos (**Mantilla, 2008**):

- **Preventivos:** para evitar descuidos.
- **De detección:** Son controles que se identifican para detectar posibles equivocaciones para posteriormente tomar decisiones correctas
- **De compensación:** Son controles para dar cierto grado de seguridad cuando no se pueda costear la aplicación de otros controles mucho más directos.
- **De dirección:** Son controles que sirven para poder orientar al personal hacia los objetivos que se tiene en mente.

Sistema de información.

Un adecuado sistema de información es integrado por los softwares, personas y/o información con la que cuenta una empresa para que sea dirigida de forma óptima, para que de esta manera alcance sus objetivos y pueda contrarrestar a los riesgos.

El encargado de hacer la auditoria debe analizar en primera instancia los sistemas de información que están involucrados con la información contable y financiera.

Al estudiar los múltiples sistemas de información como parte de los procedimientos de evaluación de los elementos que componen el control interno, debe tener en cuenta lo siguiente:

Identificar las fuentes de información utilizadas:

En esta etapa se debe evaluar los tipos de transacciones relevantes para los estados financieros, como se llevan a cabo, cuales son los registros contables que se generan para estos estados.

Captación y proceso de información:

En esta fase se debe identificar los diferentes procedimientos de información contable y financiera para las transacciones comunes y no comunes.

Utilización de la información generada:

Al llevar a esta etapa se tiene que idear de qué forma se va a informar a la gerencia y a las autoridades gubernamentales. De esta manera se podrá tomar las decisiones correspondientes y necesarias para el mejoramiento de la entidad

Seguimiento o monitoreo de los controles

El seguimiento se da por la dirección de la empresa, mediante actividades

periódicas, evaluaciones específicas o una combinación de ambas. También, el seguimiento de la dirección puede incluir el uso de información externa que pueda resaltar problemas o áreas de oportunidad: El proceso de ejecución del monitoreo de los controles se lleva a cabo por la dirección de la entidad, gracias a las actividades de forma periódica y/o evaluaciones específicas, Así mismo, la gerencia puede añadir datos externos que puedan ayudar con los problemas:

- ✓ Reclamos de usuarios
- ✓ Comentarios de empresas a fines e informes de auditores que se dedican al mismo rubro.

El cual lleva que la organización realice una planificación para las actividades y, objetivos a desarrollar en un tiempo determinado. La observación constante y el control son una amalgama de actividades que se tiene que gestionar para que el proyecto se encamine según lo planeado. Por lo tanto, para medir como avanza el proyecto y su realización, se tiene que observar el desempeño y controlar los resultados reales con los planeados, también tenemos que observar cómo se comporta el indicador de desempeño. Esto implica que se monitore y se controle, pues esto es necesario para que en cada proyecto se puedan lograr los objetivos trasados. El procedimiento antes mencionado se tiene que realizar de manera regular, para comparar la diferencia entre el plan y la realidad.

Para la realización efectiva de un control hay que tener en cuenta dos aspectos muy fundamentales: que el control debe centrarse en realizar la prevención de los inconvenientes en vez de arreglarlos y debe estar

relacionado con la calidad de sus producto y servicios correspondientes.

Mediante el monitoreo y control se puede comprobar la gestión del alcance, la gestión del tiempo y la gestión del costo, o sea, que el alcance del proyecto se haya establecido correctamente, se examina la programación del proyecto, se revisa la línea base y se controla que se hayan estimado los recursos, en calidad, cantidad y oportunidad, es la acción de verificar que se realicen adecuadamente los reportes previstos para el control del cumplimiento del proyecto, y se valoren los resultados operativos que va teniendo el proyecto durante todo su desarrollo.

2.2.1.7. Principios de Control Interno

Al proyectarse los sistemas de control interno administrativo u operacional, contable y de verificación interna, según los requerimientos y posibilidades que existan, se debe tener en consideración los principales principios del control interno, que comúnmente se les conoce como:

- La división del trabajo.
- Fijación de responsabilidades.
- El cargo y el descargo.

La división del trabajo

Se refiere a repartir entre varios miembros de la organización o áreas una labor específica de manera tal que esta actividad no empiece ni culmine con la misma persona o área, lo cual conlleva que los involucrados realicen de una forma cuidadosa.

La fijación de responsabilidades

Se refiere que cada individuo conozca con precisión las funciones de su respectiva área, pero a su vez conozca las áreas relacionadas con su

actividad, para que no tenga ningún inconveniente. Así asumir sus responsabilidades.

El cargo y el descargo

De esta manera cada individuo u área asume su participación y responsabilidad en las operaciones y transacciones, lo cual debe quedar documentado con firma y fecha correspondientemente, del que emite y del que recepciona. Por otra parte, al cuidar algún bien valioso para la organización es evidente que el personal o área tomará las medidas correspondientes de cuidado para los bienes y buen uso de los recursos evitando así robos.

2.2.1.8. Teoría de las Mype

2.2.1.8.1. Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa N°28015

Definición:

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), mediante cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Aunque tienen características diferentes, las mype se rigen en el Perú por la Ley MYPE (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa)

Características:

Las MYPE tienen que reunir las siguientes características concurrentes:

a) El número total de trabajadores:

- La microempresa abarca de 1 trabajador hasta los 10 trabajadores.

- La pequeña empresa abarca desde un trabajador hasta los 50 trabajadores máximo.

b) Niveles de ventas anuales:

- La microempresa: hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias.

- La pequeña empresa: a partir de 150 UIT hasta 1700 UIT.

Las entidades públicas como privadas construyen una base de datos homogénea que permite dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

En la (Ley Nro. 30056, 2013), se cambian algunos criterios, donde se mencionan a las micro, pequeñas y medianas empresas donde mencionan que para la mediana empresa sus ventas anuales deben ser más de 1700 UIT, hasta 2300 UIT, todos sin límite de cantidad de trabajadores. Cabe recalcar que deben estar registradas en el REMYPE, para acceder a los beneficios de la ley MYPE. **Art. 5.**

2.2.1.9. Teoría de las ventas

Philip Kotler (2001) Nos dice que los consumidores y los negocios, si se le deja a la deriva, comúnmente no adquirirán una cantidad suficiente de los productos de la empresa o servicio; por lo tanto, ésta debe emprender una labor agresiva de ventas y promoción

Elementos de la venta:

La venta consta de muchos procesos y los autores coinciden en la importancia de cada fase. A continuación, se les dará a conocer un esquema sencillo de 7 fases para entender los elementos más relevantes de un proceso de ventas:

- ✓ Preparación
- ✓ Concertación de la visita
- ✓ Contacto y presentación
- ✓ Sondeo y necesidades
- ✓ Argumentación
- ✓ Objeciones
- ✓ Cierre

Preparación

Se debe de realizar una preparación adecuada para atender a los clientes reales y potenciales, sin embargo, con los clientes potenciales el proceso es más complejo ya que se conoce poco de ellos.

Concertación de la visita

Se realiza los acercamientos adecuados, eligiendo el medio de comunicación de acuerdo al cliente. A menudo se hace llamadas telefónicas, se les envía correos, o se hace una cita preliminar

Contacto y presentación

Se intercambia información y se despierta el interés. Es fundamental para el vendedor.

Sondeo y necesidades

Exploración de verdaderas necesidades del cliente para decidir la actitud para realizar la venta.

Argumentación

Si se llega a esta fase el cliente potencial ha demostrado interés y se debe generar la explicación pertinente de los beneficios y ventajas que se ofrece sobre el producto.

Objeciones

En esta fase se debe manejar las “negativas” o “peros” del cliente, con un buen argumento se puede hacer contra a sus negativas

Cierre

En esta etapa final se debe cerrar la venta o definir una cita posterior para cerrarla. Así mismo, se puede suceder que el proceso no se cierre y el cliente manifieste no cerrar la venta

2.2.1.10. Teoría del sector servicios

Según Puente (2005), una de las características esenciales de los servicios es que el consumo se deriva de un proceso; por lo tanto, son ofrecidos mediante un procedimiento en el cual interviene el consumidor. Debido al grado de intervención del cliente en el proceso, existen factores que definen la calidad en la prestación del servicio mencionado, como es el caso del recurso humano, específicamente las competencias y nivel de motivación para ejecutar el proceso, las cuales son percibidas por el cliente; una falla puede ocasionar la pérdida de clientes por insatisfacción.

En algunas empresas de servicios es las nuevas tecnologías quienes juegan un rol fundamental, tal es el caso del sector financiero donde la tecnología de la información y las telecomunicaciones determinan buena ejecución de los procesos internos; llegando inclusive a cambios radicales en los métodos de trabajo internos de los bancos y en el diseño de los servicios financieros ofrecidos.

2.2.2. Marco Conceptual

2.2.2.1. El control Interno

Mejía, (2006), Al control interno lo define como el proceso que tiene que ser efectuado por la administración principal y la junta de directores, la misma que está estructurada para suministrar seguridad en relación con los objetivos definidos por la organización.

Chiavenato, (2004) el control interno es, los procesos y las políticas que son adoptadas por la empresa para asegurar el buen manejo del negocio, incluyendo así la unión a las políticas que propone la administración, el manejo correcto de la documentación y la prevención de estafas.

Chacón, (2002) Lo define como el cimiento en el cual descansa la confiabilidad, de un sistema de contabilidad, de la misma manera, el grado de fortalecimiento estará determinado si existe una seguridad en las operaciones de los estados financieros. Un sistema de control interno poco confiable tendrá secuelas negativas dentro del sistema contable. Se puede precisar que, si un área de la empresa no aplica un control interno adecuado, puede generar diversas desviaciones en las operaciones, y por consiguiente se tomarán malas decisiones que podría llevar a una crisis, por la que se debe asumir las consecuencias que desfavorecen a los

resultados de las operaciones.

2.2.2.2. Definición de MYPE

Definición:

Las Mype son unidades económicas que son constituidas por personas jurídicas y/o naturales, las cuales tienen como objetivo desarrollar actividades de producción, transformación, extracción y comercialización de bienes o servicios.

III. HIPÓTESIS

Raffino (2019) “La hipótesis es una proposición que se realiza de manera a priori a una investigación. Es decir, la hipótesis es un supuesto que resulta una de las bases del estudio de la investigación”

Por lo dicho anteriormente, ya que la investigación es de carácter no experimental, bibliográfico y de caso, no se formula hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación fue de tipo cualitativa ya que describió a la población de objeto de estudio, el nivel de investigación de la tesis fue descriptivo ya que se llegó a describir las principales características de las variables de estudio y el diseño de la investigación fue: no experimental porque no se utilizó ninguna información obtenida de autores, y de caso porque se tomó una muestra en específico para la investigación.

4.2. Población y muestra

4.2.1. **Universo:** fue conformado por los 3 trabajadores de la empresa EAR MOTOS S.A.C.

4.2.2. **Muestra:** La muestra estuvo representada por el gerente de la empresa

EAR MOTOS S.A.C.

4.3. Definición y operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Control Interno en el área de ventas	Por otro lado, Holmes, W. (2003) “Principios Básicos de Auditoría, p.59” define al control interno de esta forma: “El control interno se refiere a los métodos seguidos por una compañía para: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proteger los activos. ✓ Proteger a la 	De acuerdo con Holmes, W (2003) el control interno se refiere a los métodos de una empresa para: proteger activos, evitar el malgasto en pasivo, para mejorar la	Entorno de control	Integridad y valores éticos	¿Qué tipo de capacitaciones brinda a su personal de venta? <hr/> ¿Qué tipo de motivación le da usted a sus trabajadores?	Preguntas abiertas

	<p>empresa en del mal uso de los activos.</p> <p>✓ Evitar que se malgaste en pasivos.</p> <p>✓ Para asegurar la exactitud y la confiabilidad de toda la información financiera y de operación.</p> <p>✓ Evaluar la eficiencia en las operaciones</p> <p>✓ Cerciorarse si ha habido una adhesión a la política que</p>	<p>confiabilidad de la información para posteriormente evaluar la eficiencia en las operaciones.</p>		<p>Compromiso con la competencia</p>	<p>¿Qué tipo de debilidad considera que tiene su empresa con respecto a las demás?</p> <p>¿Se lleva a cabo un seguimiento de los clientes luego de las ventas?</p>	
			<p>Actividades de Control</p>	<p>Actividades de Prevención</p>	<p>¿Cuál es el problema más común que se tiene al realizar</p>	

	tenga establecida la compañía”.				una venta	
					¿En cierta medida como considera que la situación del país y a nivel mundial afecta a sus ventas y que medidas tomaría para que no se afectará tanto?	
				Actividades de Dirección	¿Cómo se lleva a cabo el proceso de la venta en la empresa EAR	

					MOTOS S.A.C.	
					¿Qué proyecciones tiene a futuro con la venta de motos en la empresa	
					¿Utiliza algún método para llevar el control de sus ventas?	
			Evaluación de riesgos	Proceso de Evaluación de riesgos	¿Qué tipos de riesgos se presenta constantemente en el área de	

					ventas?	
--	--	--	--	--	---------	--

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la investigación fue la entrevista. Y el instrumento para el recojo de información fue el cuestionario con preguntas abiertas.

4.5. Plan de análisis

Para responder el objetivo específico N° 1 se aplicó un cuestionario con la finalidad de describir cada una de las características del control interno de la empresa en estudio. Para el objetivo N° 02 se analizó el cuestionario realizado en el objetivo N° 01 para conocer las debilidades para luego potenciar el área de ventas y Posteriormente en el objetivo N° 03 se realizó una explicación del objetivo 1 y 2.

4.6. Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
		OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Control Interno	
El control interno y su influencia en el área de ventas de la microempresa EAR MOTOS S.A.C – Trujillo, 2021	¿Como influye el control interno en el área de ventas en la microempresa EAR MOTOS S.A.C – Trujillo, 2021?	Determinar de qué manera influye el control interno en el área de ventas en la microempresa EAR MOTOS S.A.C – Trujillo, 2021	-Describir las características del control interno en las ventas de la microempresa EAR MOTOS S.A.C. – Trujillo, 2021 -Determinar las debilidades del control interno que tiene el área de ventas la microempresa EAR MOTOS S.A.C. – Trujillo, 2021 -Explicar de qué forma el control interno puede ayudar a	Control Interno	<p>Tipo de investigación: Cualitativo.</p> <p>Nivel de la investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental y de caso</p> <p>Universo: Los 3 trabajadores de la empresa EAR MOTOS S.A.C.</p> <p>Muestra: El gerente de la empresa EAR MOTOS S.A.C.</p>

			mejorar el área de ventas en la microempresa EAR MOTOS S.A.C. – Trujillo, 2021.	
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

4.7.Principios Éticos

A la elaboración de la Tesis, se tuvo en consideración el código de ética de la toda la sociedad científica mundial de los Contadores Públicos y de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Por lo que los datos son extraídos de forma legal. De igual forma han sido respetados los autores que han sido mencionados en la investigación de la Tesis.

El principio de respeto a las personas

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el rubro de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información precisa, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Justicia

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus fallas, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas indeseables. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan

en la investigación derecho a acceder a sus resultados oportunamente. El investigador está también obligado a tratar de igual forma a quienes participan en el proceso de investigación.

Beneficencia no maleficencia

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participantes en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales:

- ✓ no causar daño
- ✓ disminuir los posibles efectos adversos
- ✓ maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que están desarrollando, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

V. RESULTADOS.

5.1. Resultados

Resultado con respecto al objetivo específico 1

(Describir las características del control interno en las ventas de la microempresa EAR MOTOS S.A.C. – Trujillo, 2021).

Tabla N°1:

PREGUNTA 1	RESPUESTA
¿Qué tipo de capacitaciones brinda a su personal de venta?	Por el momento ninguna capacitación se les da a los vendedores solo a base de su experiencia laboral anteriormente.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°2:

PREGUNTA 2	RESPUESTA
¿Qué tipo de motivación le da usted a sus trabajadores?	Cuando los vendedores llegan a una cierta meta en la venta de motos propuesta por la empresa se les da tanto colectivo como individual un incentivo monetario aparte de su sueldo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°3:

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Qué tipo de debilidad considera que tiene su empresa con respecto a las demás?	La ubicación de nuestro local de ventas ya que es una avenida no tan transitada por lo peatones

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°4:

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Se lleva a cabo un seguimiento de los clientes luego de las ventas?	Solo se le llama para saber cómo anda la moto y hacerle recordar sobre su mantenimiento mas no para comunicarles que hay stock y las nuevas novedades de las motos

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°5:

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cuál es el problema más común que se tiene al realizar una venta?	El problema más común por lo general que se nos presenta es que muchas veces no hay stock en almacén de motos preferidas por los clientes y que alguno de ellos se termina desanimando y yendo a comprar la moto a otro lugar.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°6:

PREGUNTA	RESPUESTA
¿En cierta medida como considera que la situación del país y a nivel mundial afecta a sus ventas y que medidas tomaría para que no se afectará tanto?	Si, afectaron mucho las ventas por el motivo de la importación ya que mucha de la mercadería que vendemos proviene de la china y por el contexto mundial de la pandemia no nos podíamos abastecer con los modelos de motos en el año 2021 pero ahora bien ya se ha normalizado las importaciones poco a poco, la medida que tomaría es tratar de abastecerme con productos pero como dije anteriormente no estamos pasando por un buen momento en la empresa por lo que se nos dificulta abastecernos completamente

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°7:

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cómo se lleva a cabo el proceso de la venta en la empresa EAR MOTOS S.A.C.	Consiste en 5 pasos: -Captación del cliente -Se le asesora al cliente de acuerdo a su necesidad y economía -Se evalúa al cliente su situación económica y si lo quiere al crédito o al contado. -Luego del acuerdo si es al crédito se le deriva con la financiera que le otorgará el crédito y se le hace firmar sus pagarés y si es al contado se hace la transacción respectiva a la cuenta de la empresa directamente. -Para finalizar la venta se da un asesoramiento sobre la funcionalidad de la moto que acaba de comprar.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°8:

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Qué proyecciones tiene a futuro con la venta de motos en la empresa?	Por el momento pensamos en crecer en el mismo punto de venta, pues como sabemos no es muy conocida esta zona,

pero poco a poco se nos está abriendo el mercado.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°9:

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Utiliza algún método para llevar el control de sus ventas?	Lo hago a través de la emisión de comprobantes de pago como son las facturas y boletas

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°10:

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Qué tipos de riesgos se presenta constantemente en el área de ventas?	Que el personal que tenemos se vaya a la competencia como también que el comprador devuelva la mercadería por algún desperfecto de fabrica lo cual nos generaría un gasto o una pérdida económica.

Fuente: Elaboración propia

Resultado con respecto al objetivo específico 2

(Determinar las debilidades del control interno que tiene el área de ventas la microempresa

EAR MOTOS S.A.C. – Trujillo, 2021)

Según Tabla N° 1:

REPUESTA	DEBILIDADES
-----------------	--------------------

Por el momento ninguna capacitación se les da a los vendedores solo a base de su experiencia laboral anteriormente	De acuerdo con lo que nos dijo el entrevistado nos indica que por el momento no se lleva a cabo capacitaciones por el tema del presupuesto, ya que, se han visto afectados por las secuelas de la pandemia.
---	---

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 2:

REPUESTA	DEBILIDADES
Cuando los vendedores llegan a una cierta meta en la venta de motos propuesta por la empresa se les da tanto colectivo como individual un incentivo monetario aparte de su sueldo.	El Gerente señaló que a los vendedores se les incentiva con una recompensa monetaria de acuerdo al objetivo planteado, pero el incentivo monetario es cada 3 meses por lo que si se llegará a descuidar 1 mes podría perder el incentivo.

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 3:

REPUESTA	DEBILIDADES
La ubicación de nuestro local de ventas ya que es una avenida no tan transitada por lo peatones, otra debilidad que tenemos es que no tenemos demasiada mercadería en	De acuerdo con la ubicación geográfica de la tienda se puede evidenciar que no hay mucha fluidez de tránsito peatonal.

exhibición, lo que dificulta la atención del cliente.

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 4:

REPUESTA	DEBILIDADES
Por lo general solo se le llama para saber cómo va la moto y hacerle recordar sobre su mantenimiento respectivo	Solo se le llama para saber cómo anda la moto y hacerle recordar sobre su mantenimiento mas no para comunicarles que hay stock y las nuevas novedades de las motos

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 5:

REPUESTA	DEBILIDADES
El problema más común por lo general que se nos presenta es que muchas veces no hay stock en almacén de motos preferidas por los clientes y que alguno de ellos se termina desanimando y yendo a comprar la moto a otro lugar.	La deficiencia que más se resalta es el no contar con motos en exhibición, esto genera la perdida de muchas ventas ya que el cliente quiere siempre ver el producto que desea comprar y al no tenerlo a la vista prefiere ir a un lugar en donde si lo tengan a la vista.

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 6:

REPUESTA	DEBILIDADES
Si, afectaron mucho las ventas por el	El mercado de las motos también se ha

<p>motivo de la importación ya que mucha de la mercadería que vendemos proviene de la china y por el contexto mundial de la pandemia no nos podíamos abastecer con los modelos de motos en el año 2021 pero ahora bien ya se ha normalizado las importaciones poco a poco, la medida que tomaría es tratar de abastecerme con productos pero como dije anteriormente no estamos pasando por un buen momento en la empresa por lo que se nos dificulta abastecernos completamente</p>	<p>visto afectado por las escasas importaciones, la mayoría de las motos que se venden son importadas de la china y como bien se sabe china ha sido el epicentro de la pandemia por lo cual se hacía dificultoso abastecer a la demanda.</p>
---	--

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 7:

REPUESTA	DEBILIDADES
Consiste en 5 pasos:	La debilidad y el miedo que tiene el
-Captación del cliente	gerente es que en el caso de los
-Se le asesora al cliente de acuerdo a su necesidad y economía	créditos el cliente no cumpla con los pagos, porque la financiera por lo
-Se evalúa al cliente su situación económica y si lo quiere al crédito o al contado.	general si se reitera estos hechos procede a retirar el vínculo con la microempresa

-Luego del acuerdo si es al crédito se le deriva con la financiera que le otorgará el crédito y se le hace firmar sus pagarés y si es al contado se hace la transacción respectiva a la cuenta de la empresa directamente.

-Para finalizar la venta se da un asesoramiento sobre la funcionalidad de la moto que acaba de comprar.

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 8:

REPUESTA	DEBILIDADES
Por el momento pensamos en crecer en en el mismo punto de venta, pues como sabemos no es muy conocida esta zona, pero poco a poco se nos está abriendo el mercado.	Por el momento no pueden abrir nuevos puntos de ventas porque eso demandaría gastos y una mala gestión de esos gastos llevaría a la quiebra a la microempresa

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 9:

REPUESTA	DEBILIDADES
Lo hago a través de la emisión de comprobantes de pago como son las facturas y boletas	No utilizan la plataforma de la sunat para la emisión de comprobante, ya que generan facturas, boletas manuales

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 10:

REPUESTA	DEBILIDADES
Que el personal que tenemos se vaya a la competencia como también que el comprador devuelva la mercadería por algún desperfecto de fabrica lo cual nos generaría un gasto o una pérdida económica.	Los riesgos que se podrían dar son que el personal se vaya a la competencia por su rendimiento y le ofrezcan más beneficios que la entidad no pueda dar por las limitaciones que aún mantienen. Por otra el otro riesgo que se podría dar es que se devuelva el producto por defectos de fábrica, eso les generaría un gasto aparte de transporte porque el producto se tiene que devolver, y traer la otra moto que se le será reemplaza al cliente.

Fuente: Elaboración propia

Resultado con respecto al objetivo específico 3.

(Explicar de que forma el control interno puede ayudar a mejorar el área de ventas en la microempresa EAR MOTOS S.A.C. – Trujillo, 2021.)

Según Tabla N° 1

DEBILIDADES	MEJORAS
De acuerdo con lo que nos dijo el entrevistado nos indica que por el momento no se lleva a cabo capacitaciones por el tema del presupuesto, ya que, se han visto	una alternativa que se pudo dar es que a partir de ahora se pueda solicitar a los proveedores que brinden capacitaciones a los vendedores.

golpeados por la pandemia

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 2

DEBILIDADES	MEJORAS
El Gerente señalo que a los vendedores se les incentiva con una recompensa monetaria de acuerdo al objetivo planteado , pero el incentivo monetario es cada 3 meses por lo que si se llegará a descuidar 1 mes podría perder el incentivo.	se planteó que se podría mejorar el incentivo reconociendo de manera pública al vendedor del mes, colocando su fotografía con una descripción a vista de todos los clientes diciendo: “El vendedor del mes” ya que esto será de impulso y motivación para que los demás vendedores se esfuercen más y al otro mes sea otro vendedor.

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 3

DEBILIDADES	MEJORAS
De acuerdo con la ubicación geográfica de la tienda se puede evidenciar que no hay mucha fluidez de tránsito peatonal	Se podría mejorar con la publicidad como, por ejemplo: repartir volantes con los modelos de motos más vistosas, publicidad en redes sociales (Instagram y Facebook).

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 4

DEBILIDADES	MEJORAS
Solo se le llama para saber cómo	Para mantener a la clientela activa sería

anda la moto y hacerle recordar sobre su mantenimiento mas no para comunicarles que hay stock y las nuevas novedades de las motos	bueno darles un seguimiento llamándolos cada cierto tiempo comunicándoles que hay nuevos modelos en stock y hacerle un descuento como cliente habitual de la tienda
--	---

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 5

DEBILIDADES	MEJORAS
El problema más común por lo general que se nos presenta es que muchas veces no hay stock en almacén de motos preferidas por los clientes y que alguno de ellos se termina desanimando y yendo a comprar la moto a otro lugar.	Se planteó la posibilidad de que el gerente hable con diferentes marcas para ser su concesionaria ya que siendo concesionaria las mencionadas nos enviarían motos para exhibición sin la necesidad de que primero se compre la mercadería

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 6

DEBILIDADES	MEJORAS
El mercado de las motos también se ha visto afectado por las escasas importaciones, la mayoría de las motos que se venden son importadas de la china y como bien se sabe china	Para poder contrarrestar esa deficiencia de mercadería de motos, la alternativa para poder apalear a esa situación sería la venta de repuestos y servicio técnico. Esta medida puede salvar a la

ha sido el epicentro de la pandemia tienda de una posible quiebra.
por lo cual se hacía dificultoso
abastecer a la demanda.

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 7

DEBILIDADES	MEJORAS
La debilidad y el miedo que tiene el gerente es que en el caso de los créditos el cliente no cumpla con los pagos, porque la financiera por lo general si se reitera estos hechos procede a retirar el vínculo con la microempresa	La alternativa inmediata para este tipo de soluciones y evitar tener problemas con las financieras, seria bajar el precio de las motos disminuyendo la utilidad para motivar al cliente que compre al contado.

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 8

DEBILIDADES	MEJORAS
Por el momento no pueden abrir nuevos puntos de ventas porque eso demandaría gastos y una mala gestión de esos gastos llevaría a la quiebra a la empresa	Lo recomendable seria ir a los mercados, avenidas transitadas con un banner a repartir volantes, es factible y no genera muchos gastos, solo de transporte.

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 9

DEBILIDADES	MEJORAS
--------------------	----------------

No utilizan la plataforma de la sunat Sería recomendable que vayan

para la emisión de comprobante, ya que generan facturas, boletas manuales	utilizando la plataforma de sunat porque como ya sabemos este año se dará todas las facturas de manera digital y ya no manuales.
--	--

Fuente: Elaboración propia

Según Tabla N° 10

DEBILIDADES	MEJORAS
Los riesgos que se podrían dar son que el personal se vaya a la competencia por su rendimiento y le ofrezcan más beneficios que la entidad no pueda dar por las limitaciones que aún mantienen. Por otra el otro riesgo que se podría dar es que se devuelva el producto por defectos de fábrica, eso les generaría un gasto aparte de transporte porque el producto se tiene que devolver, y traer la otra moto que se le será reemplaza al cliente.	Con respecto al personal sería viable que les aumenten el sueldo cada vez que la empresa vaya creciendo así el empleado trabajará con mucha más actitud, en el caso de los defectos de fabrica sería recomendable añadir en el precio de la moto en venta un pequeño porcentaje para que si suceda este tipo de situaciones no afecte directamente a las ganancias de la entidad.

Fuente: Elaboración propia

5.2. Análisis de los resultados

5.2.1. Objetivo específico 1:

Describir las características del control interno en las ventas de la microempresa EAR MOTOS S.A.C. – Trujillo, 2021.

Según el cuestionario realizado al gerente de la microempresa se precisa que, se les incentiva monetariamente cuando el personal de ventas llega a sus metas, a los clientes se les llama para comunicarles cuando son sus mantenimientos, no presenta adecuado stock de productos, lo que en consecuencia termina desanimando a los clientes en comprar en la tienda, se le da una buena atención al cliente haciéndolo sentirse cómodo con la compra y por lo general se vuelven clientes habituales.

5.2.2. Objetivo específico 2:

Determinar las debilidades del control interno que tiene el área de ventas la microempresa EAR MOTOS S.A.C. – Trujillo, 2021.

Según el análisis de las debilidades que tiene la microempresa se detalla que, por el momento no se lleva a cabo capacitaciones por el recorte de presupuesto que viene afrontando la microempresa, el incentivo monetario no mensual sino trimestral por lo que el vendedor está un poco disgustado por esta medida tomada, el personal de ventas solo llama al cliente para saber cómo está la moto mas no aplica estrategias para captar nuevamente al cliente y darle a conocer las ofertas y descuentos que están vigentes, la falta de exhibición de motos es constante, el vínculo de las financieras con la microempresa se puede romper por el incumplimiento de pago de los clientes.

5.2.3. Objetivo específico 3:

Explicar de que forma el control interno puede ayudar a mejorar el área de ventas en la microempresa EAR MOTOS S.A.C. – Trujillo, 2021.

Según los resultados obtenidos en los objetivos específicos 1 y 2 se obtuvo que:

- La mejor alternativa que se puede dar a los trabajadores del área de ventas son capacitaciones por medio de los proveedores.
- Para motivar al vendedor aparte del bono económico es reconocerlo de manera pública, esto generará motivación al vendedor mejorando su rendimiento a corto plazo.

- El seguimiento hacia los clientes llamándolos y dándoles las últimas novedades sobre los productos es primordial porque eso permite llevar un control sobre cuáles son sus preferencias.
- La buena gestión del gerente puede permitir que las diferentes marcas con las que trabajamos nos den motos a consignación para la exhibición y la venta de la misma.
- La utilización de la plataforma de la sunat para la elaboración de facturas y boletas electrónicas es de mucha ayuda a las empresas ya que les permite tener un mejor manejo de información.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Respecto al objetivo específico 1

De acuerdo al cuestionario llevado a cabo al gerente de la microempresa EAR MOTOS S.A.C. Se concluye que, la microempresa no cuenta con un correcto sistema de control interno en el área de ventas para desarrollar óptimamente sus labores, en consecuencia, esto genera una deficiencia en el área de ventas provocando perdidas monetarias importantes.

6.2. Respecto al objetivo específico 2

Después de realizar el cuestionario y analizar las respuestas del gerente de la microempresa EAR MOTOS S.A.C con respecto a sus debilidades. se concluye que, la microempresa ha abandonado a su recurso más importante que es el trabajador ya que no le brinda capacitaciones y solo lo tiene utilizando su experiencia laboral previa mas no en lo que es el trato al cliente.

6.3. Respecto al objetivo específico 3

Después de haber realizado la encuesta y haber encontrado sus debilidades de la empresa EAR MOTOS S.A.C. Se concluye que, Es de suma urgencia que la

microempresa implemente un correcto sistema de control interno que permita levantar a la empresa ya que vemos que a lo largo del año 2021 no ha sido su mejor año debiendo recortar personal y afectando sus utilidades, lo cual es preocupante porque es poco rentable mantener una microempresa que genere lo mínimo para subsistir, a consecuencia de ello, hemos dado propuestas para el área de las ventas como están evidenciadas a continuación, el seguimiento a los clientes mediante llamadas telefónicas e incentivarles que compren en la tienda las motos, la gestión para que las diferentes marcas que se venden en la tienda puedan dar las motos a consignación.

Referencias Bibliográfica

- Acosta, M. & Salas, L. (2018). *La administracion de ventas* (Número July).
- ATENCIO SOTOMAYOR, R. D. C. (2018). “*El Sistema de Control Interno y la gestión del Gobierno Regional de Ucayali*”.
- Avolio, B. (s. f.). *Factores que Limitan el Crecimiento de las*.
- Calle-Álvarez, G., Narváez-Zurita, C. & Erazo-Álvarez, J. (2020). Ciencia económicas y empresariales Artículo de investigación. *Dominio de las ciencias*, 6(1), 429–465.
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/indexhttps://orcid.org/0000-0002-7437-9880>
- Capote, G. (2001). El control interno y el control. *Economía y Desarrollo*, 129(2), 19.
<http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/679/510>
- CGR LEY N° 27785. (2002). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República LEY N° 27785. *Ley Organica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloria General de la Republica, Ley N° 27785, PCM (Presidencia del Consejo de Ministros)*. (2002). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República LEY No 27785. Contraloria General de La Republica*, 44., 44.
https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/Ley_Organica_Sistema_Nacional_Control_y_de_la_CGR.pdf
- Comité Institucional de Ética en Investigación. (2016). Código De Ética Para La Investigación. *Chimbote - Perú*, 1–7. www.uladech.edu.pe
- Denisse, B., Rosa, J., Panta, I. & Amaro. (2019). Facultad De Ciencias Contables, Financieras Y Administrativas Escuela Profesional De Administración Autora. En *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
- Khoury Zarzar, F. (2014). Marco Conceptual Del Control Interno Marco Conceptual Del Control Interno. *Contraloría General de la República*, 62.
- MALDONADO, H. M. C. (2017). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVOCONTABLE, APLICADO A LA EMPRESA GESTORINCSA S.A., EN LA CIUDAD DE QUITO. *Quito: UCE.*, 210093.
- Mendoza-Zamora, W. M., García-Ponce, T. Y., Delgado-Chávez, M. I. & Barreiro-Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Morales, Y. (2018). Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018. *Universidad Peruana Unión*, 82.
<http://200.121.226.32:8080/handle/UPEU/2845>
- Munive, K. A. (2019). Mecanismos de Control Interno en el área de tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque - 2018. *Universidad Señor de Sipán*, 1–37.
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5569/Munive Guerra Ketty Alicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5569/Munive%20Guerra%20Ketty%20Alicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Olaza Cerna, N. M. (2018). Facultad De Ciencias Empresariales Facultad De Ciencias Empresariales. *Proceso de gestion de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro*, 1, 67.
<https://bit.ly/3BXwq5b>
- Philip, K. (2004). Dirección de mercadotecnia. *Pearson*, 84.
<https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf>
- PONCE, K. L. G. (2021). Evaluación del Control Interno al departamento de talento humano de

- la constructora “Constructek” por el periodo 2019. *Repositorio PUCESA*, 3(1), 1689–1699.
<http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>
- Robles, M. & Carlos, J. (2019). *Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión Comercial De Quimipiel S . a . C . , Del Distrito La Tesis*.
- Raffino, M. (2019). Hipótesis. <https://concepto.de/hipotesis/>
- Transitorias, D. (2003). *Decreto Supremo N° 009-2003-Tr*. 1–16.
- Varillas Alvarado, A. S. (2018). Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. *Repositorio Institucional - ULADECH*, 79. Uladech_Biblioteca_virtual
- Viloria, N. (2005). De Control Interno de una Organización. *Actualidad Contable Faces*, 8(11), 87–92.
- Zagaceta, S. (2019). Facultad de negocios internacionales. *Universidad Privada del Norte*, 131.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>

ANEXO 01

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2021								AÑO 2022							
		SEMESTRE I MES				SEMESTRE II MES				SEMESTRE I MES				SEMESTRE II MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto							x	x	x	x						
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación																
3	Aprobación del proyecto al Jurado de Investigación																
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor																
5	Mejora el marco Teórico										x						
6	Redacción de la revisión de la literatura									x	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	Redacción del informe final											x					
13	Aprobación del informe final																
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																

ANEXO 02

Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• USB	37	1	37.00
• Lapiceros	3	3	9.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50	2	100.00
Sub total			146.00
Total de presupuesto desembolsable			146.00
Categoria	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital-LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University-MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de articulo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA EMPRESA EAR MOTOS S.A.C.

Lea, analice y responda

1. **¿Utiliza algún método para llevar el control de sus ventas?**
2. **¿Cómo se lleva a cabo el proceso de las ventas en la empresa EAR MOTOS S.A.C.**
3. **¿En cierta medida como considera que la situación del país y a nivel mundial afecta a sus ventas y que medidas tomaría para que no se afectará tanto?**
4. **¿Qué proyecciones tiene a futuro con la venta de motos en la empresa?**
5. **¿Qué tipo de capacitación brinda a su personal de venta?**
6. **¿Qué tipo de motivación le da usted a sus trabajadores?**
7. **¿Qué tipo de debilidad considera que tiene su empresa con respecto a las demás?**
8. **¿Qué tipos de riesgos se presentan constantemente en el área de ventas?**
9. **¿Se lleva un seguimiento de los clientes luego de las ventas?**
10. **¿Cuál es el problema más común que se tiene al realizar una venta?**

ANEXO 04



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Estimado/a participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Contables y financieras, conducido por *JOSE LUIS PONCIANO VARGAS*, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

El control interno y su influencia en el área de ventas de la microempresa EAR MOTOS S.A.C – Trujillo,2021.

- La entrevista durará aproximadamente 1 hora y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información proporcionada será grabada para utilizarla en la investigación.
- Si tiene alguna duda o consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados logrados, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: luis43earmotorcycle@gmail.com o al numero 935850149. Así como con el Comité de Ética de la investigación de la universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	JOSE LUIS PONCIANO VARGAS
Firma del participante:	EAR MOTOS S.A.C. <i>Jose Luis Ponciano Vargas</i> Jose Luis Ponciano Vargas GERENTE GENERAL
Firma del Investigador:	<i>Jose Luis Ponciano Vargas</i>
Fecha:	3-04-2022

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN- ULADECH CATÓLICA