

**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:
IMPORTADORA GLAYPE EIRL, SULLANA, AÑO 2021**

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

AUTOR

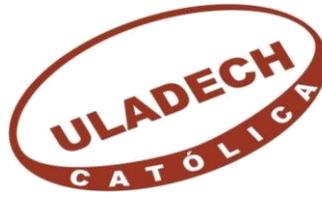
**CUNYA RONDOY, ROXANA
ORCID: 0000-0003-2796-8989**

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:
IMPORTADORA GLAYPE EIRL, SULLANA, AÑO 2021**

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

AUTOR

**CUNYA RONDOY, ROXANA
ORCID: 0000-0003-2796-8989**

ASESOR

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

SULLANA – PERÚ

2021

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Cunya Rondoy, Roxana

ORCID: 0000-0003-2796-8989

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,
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, Chimbote, 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 del jurado y asesor

Dr.Luis Fernando, Espejo Chacón
Presidente

Mgtr. Juan Marco, Baila Gemin
Miembro

Mgtr. Nidia Erlinda, Yépez Pretel
Miembro

Mgtr. Juan Francisco, Gonzáles Vera
Asesor

4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

A Dios, quien nos provee de vida y salud,
y todas sus bendiciones que me permiten
llevar a cabo mis planes como el que logro
ahora mismo.

A mis padres, por su lucha constante y
haberme formado en valores que son la
base en mi desarrollo tanto personal como
profesional.

A nuestro asesor Mgtr. Juan Francisco
González Vera, por ser guía en la
elaboración del presente informe, por sus
sugerencia y correcciones, y compartirnos
sus experiencias.

Dedicatoria

A mis padres, por estar siempre apoyándome en mis proyectos y brindarme su amor incondicional.

A los maestros de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, por sus enseñanzas, compartir sus experiencias, y formarnos no solamente en conocimientos sino también en valores.

A todos mis familiares, amistades, y personas que me brindan su apoyo, y en todo momento dan muestra de un aprecio real.

5. Resumen y abstract

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021. Para lograr el objetivo planteado se utilizó la metodología de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, y nivel descriptivo. La población estuvo conformada por las micro y pequeñas empresas del Perú, tomándose como muestra a la empresa Importadora Glaype EIRL. Con el propósito de obtener información se aplicó la técnica de encuesta mediante un cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa en estudio. Los principales resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: el 80% indicó que no se ha definido la visión y misión, el 100% respondió que no se maneja un Manual de Organización y Funciones (MOF), el 80% indicó que no se cuenta con procedimientos de selección y formación de personal, no se han explotado las normas a cumplir en el trabajo, y el 80% señaló que no se han establecido procedimientos frente a los riesgos identificados. Se concluyó estableciendo las oportunidades de control interno, desarrollando como propuesta la elaboración de un MOF y un Manual de procedimientos.

Palabras clave: Control interno, microempresa, propuesta de mejora.

Abstract

The present investigation has had as general objective: To identify the internal control opportunities that improve the possibilities of micro and small companies in Peru, case: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, year 2021. To achieve the stated objective, the type methodology was used. quantitative, non-experimental design, cross-sectional, and descriptive level. The population was made up of micro and small companies in Peru, taking the Importadora Glaype EIRL company as a sample. In order to obtain information, the survey technique was applied through a questionnaire addressed to the workers of the company under study. The main results obtained were the following: 80% indicated that the vision and mission have not been defined, 100% responded that an Organization and Functions Manual (MOF) is not handled, 80% indicated that there is no with personnel selection and training procedures, the standards to be met at work have not been explored, and 80% indicated that procedures have not been established to deal with the identified risks. It was concluded by establishing the internal control opportunities, developing as a proposal the elaboration of a MOF and a Manual of procedures.

Keywords: Internal control, microenterprise, improvement proposal.

6. Contenido

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	x
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	11
2.2.1. Control interno – definición	11
2.2.1.1. Importancia del control interno.....	12
2.2.1.2. Elementos básicos del sistema de control interno.....	12
2.2.2. El control interno administrativo	13
2.2.3. El control interno contable	14
2.2.4. Componentes del Control Interno	15
2.2.5. Objetivos del control en las empresas	19
2.2.6. Control de existencias	20
2.2.7. Control en el rubro Caja y bancos.....	22
III. Hipótesis.....	24
IV. Metodología.....	25
4.1. Diseño de la investigación.....	25
4.2. Población y muestra.....	25
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	27
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.5. Plan de análisis	34
4.6. Matriz de consistencia.....	35
4.7. Principios éticos.....	36
V. RESULTADOS.....	37
5.1. Resultados.....	37
5.2. Análisis de resultados.....	80
VI. Conclusiones.....	133

Aspectos complementarios	134
Referencias Bibliográficas	135
Anexos	140
Anexo 1: Cronograma de actividades.....	140
Anexo 2: Presupuesto	141
Anexo 3: Instrumento de evaluación	142
Anexo 4: Carta de consentimiento.....	145
Anexo 4: Validación de instrumento	146

7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

Figuras

Figura 1. Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo a políticas de la empresa	37
Figura 2. Se ha definido misión y visión.....	38
Figura 3. Se maneja un MOF	39
Figura 4. Se cuenta con procedimientos para selección y formación de personal	40
Figura 5. Se han explicado las normas a cumplir en el trabajo	41
Figura 6. Se han fijado metas de ventas a los trabajadores	42
Figura 7. Se planifican, organizan y distribuyen actividades.....	43
Figura 8. Se han establecido procedimientos frente a riesgos identificados	44
Figura 9. Se han identificado riesgos en el control de mercaderías	45
Figura 10. Se han identificado riesgos en el área de caja.....	46
Figura 11. Se tiene el riesgo de la pérdida de información contable.....	47
Figura 12. Se han identificado las zonas más peligrosas en caso de sismo	48
Figura 13. Se tiene en claro el riesgo de contagio Covid-19 en el trabajo.....	49
Figura 14. Se ha analizado el efecto que ha dejado el Covid-19 en la empresa.....	50
Figura 15. Se han considerado medidas que permitan reducir riesgos	51
Figura 16. Considera que han aumentado los riesgos en la empresa	52
Figura 17. Se ha considerado la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos.....	53
Figura 18. Se ha evaluado la adquisición de un software para el área de almacén	54
Figura 19. Se reforzará el área de caja con cámaras de vigilancia.....	55
Figura 20. Se tiene pensado realizar alguna auditoría interna.....	56
Figura 21. Se ha planeado el almacenamiento de la información contable en una memoria USB	57
Figura 22. Se reforzará la señalización en la empresa	58
Figura 23. Se tomarán nuevas medidas ante una tercera ola de Covid-19.....	59
Figura 24. Se ha establecido un procedimiento para el proceso de información contable.....	60
Figura 25. Se tiene definido un procedimiento para la importación de mercaderías	61
Figura 26. Procedimiento del manejo y custodia de dinero recaudado.....	62
Figura 27. Se ha dado a conocer del procedimiento de ingreso y salida de mercadería en almacén	63
Figura 28. Se utiliza algún comprobante que sustente la salida de mercadería de almacén ..	64
Figura 29. Se tienen codificados todos los productos en almacén	65
Figura 30. Se han definido las funciones del personal.....	66
Figura 31. Se verifica que las diferentes partidas contables se ajusten a la realidad de la empresa	67
Figura 32. Se validan los comprobantes de pago	68
Figura 33. Se verifica el ingreso de mercadería con la guía de remisión.....	69
Figura 34. Se realiza inventario en periodos determinados	70
Figura 35. En tesorería se realizan arquezos de caja.....	71
Figura 36. Se utiliza un sistema en el área de contabilidad.....	72
Figura 37. El propietario mantiene comunicación permanente con el personal	73
Figura 38. El propietario mantiene comunicación permanente con el personal	74
Figura 39. Se supervisan las actividades.....	75
Figura 40. Se evalúa el desempeño de cada área	76

Figura 41. Las deficiencias se comunican con prontitud	77
--	----

Tablas

Tabla 1. Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo a políticas de la empresa	37
Tabla 2. Se ha definido misión y visión	38
Tabla 3. Se maneja un MOF	39
Tabla 4. Se cuenta con procedimientos para selección y formación de personal	40
Tabla 5. Se han explicado las normas a cumplir en el trabajo	41
Tabla 6. Se han fijado metas de ventas a los trabajadores	42
Tabla 7. Se planifican, organizan y distribuyen actividades	43
Tabla 8. Se han establecido procedimientos frente a riesgos identificados	44
Tabla 9. Se han identificado riesgos en el control de mercaderías.....	45
Tabla 10. Se han identificado riesgos en el área de caja	46
Tabla 11. Se tiene el riesgo de la pérdida de información contable	47
Tabla 12. Se han identificado las zonas más peligrosas en caso de sismo.....	48
Tabla 13. Se tiene en claro el riesgo de contagio Covid-19 en el trabajo	49
Tabla 14. Se han analizado los efectos del Covid-19 en la empresa.....	50
Tabla 15. Se han considerado medidas que permitan reducir riesgos.....	51
Tabla 16. Considera que han aumentado los riesgos en la empresa.....	52
Tabla 17. Se ha considerado la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos	53
Tabla 18. Se ha evaluado la adquisición de un software para el área de almacén	54
Tabla 19. Se reforzará el área de caja con cámaras de vigilancia	55
Tabla 20. Se tiene pensado realizar alguna auditoría interna.....	56
Tabla 21. Se ha planeado el almacenamiento de la información contable en una memoria USB	57
Tabla 22. Se reforzará la señalización en la empresa.....	58
Tabla 23. Se tomarán nuevas medidas ante una tercera ola de Covid-19	59
Tabla 24. Se ha establecido un procedimiento para el proceso de información contable	60
Tabla 25. Se tiene definido un procedimiento para la importación de mercaderías.....	61
Tabla 26. Procedimiento del manejo y custodia de dinero recaudado	62
Tabla 27. Se ha dado a conocer del procedimiento de ingreso y salida de mercadería en almacén	63
Tabla 28. Se utiliza algún comprobante que sustente la salida de mercadería de almacén....	64
Tabla 29. Se tienen codificados todos los productos en almacén	65
Tabla 30. Se han definido las funciones del personal	66
Tabla 31. Se verifica que las diferentes partidas contables se ajusten a la realidad de la empresa	67
Tabla 32. Se validan los comprobantes de pago	68
Tabla 33. Se verifica el ingreso de mercadería con la guía de remisión	69
Tabla 34. Se realiza inventario en periodos determinados	70
Tabla 35. En tesorería se realizan arqueos de caja	71
Tabla 36. Se utiliza un sistema en el área de contabilidad	72
Tabla 37. El propietario mantiene comunicación permanente con el personal.....	73
Tabla 38. El propietario mantiene comunicación permanente con el personal.....	74
Tabla 39. Se supervisan las actividades	75
Tabla 40. Se evalúa el desempeño de cada área.....	76

Tabla 41. Las deficiencias se comunican con prontitud.....	77
--	----

I. Introducción

El presente estudio estuvo centrado en un tema muy importante para las empresas en general, pero de manera específica en las micro y pequeñas empresas (mype) del rubro importaciones y negocios generales, y es el referente al control interno. Se analizó la situación actual de la empresa Importadora GLAYPE EIRL.

Urdanegui (2019) define al control interno como el conjunto de procedimientos a realizar por la empresa con el fin de que la empresa pueda mitigar los riesgos a niveles mínimos. A través de este mecanismo es que se demuestra la intención de prevenir la malversación de fondos, incumplimiento de normas legales, pérdida de activos, fraudes, entre otros.

Acosta (2020) resalta la importancia del control interno porque según indica que, a través de este es que se puede establecer un esquema estructurado, que contribuya a la alta gerencia mantenerse enfocados en la búsqueda de sus objetivos financieros y operativos, mientras la organización opera de forma razonable, reduciendo los riesgos. Por su parte Gonzáles (2021) señalan que con un adecuado control interno las mypes incrementan su eficiencia y eficacia operativa como también reducen el riesgo de fraudes. Además, son enfáticas al mencionar que el tamaño de la organización no es un factor que determine la importancia del control interno.

En la actualidad resulta necesario que las empresas establezcan un sistema de control interno en función de las operaciones que realiza, con el fin de mejorar la situación financiera, administrativa y fiscal, incluyendo también a las pequeñas y medianas entidades, quienes deben velar por tener un control interno que sea efectivo y eficiente (Hernández, 2019).

Rocha (2017) menciona que un inadecuado control interno se puede observar por la falta de registro a pagos realizados a la empresa, facturas falsas aceptadas, mal uso del efectivo, inadecuado uso de equipo o materia, etc. Como consecuencias de un mal control interno por ejemplo en el inventario puede ser material obsoleto, bajo aprovechamiento de recursos e inconsistencias en el registro de inventario.

Respecto a la mype este es un término que alude a la micro y pequeña empresa, y es la unidad económica constituida por persona jurídica o por persona natural bajo cualquier tipo de organización contemplada en la normativa legal (Torres, 2021). La importancia de las mype se fundamenta por la gran representación que tiene en el sector empresarial y por el empleo que genera en favor de la comunidad.

A nivel internacional por lo general se habla de MIPYMES, término que agrupa a micro, pequeñas, y medianas empresas, sobre las que se indica que representan al 99% de la totalidad de empresas y generan hasta el 77% del empleo formal. Uno de los indicadores que no le favorece a este grupo de empresas es el relacionado con las exportaciones, donde el 11% solamente exporta, y ello debido al bajo nivel de productividad que presentan (Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales, 2019).

En América Latina las mypes han logrado un peso significativo; no obstante, fracasan en el corto plazo, siendo las causas de origen interno; las condiciones actuales de globalización obligan a las myes reestructurarse de tal manera que les permita modificar sus estrategias de penetración y permanencia en los actuales mercados, interpretando los cambios en el ambiente socioeconómico y aprovechando las nuevas alternativas que brinda la apertura comercial. En cuanto al control interno de las mypes, este surge de la necesidad de reducir riesgos basados en problemas de manejo

de procesos productivos, desperdicios, comercialización, administración de costos y por ende de la necesidad de disminuir problemas a los que hacen frente los directivos que no aplican o lo llevan de forma incorrecta su control interno (Mendoza, 2019).

Las mypes del Perú también tienen entre su problemática la informalidad y el bajo nivel de productividad. Las unidades productivas de nuestro país que conforman el tejido empresarial desarrollan actividades bajo condiciones diversas en lo que se refiere a capacidad productiva, tecnológica, innovación, y entornos que dificultan su crecimiento. Según la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) el 83.8% de mypes operan en la informalidad, del cual el 90% se concentra en departamentos como Amazonas, Loreto y Piura (ComexPerú, 2020).

En el ámbito local, tenemos que la mayor parte de empresas de la región Piura son pequeños negocios que por lo general se dedican al comercio y a la prestación de servicios. Estos negocios presentan también la problemática de la informalidad y bajo nivel competitivo. El segundo problema tiene relación con una deficiente gestión interna en las empresas. Castro (2017) centró su investigación en la Empresa La Casita del regalo EIRL, un pequeño negocio ubicado en la zona centro de la ciudad de Sullana, y encontró una serie de problemas, entre los más relevantes fueron: el personal no se estaba capacitado, no se habían establecido normas ni procedimientos de control, no se maneja algún sistema o Kardex que permita un mejor control de la mercadería, entre otros.

Por otro lado, en la investigación se analizará el control interno basado en los cinco componentes que hace referencia el modelo COSO, los que son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión.

En cuanto a la empresa Importadora GLAYPE EIRL., es una empresa dedicada a la importación y venta de útiles para el hogar y accesorios; desarrolla sus actividades en Sullana, desde el año 2008. Respecto a su control interna, el principal problema que presenta es que no cuenta con documentos fundamentales como es el MOF y el manual de procedimientos que permitan el desarrollo de actividades en orden y con eficiencia.

Por lo anteriormente dicho es que se formuló el problema a través de la siguiente interrogante: ¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL. Sullana, 2021? El objetivo general fue: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021. También se propusieron los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021.
2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021.
3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021.

En cuanto a la metodología utilizada fue la de tipo cuantitativo, descriptivo y de diseño no experimental – transversal. La población estuvo constituida por las micro y pequeñas empresas del Perú dedicadas a la importación de materiales para el hogar

y bazar, tomándose como muestra a la empresa GLAYPE EIRL, cuyos trabajadores respondieron a un cuestionario de preguntas, dentro de la técnica de encuesta.

La elaboración de la investigación se justificó porque ha buscado beneficiar en este caso de forma directa a la empresa Importadora GLAYPE EIRL, a cuyo propietario se le propusieron alternativas de mejora del control interno del negocio.

En lo metodológico se aplicaron técnicas e instrumentos, como también se determinó la población y muestra siguiendo un método de investigación que permitió dar respuestas a la problemática y el objetivo planteado. En lo teórico el estudio tuvo información relevante referida al control interno de las mypes, lo que lo ha convertido en una herramienta de consulta que puede ser considerado como base para futuras investigaciones relacionadas al tema de estudio. La intención de la investigación no fue simplemente dar a conocer de la problemática identificada, sino que busca que se trate llevar a la práctica las propuestas para que se obtengan los beneficios esperados. En lo académico se justificó porque su elaboración fue parte de los requisitos establecidos por la universidad para la obtención de contador público.

Los principales resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: el 80% indicó que no se ha definido la visión y misión, el 100% respondió que no se maneja un Manual de Organización y Funciones (MOF), y el 80% señaló que no se han establecido procedimientos frente a los riesgos identificados. Por lo tanto se concluyó con que la elaboración de un MOF y un Manual de procedimientos serán de mucha ayuda para que la empresa mejore sus posibilidades.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Cadena (2020) llevó a cabo su tesis: Propuesta de mejoras al control interno de inventarios de mercadería en La Ganga S.A., previo a la obtención del título de Tecnólogo superior en contabilidad y auditoría, en la empresa Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología. Tuvo como objetivo general: Plantear mejoras del control de inventario de mercaderías, para el incremento de rentabilidad de la empresa La Ganga S.A. La metodología utilizada fue de diseño cualitativo y cuantitativo, de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. La población estuvo conformada por la empresa La Ganga S.A. Las técnicas aplicadas en la recolección de datos fueron la observación documental y la entrevista. Obteniéndose los siguientes resultados: se evidenció falta de controles de las mercaderías de la sucursal, no tiene un manual de políticas y procedimientos, y se propuso la elaboración de dicho documento con el fin de que el personal encargado de la bodega puede conocer cómo proceder en el control y manejo de ingresos y salidas de los productos. Concluye que, existen diferencias encontradas entre contabilidad y la bodega, lo cual afecta el resultado que se tiene en los estados financieros.

Rivera et al (2018) llevaron a cabo su tesis: Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.S. en la ciudad de Santa Marta, en la Universidad Cooperativa de Colombia Seccional Santa Marta. Se propuso como objetivo general: Proponer lineamiento para el desarrollo de un Sistema de Control Interno administrativo y contable, basado en el modelo COSO, para la empresa

SANMARCOL S.A.S. en la ciudad de Santa María. La metodología desarrollada fue la analítica, diagnóstica, bibliográfica y de campo. La muestra estuvo constituida por SANMARCOL S.A.S. Para la recopilación de datos se aplicó como instrumento la encuesta. Los principales resultados obtenidos fueron: la empresa no cuenta con manuales de políticas, funciones y procedimientos, no se realiza un análisis de puestos en forma continua, no se cuenta con un sistema tecnológico que permita mantener una base de datos del proceso realizado para futuros requerimientos, y no se cuenta con un código de ética. Concluyendo con la propuesta de los lineamientos para el desarrollo de un diseño de un sistema de control interno basado en el COSO ERM, que es una herramienta fundamental en la aplicación de los procesos de los diversos procesos de las diferentes áreas.

Armijos (2016) en su tesis: El control interno de la cuenta inventario del comercial CAYRO de la ciudad de Machala, en la Universidad Técnica de Machala, se propuso como objetivo general: Analizar el control interno mediante la aplicación de los niveles de riesgo para evaluar cuanto eficiente es el movimiento de la cuenta I Inventario en el Comercial Cayro. Para el desarrollo de su estudio utilizó la metodología de enfoque cuantitativo y cualitativo, de tipo de campo – bibliográfica – documental, y nivel descriptivo. La muestra poblacional estuvo conformada por 2 trabajadores de la empresa. Obteniéndose los siguientes resultados: no existe un método de valuación de inventarios, no existe un sistema contable, sí se realiza verificación física de las mercaderías, y el propietario no tiene conocimiento de llevar un control interno en la cuenta de inventarios. Se concluye con que no existe un control interno que permita a la propietaria contar con un seguridad razonable sobre el control de la mercadería.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Leyva (2019) presentó su tesis: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa “Jake Moda S.R.L.” de Chimbote, 2019, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa “Jake moda SRL” de Chimbote, 2019. La metodología utilizada fue de diseño no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. En la recolección de datos se aplicaron las técnicas de revisión bibliográfica y entrevista. La muestra estuvo constituida por la empresa “Jake moda S.R.L.”. Los principales resultados obtenidos fueron: no se cuenta con un sistema de control interno adecuado, se realiza un control empírico, y los componentes de control interno no se cumplen al máximo. Concluye que, las micro y pequeñas empresas nacionales y la empresa en estudio no cuentan con un sistema de control interno adecuado debido a que no cumplen con los aspectos básicos de los componentes de dicho control.

Arteaga (2020) realizó su tesis: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Grupo e Inversiones Electro Hogar S.A.C. de Casma, 2019. Para su desarrollo utilizó la metodología de tipo bibliográfica, documental y de caso. En la recolección de información se utilizaron como instrumentos las fichas bibliográficas y un cuestionario. La población estuvo conformada por la empresa en estudio. Se obtuvieron los siguientes resultados: no se está aplicando correctamente cada componente de control interno lo que quiere decir

que no se está aprovechando cada oportunidad que a través de este se le brinda, además la empresa presenta debilidades que de no ser corregidas puede generar considerables pérdidas. Se concluye que el control interno implementado correctamente permite que la empresa se desarrolle y crezca.

Espinoza & Barreto (2017) presentaron su tesis: El control interno y la optimización de la gestión en empresas de comercialización y distribución de productos plásticos para el hogar y el comercio en la provincia de Huánuco, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” – Huánuco. Se propusieron como objetivo general: Evaluar la incidencia del control interno en la optimización de la gestión en empresas de comercialización y distribución de productos plásticos para el hogar y comercio en la provincia de Huánuco. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo comparativo, diseño no experimental, cuya técnica de recolección de información estuvo basada en la observación. Los resultados obtenidos fueron: el 50% estuvo muy de acuerdo con que una buena estructura de control interno permite obtener suficiencia, confiabilidad y optimización de la gestión de las empresas, el 42% estuvo muy de acuerdo con que el plan organizacional de control interno coadyuva a la efectividad y eficiencia en la gestión de las empresas, y el 42% consideró que los reglamentos y manuales de control interno se ajustan al cumplimiento de leyes y regulaciones para la optimización de la gestión empresarial. Concluye que, el control interno es una herramienta valiosa que logra evaluar si las actividades de las empresas se ocupan del conjunto de medidas, políticas y procedimientos.

2.1.3. Antecedentes a nivel local

Castro (2017) en su tesis: Caracterización del control interno del área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa La Casita del regalo Empresa Individual de Responsabilidad Limitada – Sullana y propuesta de mejora, 2017 para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y del área de almacén de la Empresa Casita del Regalo EIRL, 2016. La metodología es de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, y diseño no experimental. La población estuvo conformada por la empresa La Casita del Regalo EIRL. En la recolección de datos se aplicó la técnica de entrevista. Siendo los principales resultados los siguientes: no se cuenta con personal capacitado en el área de almacén, no existen normas y procedimientos de control, no se cuenta con sistema o registro Kardex, la mercadería se encuentra codificada de forma manual. Finalmente se concluye que, la empresa no cuenta con un adecuado control en el área de almacén ya que no tiene un manual de normas y procedimientos administrativos.

Chunga (2021) presentó su tesis: Caracterización del control interno de la empresa mype ferretería PROMADI EIRL de Piura y propuesta de mejora 2020, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Se propuso como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de la empresa MYPE ferretería PROMADI EIRL de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2020. Se utilizó la metodología de diseño descriptivo, cualitativo, no experimental y de caso. El instrumento de recolección de

datos fue el cuestionario dentro de la técnica de encuesta. La muestra estuvo constituida por el gerente de la empresa. Se obtuvieron los siguientes resultados: la empresa no cuenta con una estructura organizacional, no cuenta con políticas de control en el despacho de mercaderías, y tiene desactualizado el sistema de Kardex, asimismo, no se realizan arqueos de caja. Concluye que, se deben implementar propuestas de mejora para un reforzar el funcionamiento de la empresa respecto a su control interno.

Cornejo (2020) en su tesis: Análisis del control interno de inventarios de una empresa ferretera en el mercado central de Piura, para optar el título de contador público en la Universidad de Piura, se propuso como objetivo general: Analizar el control interno de inventarios de una empresa ferretera en el mercado central de Piura. Para su desarrollo se utilizó el método de tipo descriptivo. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de revisión bibliográfica. Los resultados encontrados fueron: los inventarios no se llevan de manera correcta, no existía un adecuado manejo de cuentas por pagar, además por falta de coordinación no se podían comercializar otros productos. Se concluye que, es de gran importancia tener actualizada la información para un correcto control y la toma de decisiones razonable.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Control interno – definición

El control interno está comprendido por el plan de organización y una serie de procedimientos y métodos que aseguren que los activos se encuentren debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la empresa venga desarrollándose con eficacia de acuerdo a las directrices establecidas por la administración (Estupiñán & Niebel, 2016).

Para Pereira (2019) el control interno en el ámbito empresarial es toda acción establecida o implementada por parte de la administración de la organización, con el fin de motivar la eficacia, eficiencia y economía en el uso de los recursos. Agrega que, el cumplimiento de los controles en la empresa debe estar evidenciados, es decir, la transparencia y la honradez en el uso de los recursos debe quedar correctamente registrada para su comprobación, y que pueda ser demostrada cuando se le audite.

Acosta (2020) refiere que uno de los modelos principales en el control interno es el Marco COSO, el que incluye cinco componentes: el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de monitoreo. Agrega que, la implementación del control interno ayuda a fortalecer a las organizaciones y las motiva en el logro de los objetivos, reduce el riesgo de pérdida de recursos, vuelve más fácil el aseguramiento de los reportes, mejora la ética, incrementa la confianza de los inversionistas, entre otros. (Acosta, ¿Qué es el control interno y por qué es importante?, 2020)

2.2.1.1. Importancia del control interno

La importancia radica en que una empresa sin un correcto control interno no tiene la misma oportunidad de crecer. Las empresas grandes en el mundo actual, alguna vez fueron pequeñas, sin embargo, para crecer tuvieron que organizarse administrativamente e implementar el proceso administrativo, que el mismo no asegura el éxito, pero gran parte depende de ello, más aún cuando se ve que el común denominador de las grandes empresas es el de que todas ellas cuentan con el proceso de: planeación, organización, dirección y control empresarial (Pereira, 2019).

2.2.1.2. Elementos básicos del sistema de control interno

Estupiñán & Niebel (2016) manifiesta que son elementos básicos del control interno los siguientes:

- a. Elemento de organización:** Se requiere de un plan razonable y claro de las funciones organizacionales que establezca las líneas específicas de autoridad y responsabilidad para las diferentes áreas de la empresa y para los trabajadores, y que las funciones de registro y custodia sean segregadas.
- b. Elementos, sistemas y procedimientos:** Un adecuado sistema de transacciones y procedimientos seguros para el registro de sus resultados en términos financieros.
- c. Elementos del personal:** Se requiere de prácticas seguras y sanas para ejecutar las obligaciones y funciones de persona dentro de la empresa. Asimismo, se necesita de personal en todos los niveles, con la capacitación, experiencia, y aptitud, necesarias para dar cumplimiento a sus obligaciones satisfactoriamente. Por otro lado, estos elementos también implica que las normas de calidad y ejecución estén claramente definidas e informadas al personal.
- d. Elementos de supervisión:** Implica que una unidad de auditoría independiente efectiva, es factible, y que esta se de en las operaciones analizadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico (p.41).

2.2.2. El control interno administrativo

Según Estupiñán & Niebel (2016) existe un solo sistema de control interno, y es el administrativo, el cual consiste en el plan de organización que adopta cada empresa, con los procedimientos y métodos operacionales y contables

correspondientes, con el fin de contribuir a través del establecimiento de un medio adecuado, al logro administrativo de: mantenerse informado de la situación de la empresa, coordinar sus funciones, asegurar de que se estén alcanzando los objetivos planteados, ejecutar con eficiencia, y determinar si la empresa viene operando de acuerdo a las políticas establecidas.

Pereira (2019) menciona que para el logro de un control interno administrativo eficaz se deben de seguir los siguientes pasos:

1. **Planear:** Necesita invariablemente de que se establezcan objetivos, dado a que planes sin tener objetivos definidos solo serían buenos deseos. Los objetivos deben estar debidamente cuantificados de forma detallada en presupuestos administrativos, que sean soporte de la factibilidad de éxito y generación de utilidades.
2. **Ejecutar:** Se refiere a la operación de la empresa en marcha, lo que implica el diseño e implementación de una buena organización administrativa.
3. **Dar resultados:** Se necesita de la supervisión y verificación que se cumpla con el desarrollo de las diversas actividades, lo que comprende las etapas de dirección y control del proceso administrativo, orientados hacia el logro de manera satisfactoria los objetivos plateados (p.22).

2.2.3. El control interno contable

Estupiñán & Niebel (2016) indica que como parte del control interno relacionado con el sistema de información, surge, como una herramienta, el control interno contable, al que se le atribuyen los siguientes objetivos:

- Que las operaciones sean registradas de manera oportuna, con importes correctos, en las cuentas apropiadas, y en el periodo contable al que

corresponde, con el fin de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.

- Que todo aquello que se contabilice exista, y de igual forma, que todo aquello que existe esté correctamente contabilizado, identificando cualquier diferencia para aplicar la acción correctiva.
- Las operaciones deber realizarse previa autorización de la administración.
- El acceso de los activos se debe permitir solo si existe la autorización de parte de la administración.

Por su parte Fonseca (2013) argumenta que los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA) son los estándares que utilizan los Contadores Públicos en lo que se refiere a la preparación de los estados financieros, sin embargo, con el tiempo las organizaciones profesionales han establecido normas de carácter local de acuerdo con la realidad de cada país.

2.2.4. Componentes del Control Interno

Tomando como referencia el informe COSO del año 1992 y sus modificatorias se indica que el control interno está estructurado por al menos cinco componentes los que son: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de seguimiento (Barquero, 2013).

1. Entorno de control

Se le considera como el cimiento de cualquier sistema de control. Se trata de todo aquello que no es específico de un proceso de negocio concreto, pero tiene influencia en la totalidad de las actividades que realiza la empresa. En el entorno de control pueden estar incluidos conceptos de: valores éticos y filosofía de la dirección, integridad, la organización del consejo de administración, la auditoría interna y la

implantación de un comité de auditoría y de auditoría interna, la estructura organizacional diseñada, las diversas prácticas de recursos humanos, las maneras de remuneración, etc (Barquero, 2013).

Para Eslava (2013) el entorno de control determina las pautas de comportamiento en la empresa que de alguna manera tiene influencia en el nivel de concienciación del personal en relación del control. Asimismo, menciona que los factores que componen a este componente son los siguientes:

- Valores éticos: Estos deben enmarcar la conducta tanto de los directivos como de los trabajadores, orientando su integridad y compromiso personal hacia la organización.
- El estilo de la dirección: Los estilos delimitan el nivel de riesgo empresarial y pueden afectar al sistema de gestión del control. Se indica que, un planteamiento de la empresa dirigido excesivamente al riesgo, una actitud no tan propicia a la prudencia, o no tener en consideración los aspectos de control o administrativos al momento de emprender negocios, son indicadores de riesgos de control interno.
- La estructura organizativa: Las actividades que desarrolla una empresa deben estar dentro de una estructura organizativa que responda al cumplimiento de sus objetivos y misión, la misma que ha de ser plasmada en cierto tipo de herramienta gráfica.
- Las políticas de recursos humanos: El personal es considerado como el activo más valioso que tiene cualquier empresa. Por tal razón deberá tratarse y conducirse de manera tal que se logre su máximo

rendimiento. Ha de procurarse su satisfacción personal en el trabajo que desempeña.

- Consejo de administración y comité de auditoría: Por lo general estos órganos existen en las grandes empresas. Y su objetivo es el de vigilar el correcto funcionamiento del sistema de control de gestión y procurar el mejoramiento continuo del mismo. La actividad que desempeñan la ejecuta considerando lo siguiente: la independencia de criterio, existencia de reuniones frecuentes, y la suficiencia y oportunidad.
- La gestión y evaluación de los riesgos: Sin importar su tamaño, ni su naturaleza y tampoco su estructura, todas las empresas se enfrentan a riesgos. Los riesgos tienen afectación en la posibilidad de la empresa de sobrevivir, de competir exitosamente para mantener su poder financiero y la calidad de los productos o servicios que ofrece. Para ello, es la dirección quien debe tratar de determinar respecto al nivel de riesgo que se considera como aceptable y mantenerlo dentro de los límites marcados (p.15).

2. Evaluación de riesgos

Es parte del control interno y se refiere al hecho de que la dirección analice respecto de los riesgos que tienden a afectar a la empresa, y que estos sean documentados, se evalúen y se establezcan estrategias para hacerles frente. Al identificar los riesgos ha de considerarse la probabilidad de que puedan producirse conductas fraudulentas en la misma organización, en sus dos ámbitos: la apropiación indebida de activos, y la preparación de información maquillada. Luego de haberse identificado los riesgos, estos deben clasificarse en función de variables como las que

se mencionan a continuación: probabilidad de ocurrencia, magnitud del impacto, el tiempo que acontece entre que se materializa el riesgo y se produce un impacto para la empresa, ya la persistencia del impacto para la empresa una vez de producido el riesgo (Barquero, 2013).

El proceso de valoración de riesgo es la base con la cual la dirección determina la manera de gestionar los riesgos. Lo anterior implica cómo identificar los riesgos, valorar la probabilidad de que ocurran y tomar las decisiones más idóneas para enfrentarlos (Accid, 2019).

3. Actividades de control interno

Se refiere a los procedimientos que se encuentran a los largo de todo tipo de proceso de negocio de una empresa y cuyo diseño ha estado a cargo de la dirección con el fin de mitigar los riesgos identificados en el mismo. En las actividades de control se construye la segregación de funciones, es decir, cuando ocurre la decisión de las actividades por realizar y quién se hará responsable de su realización. Las actividades de control por lo general consisten en: verificaciones, conciliaciones, autorizaciones, control físico, control sobre base de datos fijos, y controles de supervisión (Barquero, 2013).

Hace referencia a las políticas y procedimientos que permiten garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas por la dirección. Las actividades de control se proponen diferentes objetivos, aplicándose a diferentes niveles tanto organizativos como funciones, y también pueden ser informáticos como manuales (Accid, 2019).

4. Información y comunicación

Se refiere a los sistemas de información más resaltantes en la elaboración de la información financiera, comprendiendo los procesos de negocio, y la forma como la empresa da a conocer las funciones, responsabilidades y otras relacionadas con la información financiera. Aparte de la comunicación, este componente incluye también el conocimiento del tipo de transacciones significativas para la empresa, procedimientos, manuales, y tecnología de la información, los registros contables, los procesos, entre otros (Accid, 2019).

5. Seguimiento de los controles

Es un proceso que implica la evaluación de la eficacia del funcionamiento del control interno en el transcurso del tiempo junto con la adopción de medidas correctivas en caso sea necesario (Accid, 2019).

2.2.5. Objetivos del control en las empresas

Eslava (2013) señala que los objetivos del control interno presentan características propias y diferenciadas de acuerdo a lo siguiente:

Objetivos operativos: No todas las empresas tienen los mismos objetivos operacionales, ya que estos son propuestos de acuerdo a las prioridades, el juicio, y el estilo de gestión de la gerencia. Es importante que estos objetivos se encuentren claramente definidos e interrelacionados con los demás objetivos y estrategias específicas, ya que es sobre los objetivos operativos hacia donde la organización dirige parte importante de sus recursos.

Objetivos informativos: Están relacionados con los procesos informativos que ha de desarrollar y mantener la empresa en la totalidad de sus actividades y funciones, en base principalmente a equipos y aplicaciones informáticas, en los que han de garantizarse su factibilidad y eficacia. De todos los procesos

informativos, resalta por su especial relevancia, tanto en lo interno como en lo externo, el proceso enfocado en la utilización y presentación de la información contable.

Objetivos sobre resultados: Se encuentran relacionados con la obligación que asume la empresa de lograr unos determinados resultados, de preferencia en lo que se refiere a los de carácter económico-financieros que aumentan la rentabilidad de sus operaciones, y generan valor para los accionistas. La información financiera es un instrumento fundamental para la gestión de control, por ello deben ser fiables, lo que implica que en su elaboración se tengan en cuenta los principios contables generalmente aceptados y otras normativas contables.

Objetivos estratégicos: Están relacionados con la visión y la misión empresarial, que son establecidos por la alta dirección y con el propósito de optimizar y mantener las ventajas competitivas de la empresa que garanticen su supervivencia a largo plazo.

Objetivos sobre responsabilidades sociales: Consiste en llevar a cabo las actividades dentro de la normativa que incluye reglamentos reguladores de los aspectos más diversos de las relaciones sociales. El cumplir con la legalidad puede incidir tanto positiva como negativamente en la reputación de la empresa frente a la sociedad (p.7).

2.2.6. Control de existencias

Para ejercer un control sobre las existencias se debe primero clasificar los productos, y en el modelo general, es de acuerdo a la demanda del artículo. Guerrero (2017) nos dice que la demanda solo puede ser clasificada en dos tipos: determinística

o probabilística; donde la primera, la demanda de cierto artículo para un periodo futuro es conocida con exactitud, y en el caso de la probabilística, no se tiene conocimiento con certeza de la demanda futura, sin embargo, se le puede asignar una distribución de probabilidad a su ocurrencia. Por lo anterior, explica que si bien es cierto todo artículo se clasifica en alguna de las dos categorías antes señalada, estas pueden subclasificarse en un determinado modelo dependiendo de otras condiciones, como son: el tipo de producto (perecedero, productos sustitutos, o durables en el tiempo), cantidad de productos, tiempos de entrega, modelos que permiten o no déficit, modelos que involucra o no costos fijos, tipo de revisión (continua o periódica), tipo de reposición (reposición instantánea o reposición continua) y el horizonte de planeación (puede incluir un solo periodo o varios).

Llamas (2020) refiriéndose al control de existencia hace diferencia entre los términos: gestión, control y optimización. En el primer caso asegura que está referido al método de valoración contable utilizado en la gestión contable de las existencias, indicando que se puede encontrar al PEPS, UEPS, y PMP. Sobre el “control” señala que se refiere a las características, la ubicación, y la cantidad de acuerdo al filtro que se quiere utilizar como: tipología, zona, precio de venta, intervalo de tiempo, etc. En cuanto al tercer término “optimización”, explica que, un escenario ideal de la gestión de existencias es la colocación de todo el stock que se compra de forma sistemática. De esta manera se conseguiría una plena rotación de stock; dicho escenario resulta casi imposible de lograr a no ser que se trate de un producto que la demanda supere ampliamente a la oferta.

Navarro (2020) habla de llevar un buen control de existencias con el fin de conocer con certeza respecto a la cantidad de mercadería de la que se dispone. En lo

que se refiere a control de existencias precisa que es necesario conocer los siguientes elementos:

- **Codificación de materiales:** Sugiere que los productos deben estar correctamente codificados, lo cual consiste en introducir un código en el ordenador central. De esta manera asegura que se pueden conocer datos importantes como nombre del producto, material con que está elaborado, peso, referencia, etc.
- **Identificación por radio frecuencia:** A través de los sistemas de radio frecuencia pueden identificarse y ubicarse todos los artículos que son parte del almacén de manera rápida.
- **Stock máximo:** Se refiere a la mayor cantidad de existencias que una empresa puede tener. Es importante que la empresa no llegue a su punto máximo porque los costes pueden elevarse y generar problemas.
- **Stock mínimo o de seguridad:** A través de este tipo de stock la empresa cuenta con las mercaderías para no romper con el punto de stock. Representa un riesgo trabajar con el stock mínimo ya que no se podría atender a pedidos inesperados.
- **Punto de pedido:** Al hallarnos en esta situación se debe reaprovisionar el almacén.

2.2.7. Control en el rubro Caja y bancos

Según Meléndez (2016) los objetivos que se plantean en el rubro de Caja y Bancos son los siguientes:

- Establecer si los ingresos en efectivo y/o cheque han sido registrados en los libros contables y si estos han sido efectivamente depositados íntegramente y de forma oportuna en las cuentas corrientes de la empresa.
- Determinar si los ingresos y egresos han sido considerados en los libros de contabilidad en el periodo al que corresponden.
- Determinar si los egresos registrados en la contabilidad están sustentados con documentos (facturas y/o boletas de ventas, recibos por honorarios, entre otros) y si corresponden al giro del negocio.

Por otro lado, las verificaciones que han de realizarse según Meléndez (2016) son las siguientes:

- La existencia de procedimientos que permitan centralizar el total de los recursos financieros tanto de ingresos como de egresos los que deben ser manejados por tesorería.
- La utilización del flujo de caja en la programación financiera con el propósito de optimizar el uso de los recursos.
- La realización de conciliaciones bancarias, registros y libros frente a pérdidas bancarias.
- Las garantías para quienes tienen la responsabilidad del manejo y custodia de fondos y valores, las que deberán ser razonables y suficientes.
- Las acciones tomadas por la gerencia que permitan establecer medidas de seguridad física para cheques o valores, los que no deben contener adulteraciones.
- Las medidas de seguridad para el control y custodia de la carta fianza, los que deben ser exigibles al momento de los anticipos.

- Los archivos que contengan la documentación probatoria y verificar el uso de formularios pre-enumerados y membretados para el movimiento de fondos.
- Los documentos sustentatorios de las derogaciones de fondos han de llevar el sello restrictivo de “Pagado”, con el fin de guiar errores o pagos por duplicado.
- La existencia de fondo fijo para gastos menores y urgentes que por causal de necesidad y eficiencia requiera la empresa; como también comprobar la existencia de procedimientos para su control y manejo.
- La práctica de arqueos de caja.

III. Hipótesis

En la presente investigación no se formularán hipótesis, ya que solo se limita a describir y no busca determinar la relación entre variables. Galán (2014) señala que se formulan hipótesis en aquellas investigaciones que buscan probar que tienen ciertas variables entre sí, o en relación con otra, es decir, por lo general se da en estudios que muestran la relación causa efecto.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, ya que los resultados obtenidos han sido cuantificables. La investigación cuantitativa se trata de aquellas que permite recopilar y analizar datos numéricos en relación a unas determinadas variables, que han sido establecidas (Enquest, 2018).

La investigación se limitó a describir las oportunidades de los factores relevantes del control interno que permitan proponer las mejoras correspondientes. Rus (2021) señala que la investigación descriptiva lo que hace es definir, dividir, clasificar o resumir. Sin embargo, no analiza del por qué el comportamiento de una variable en otra como es el caso de la investigación correlacional o la explicativa.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal. Mata (2019) menciona que las investigaciones no experimentales son aquellas en las cuales no se realiza manipulación de variables de forma deliberada y se limita solo en observar el problema para luego analizarlos. Y sobre el diseño transversal sostiene que se caracteriza porque la recolección de datos se da en un solo momento.

4.2. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por las empresas del Perú dedicadas a la importación y venta de útiles y accesorios para el hogar. Según Espinoza (2016) menciona que la población es el conjunto de elementos, que puede ser finito o infinito, el cual queda definido por una o más características, de las cuales gozan todos los elementos que lo conforman.

Muestra

La muestra estuvo constituida por la empresa Importadora GLAYPE EIRL. Respecto a la muestra Espinoza (2016) manifiesta que se trata de una parte representativa y adecuada de la población, y es seleccionada de la población de estudio.

4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Control interno	Pereira (2019) es toda acción establecida o implementada por parte de la administración de la organización, con el fin de motivar la eficacia, eficiencia y economía en el uso de los recursos.	El control interno se da siguiendo el modelo COSO que comprende cinco componentes: Entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control interno, información y comunicación, y supervisión.	Entorno de control	Valores éticos	¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas de la empresa?	Si No
				Estilo de la dirección	¿Se ha definido la misión y visión de la empresa?	Si No
				Estructura organizativa	¿Se maneja un Manual de Organización y Funciones?	Si No
				Políticas de recursos humanos	¿Se cuenta con procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social y evaluación de personal?	Si No
					¿Se han explicado las normas a cumplir en el trabajo?	Si No

					¿Se han fijado metas de ventas a los trabajadores?	Si No
				Consejo de administración y comité de auditoría	¿Se planifica, organiza y distribuyen las actividades a realizar?	Si No
				Gestión y evaluación de riesgos	¿Se han establecido procedimientos para saber actuar frente a riesgos identificados?	Si No
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	¿Se han identificado riesgos en el control de mercaderías?	Si No
					¿Se tienen identificados los riesgos en el área de caja?	Si No
					¿Se tiene el riesgo de la pérdida de información contable?	Si No
					¿Se han identificado las zonas más peligrosas en caso de sismo?	Si No
					¿Se tiene en claro que existe el riesgo de contagio del Covid-19 en el personal de la empresa?	Si No

				Análisis de los riesgos	¿Se ha analizado sobre los efectos del Covid-19 en la empresa?	Si No
					¿Se ha considerado la toma de medidas que permitan reducir los riesgos?	Si No
					¿Considera que con el paso del tiempo han aumentado los riesgos a los que está expuesta la empresa?	Si No
				Posibilidad de fraude	¿Se ha considerado la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos?	Si No
				Evaluación de cambios	¿Se ha evaluado la posibilidad de adquirir un software seguro que permita un mejor control en el área de almacén?	Si No
					¿Se reforzará la seguridad en el área de caja con cámaras de vigilancia?	Si No
					¿Se tiene pensado realizar alguna auditoría interna para subsanar errores que pudieran	Si No

					tenerse en la información y registros contables?	
					¿Se ha planeado el almacenamiento de la información contable en alguna memoria ante una posible pérdida de datos?	Si No
					¿Se reforzará la señalización en la empresa para una rápida evacuación en caso de sismo?	Si No
					¿Se tomarán nuevas medidas frente al riesgo de una tercera ola de contagios Covid-19?	Si No
			Actividades de control interno	Procedimientos	¿Se han establecido procedimientos para el proceso de la información contable?	Si No
					¿Se tiene definido un procedimiento para la importación de mercaderías?	Si No
					¿Existe un procedimiento claro en cuanto al manejo y custodia del dinero	Si No

					recaudado por las ventas diarias?	
					¿Se ha dado a conocer al personal de almacén del procedimiento a seguir respecto al ingreso y salida de mercaderías?	Si No
					¿Se utilizan algún comprobante que sustente la salida de mercadería del almacén?	Si No
					¿Se tienen codificados todos los productos en el almacén?	Si No
				Segregación de funciones	¿Se han definido las funciones que realiza cada persona?	Si No
				Verificaciones	¿Se verifica que las diferentes partidas contables se ajusten a la realidad de la empresa?	Si No
					¿Se validan los comprobantes de pago electrónicos?	Si No
					¿Se verifica el ingreso de mercaderías con la guía de remisión?	Si No

					¿Se realiza inventario físico en periodos determinados?	Si No
				Conciliaciones	¿En el área de tesorería se realizan arqueos de caja?	Si No
			Información y comunicación	Utilización de sistemas	¿Se utiliza algún sistema para el procesamiento de información en el área de contabilidad?	Si No
				Comunicación	¿El propietario o gerente mantiene una comunicación permanente con el personal?	Si No
				Tecnología	¿Se promueve en todo momento el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de la información?	Si No
			Supervisión	Actividades de monitoreo	¿En el desarrollo de labores se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido,	Si No

					quedando evidencia de ello?	
				Evaluaciones separadas	¿Se evalúa el desempeño de cada área por separado en Glaype EIRL?	Si No
				Condiciones reportables	¿Las deficiencias y problemas detectados en la supervisión se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?	Si No

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta. Según García (2017) la encuesta se trata de la manifestación de los participantes y no simplemente de una observación directa.

El instrumento aplicado fue un cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa, estructurado con 41 preguntas relacionadas al control interno considerando los componentes comprendidos en el modelo COSO. Se define al cuestionario como una herramienta de recolección de datos, la cual consiste en una serie sucesiva de preguntas de manera organizada (Etecé, 2018).

Por otro lado, se debe señalar que el instrumento de recolección de datos, previo a su aplicación fue debidamente validado por tres personas expertas en el tema de estudio, quienes evaluaron considerando criterios de pertinencia, relevancia y claridad.

4.5. Plan de análisis

Los procedimientos a seguir en la realización de la investigación incluyeron la recolección de datos a mediante un cuestionario de preguntas aplicado a los trabajadores de la empresa. Los datos recopilados han sido procesados y analizados utilizando el programa estadístico IBM Spss. También se hizo uso de archivos de texto y hojas de cálculo Excel.

4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL. Sullana, en el año 2021.	¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL. Sullana, 2021?	Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL. Sullana, 2021.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL. Sullana, 2021 2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL. Sullana, 2021 3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL. Sullana, 2021 	Variable Control interno	<p>Tipo de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental-Transversal</p> <p>Población y Muestra de la investigación:</p> <p>Población: Empresa Importadora GLAYPE EIRL.</p> <p>Muestra: 5 trabajadores</p> <p>Técnicas e instrumentos: Encuesta. Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

De acuerdo con los principios éticos establecidos por la universidad, en la investigación se ha tenido en cuenta lo siguiente:

- **Protección de la persona:** A los participantes se les respetaron sus derechos, y en ningún momento se dañó su integridad. Se protegió su identidad, así como su plena libertad de elegir si deseaba participar o no.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Mediante un consentimiento informado se dió a conocer a los participantes sobre la finalidad del estudio, y lo que implicará su participación.
- **Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad:** En la presente investigación no se trabajó directamente con animales u otros seres vivos. Sin embargo, con el propósito de reducir el consumo de papel y de alguna manera contribuir en reducir la tala indiscriminada de árboles por la fabricación de papel, se utilizaron medios digitales
- **Justicia:** Con los datos recopilados se mostraron los resultados, sin que dar pie a prácticas injustas que induzcan a resultados falsos (Uladech, 2021).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. *Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo a políticas de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	3	60,0	60,0	60,0
No	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo a políticas de la empresa

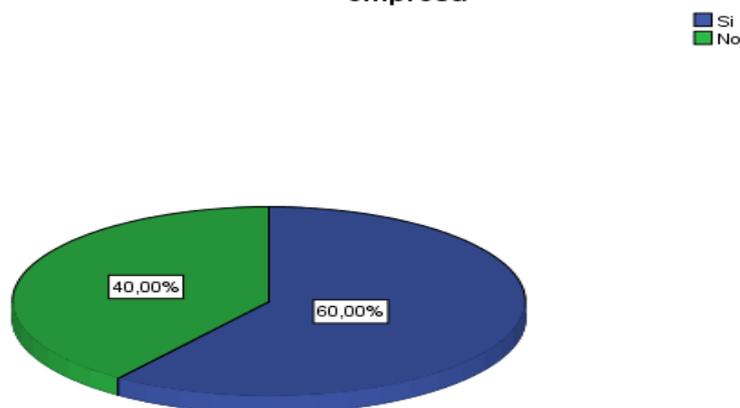


Figura 1. *Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo a políticas de la empresa*

Fuente: Tabla 1

Interpretación: En la tabla 1 y figura 1 se observa que del total de encuestados el 60% señaló que sí se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa, en tanto, el 40% restante indica que no se sanciona. Es decir, en su mayoría los trabajadores sí han sido testigos o al menos tienen conocimiento que de cometer actos ilegales en el negocio serán sancionados.

Tabla 2. *Se ha definido misión y visión*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	1	20,0	20,0	20,0
No	4	80,0	80,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL



Figura 2. Se ha definido misión y visión

Fuente: Tabla 2

Interpretación: En la tabla 2 y figura 2, se muestran resultados referentes a la misión y visión de la empresa, para lo cual el 80% indicó que sí se tienen definidos estos dos instrumentos administrativos. Por lo tanto, en su mayoría sí conocen la misión y visión de la empresa.

Tabla 3. *Se maneja un MOF*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	0	0,0	0,0	0,0
	No	5	100,0	100,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL



Figura 3. Se maneja un MOF

Fuente: Tabla 3

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3, se muestra que la totalidad de la muestra indica que en la empresa Importadora Glaype EIRL no se maneja un Manual de Organización y Funciones (MOF). En ese sentido, la empresa carece de una herramienta fundamental para el control interno como es el MOF en el cual se establecen la estructura organizacional y las funciones de cada cargo.

Tabla 4. *Se cuenta con procedimientos para selección y formación de personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	1	20,0	20,0	20,0
No	4	80,0	80,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se cuenta con procedimientos para selección y formación de personal

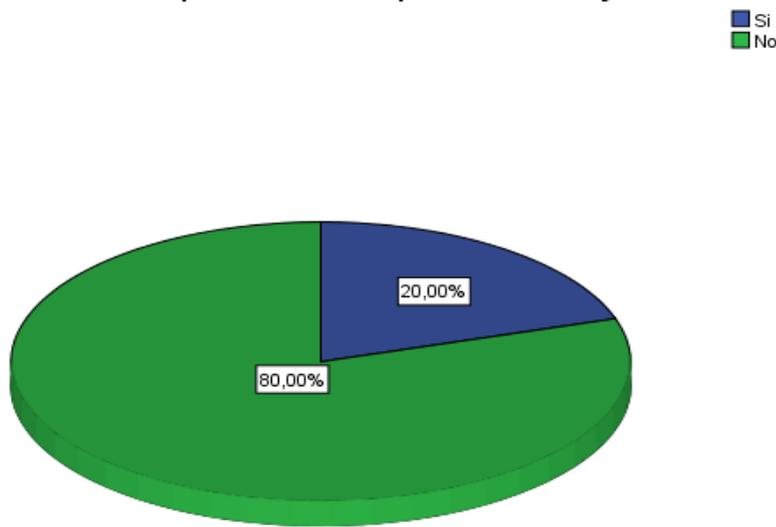


Figura 4. Se cuenta con procedimientos para selección y formación de personal

Fuente: Tabla 4

Interpretación: En la tabla 4 y figura 4 se muestra que, de la totalidad de personas encuestadas, el 80% responde que en Importadora Glaype EIRL no se cuenta con procedimientos establecidos para la selección y formación de personal. Lo que quiere decir que no está claro bajo qué condiciones se debe contratar al personal.

Tabla 5. *Se han explicado las normas a cumplir en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	2	40,0	40,0	40,0
No	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

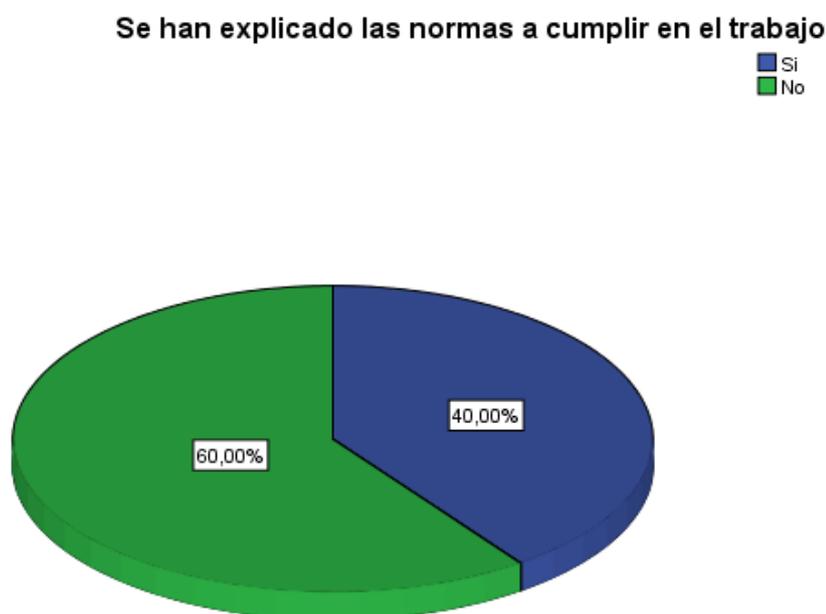


Figura 5. *Se han explicado las normas a cumplir en el trabajo*

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Según la tabla 5 y figura 5, se observa que el 60% de encuestados responde que en la empresa no se ha explicado respecto a las normas que deben cumplirse en el trabajo, en tanto el 40% señala que sí se ha explicado. Esto quiere decir que no se cumple con informar a todo el personal sobre la normativa que ha de cumplirse en la empresa.

Tabla 6. *Se han fijado metas de ventas a los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	0	0,0	0,0	0,0
	No	5	100,0	100,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL



Figura 6. Se han fijado metas de ventas a los trabajadores

Fuente: Tabla 6

Interpretación: En la tabla 6 y figura 6, se observa que en su totalidad las personas encuestadas indican que en Importadora Glaype EIRL no se ha fijado metas de ventas para los trabajadores. En ese sentido, se puede inferir que los trabajadores cumplen su trabajo y el esfuerzo que realizan está condicionado a la demanda mas no a una meta de ventas específica.

Tabla 7. *Se planifican, organizan y distribuyen actividades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	4	80,0	80,0	80,0
No	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

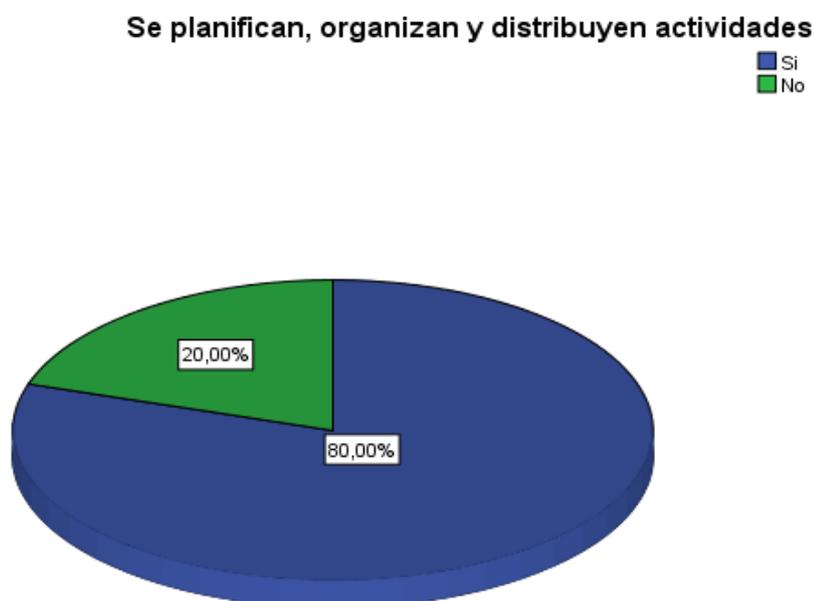


Figura 7. Se planifican, organizan y distribuyen actividades

Fuente: Tabla 7

Interpretación: En la tabla 7 y figura 7 se observa que en la empresa Importadora Glaype EIRL el 80% sí son testigos de que se planifica, organiza y distribuyen las actividades. Esto quiere decir que la percepción de los trabajadores es que la función administrativa sí se está cumpliendo.

Tabla 8. *Se han establecido procedimientos frente a riesgos identificados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	20,0	20,0	20,0
	No	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se han establecido procedimientos frente a riesgos identificados

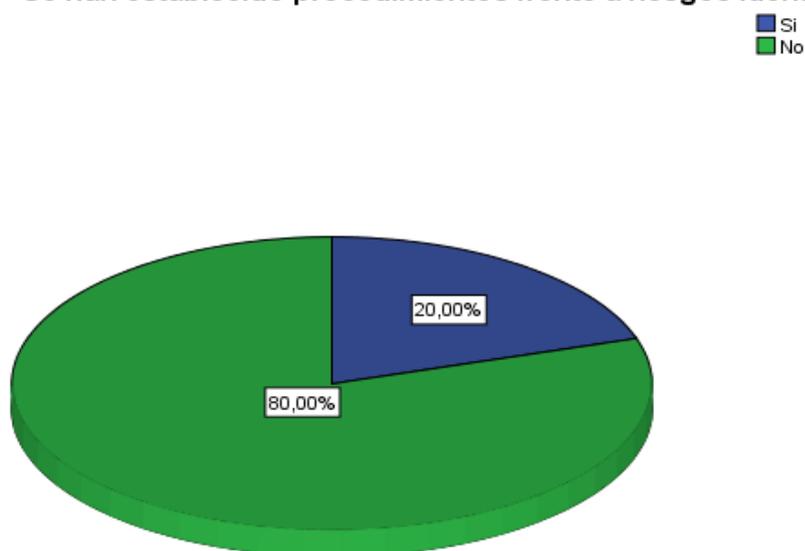


Figura 8. Se han establecido procedimientos frente a riesgos identificados

Fuente: Tabla 8

Interpretación: En la tabla 8 y figura 8, se observa que el 80% de encuestados responde que en la empresa no se han establecido procedimientos frente a los riesgos identificados, mientras que el 20% responde en positivo. Este resultado nos indica que la empresa no ha desarrollado algún procedimiento a seguir toda vez que se identifican riesgos.

Tabla 9. *Se han identificado riesgos en el control de mercaderías*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	3	60,0	60,0	60,0
No	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

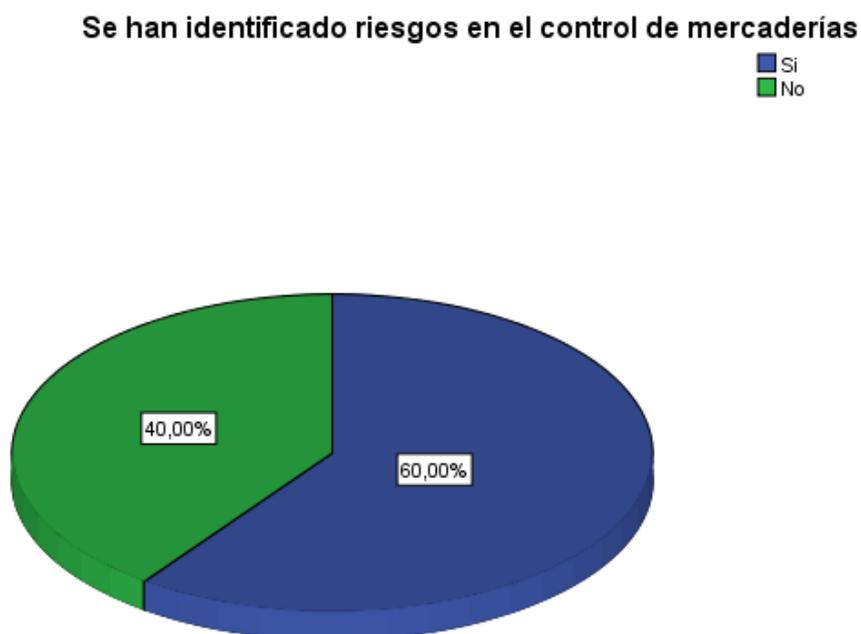


Figura 9. Se han identificado riesgos en el control de mercaderías

Fuente: Tabla 9

Interpretación: En la tabla 9 y figura 9 se muestra que el 60% responde que en Importadora Glaype EIRL, sí han sido identificados los riesgos en el control de mercaderías. Es decir, la mayoría de integrantes de la empresa sí conocen de los riesgos a los que se encuentra expuesto el negocio.

Tabla 10. *Se han identificado riesgos en el área de caja*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL



Figura 10. Se han identificado riesgos en el área de caja

Fuente: Tabla 10

Interpretación: En la tabla 10 y figura 10, se observa que en su totalidad la muestra responde que en el área de caja sí han sido identificados los riesgos. Es decir, la personal del área de caja sí conoce los riesgos a los que se expone su área.

Tabla 11. *Se tiene el riesgo de la pérdida de información contable*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL



Figura 11. Se tiene el riesgo de la pérdida de información contable

Fuente: Tabla 11

Interpretación: En la tabla 11 y figura 11 se muestra que el 100% de personas encuestadas responden que en la empresa existe el riesgo de la pérdida de información contable. En ese sentido podemos señalar que existe el riesgo de que la información contable se pierda, por lo tanto, el encargado de dicha área debe asegurar los datos en otros medios de almacenamiento.

Tabla 12 *Se han identificado las zonas más peligrosas en caso de sismo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	60,0	60,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se han identificado las zonas más peligrosas en caso de sismo

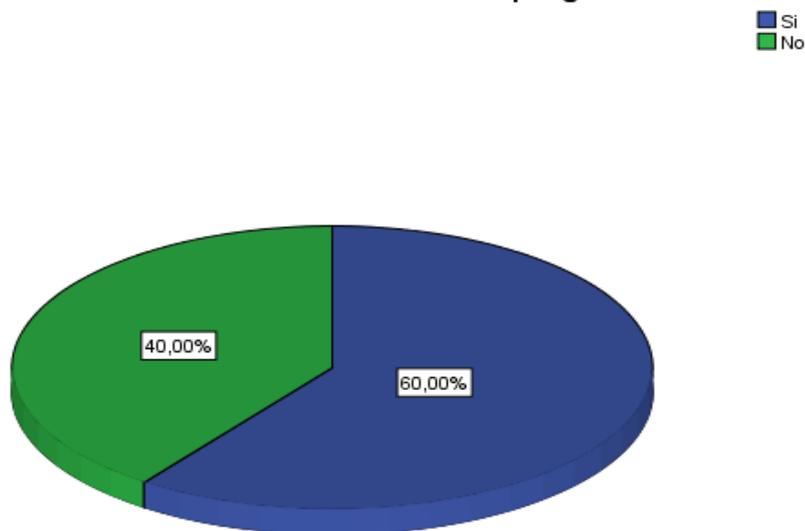


Figura 12. Se han identificado las zonas más peligrosas en caso de sismo

Fuente: Tabla 12

Interpretación: Según la tabla 12 y figura 12, se indica que el 60% responde que en la empresa sí han sido identificadas las zonas más peligrosas en caso de sismo, y el 40% opina lo contrario. Esto quiere decir que a la mayoría del personal sí se le ha dado a conocer sobre las zonas peligrosas en esta empresa, lo que permitirá que tomen sus precauciones.

Tabla 13. *Se tiene en claro el riesgo de contagio Covid-19 en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se tiene en claro el riesgo de contagio Covid-19 en el trabajo

■ Si

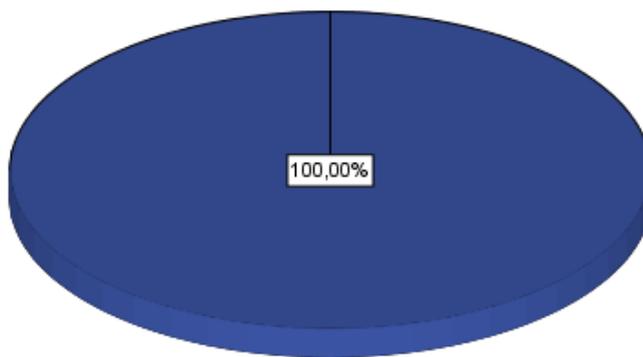


Figura 13. Se tiene en claro el riesgo de contagio Covid-19 en el trabajo

Fuente: Tabla 13

Interpretación: En la tabla 13 y figura se observa que en su totalidad las personas encuestadas responden que existe un claro riesgo de contagio Covid-19 en el trabajo. En ese sentido, los trabajadores desarrollan sus actividades con cierto temor por el riesgo de contagiarse.

Tabla 14. Se han analizado los efectos del Covid-19 en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	1	20,0	20,0	20,0
No	4	80,0	80,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

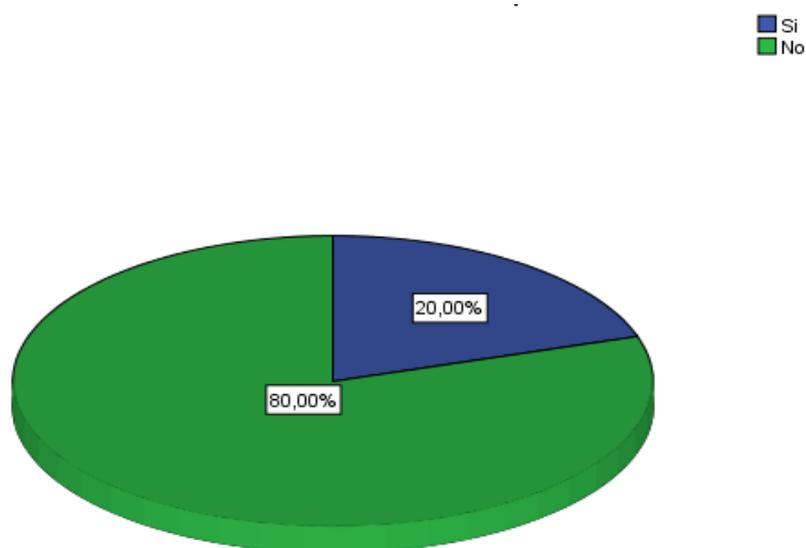


Figura 14. Se ha analizado el efecto que ha dejado el Covid-19 en la empresa

Fuente: Tabla 14

Interpretación: Según la tabla 14 y figura 14, se muestra que un 80% de la muestra señala que no ha analizado el efecto que ha dejado el Covid-19 en la empresa, y el 20% refiere que sí se ha analizado. Por lo tanto, se concluye que no ha existido la preocupación de establecer cuáles son los efectos propiciados por el Covid-19.

Tabla 15. *Se han considerado medidas que permitan reducir riesgos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	1	20,0	20,0	20,0
No	4	80,0	80,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

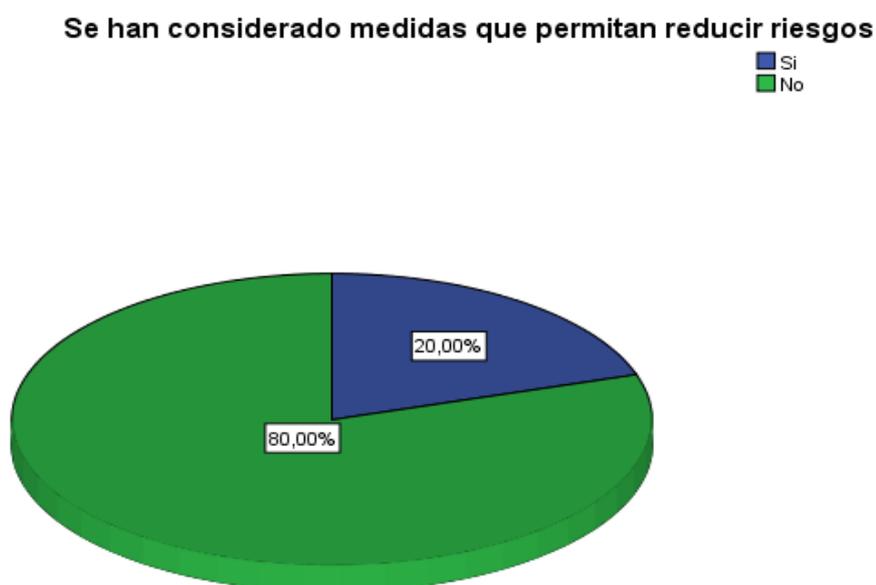


Figura 15. *Se han considerado medidas que permitan reducir riesgos*

Fuente: Tabla 15

Interpretación: En la tabla 15 y figura 15 se observa que el 80% de encuestados responde que la Importadora Glaype EIRL, no están considerando medidas que permitan reducir riesgos, en tanto, el 20% responde en positivo. Esto quiere decir que los riesgos seguirán con la misma intensidad y siendo una amenaza para el personal que se desempeña en la empresa.

Tabla 16. *Considera que han aumentado los riesgos en la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	4	80,0	80,0	80,0
No	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

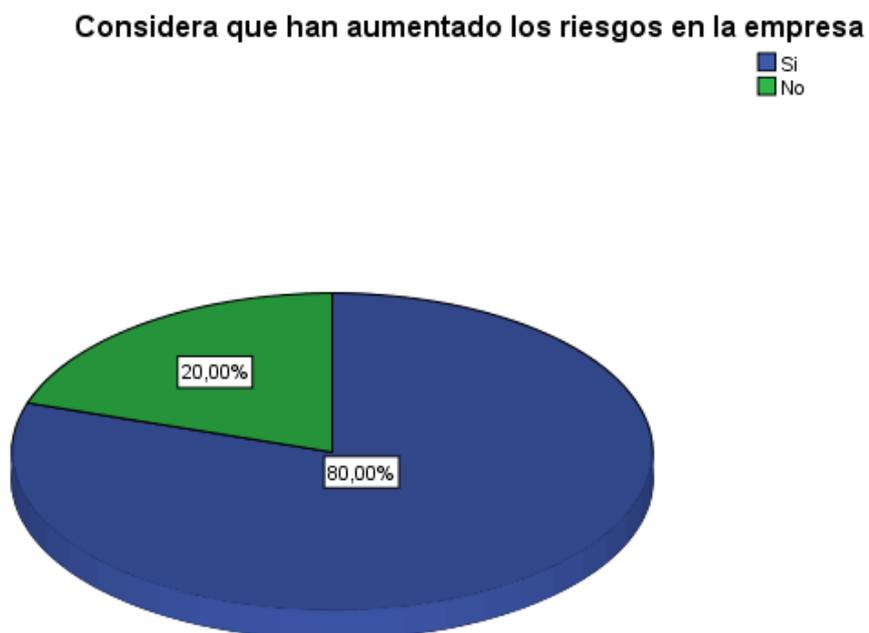


Figura 16. Considera que han aumentado los riesgos en la empresa

Fuente: Tabla 16

Interpretación: En la tabla 16 y figura 16, el 80% de encuestados considera que con el tiempo han aumentado los riesgos en la empresa mientras que el 20% responde en negativo. Es decir, la mayoría considera que a medida que transcurre el tiempo la empresa se ve expuesta a mayor cantidad de riesgos.

Tabla 17. *Se ha considerado la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	0	0,0	0,0	0,0
	No	5	100,0	100,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se ha considerado la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos

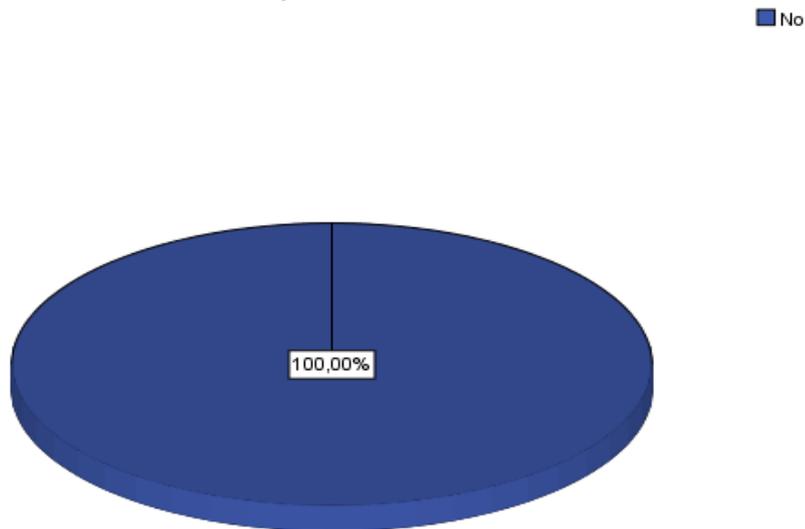


Figura 17. Se ha considerado la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos

Fuente: Tabla 17

Interpretación: En la tabla 17 y figura 17, el 100% de personas encuestadas considera que no se ha considerado la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos. Es decir, no se tiene la plena confianza en los riesgos que se identifican.

Tabla 18. *Se ha evaluado la adquisición de un software para el área de almacén*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	40,0	40,0	40,0
	No	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se ha evaluado la adquisición de un software para el área de almacén

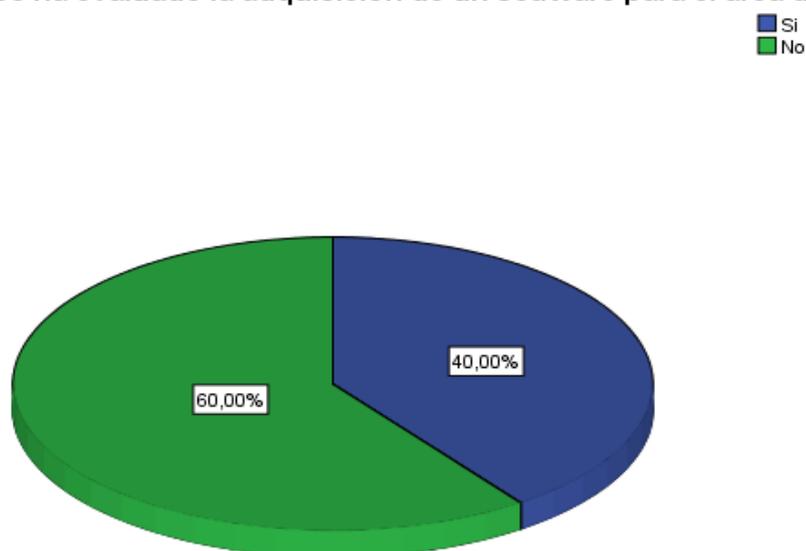


Figura 18. Se ha evaluado la adquisición de un software para el área de almacén

Fuente: Tabla 18

Interpretación: En la tabla 18 y figura 18, el 60% considera que no se ha evaluado la adquisición de un software para el área de almacén, mientras que el 40% indican que sí. Por el resultado obtenido podemos indicar que actualmente no hay un plan de mejora por parte de la empresa.

Tabla 19. *Se reforzará el área de caja con cámaras de vigilancia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	3	60,0	60,0	60,0
No	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

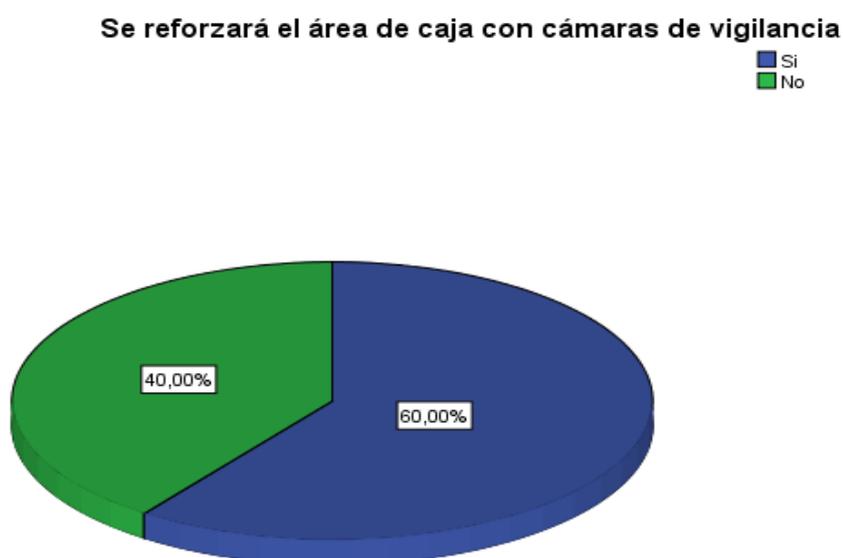


Figura 19. *Se reforzará el área de caja con cámaras de vigilancia*

Fuente: Tabla 19

Interpretación: En la tabla 19 y figura 19, el 60% de personas encuestadas indican que en la importadora Glaype EIRL se reforzará el área de caja con cámaras de vigilancia, y el 40% señala negativo. En ese sentido, en el área de caja sí se están tomando decisiones que representan una mejora para el negocio.

Tabla 20. *Se tiene pensado realizar alguna auditoría interna*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	0	0,0	0,0	0,00
No	5	100,0	100,0	100,0
Total	5	0,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

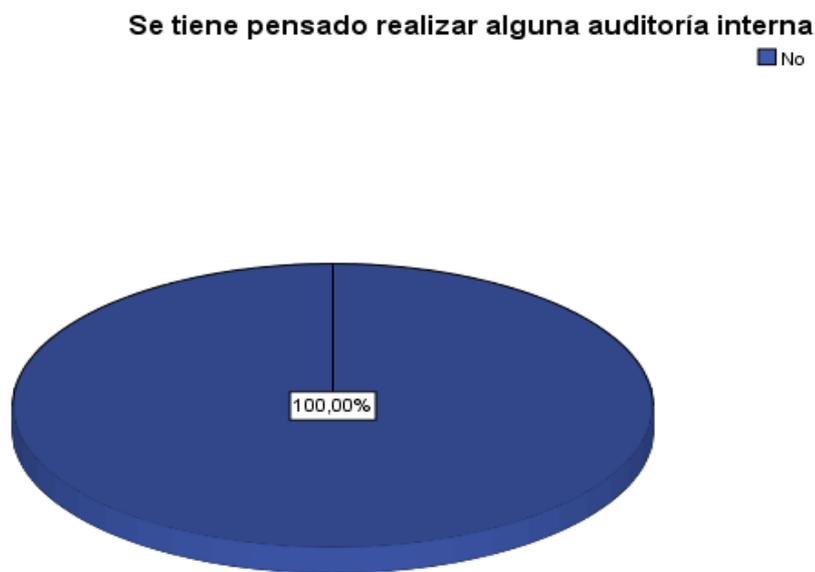


Figura 20. Se tiene pensado realizar alguna auditoría interna

Fuente: Tabla 20

Interpretación: En la tabla 20 y figura 20, se muestra que el 100% de los encuestados responden que en la Importadora Glaype EIRL, No se tiene pensado en realizar alguna auditoría interna, lo que quiere decir que no existe una real preocupación por conocer la manera como se está gestionando la empresa y si se están logrando los objetivos esperados.

Tabla 21. *Se ha planeado el almacenamiento de la información contable en una memoria USB*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,00
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se ha planeado el almacenamiento de la información contable en una memoria USB

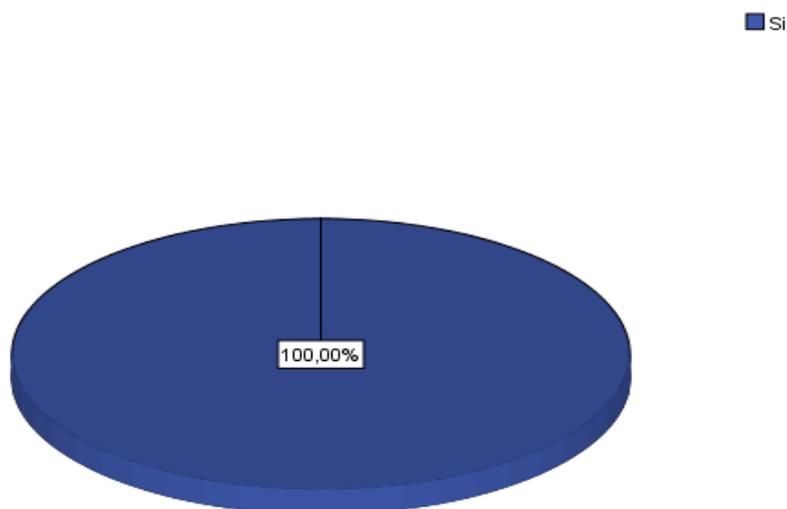


Figura 21. Se ha planeado el almacenamiento de la información contable en una memoria USB

Fuente: Tabla 21

Interpretación: En la tabla 21 y figura 21, se muestra que el 100% de los encuestados responden que en la Importadora Glaype EIRL, se ha planeado el almacenamiento de la información contable en una memoria USB. Por lo encontrado debemos indicar que en el área de contabilidad se están tomando precauciones como es el almacenamiento de la información en una SUB.

Tabla 22. *Se reforzará la señalización en la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	3	60,0	60,0	60,0
No	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL



Figura 22. Se reforzará la señalización en la empresa

Fuente: Tabla 22

Interpretación: En la tabla 22 y figura 22, se muestra que del 100% de encuestados, el 60% indicaron que si se reforzará la señalización en la empresa y el 40% indicó que no. Es decir, la mayoría manifiesta que sí se tiene pensado mejorar la señalización, siendo esto importante para evitar accidentes o grandes daños en caso de sismos o incendios.

Tabla 23. *Se tomarán nuevas medidas ante una tercera ola de Covid-19*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	80,0	80,0	80,0
	No	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se tomarán nuevas medidas ante una tercera ola de Covid-19

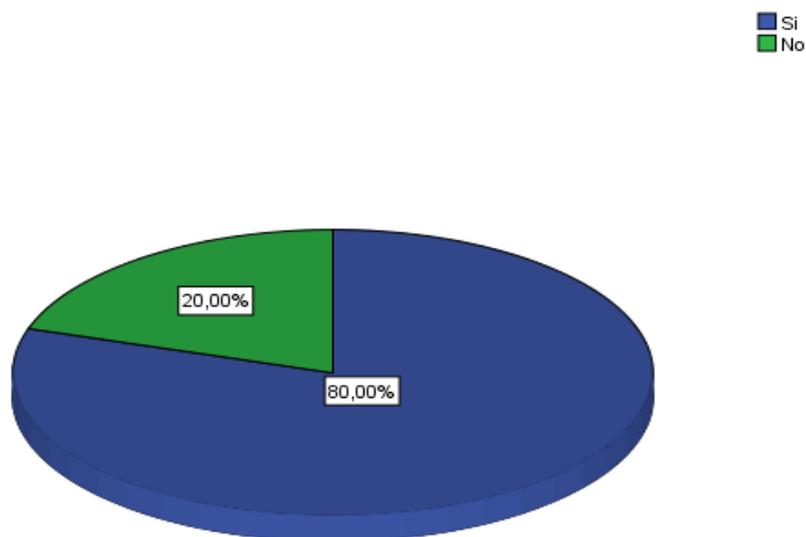


Figura 23. Se tomarán nuevas medidas ante una tercera ola de Covid-19

Fuente: Tabla 23

Interpretación: En la tabla 23 y figura 23, se muestra que el 80% de los encuestados indican que se tomarán nuevas medidas ante una tercera ola de Covid-19, y el 20% indican que no, lo que quiere decir que existe la preocupación por parte de la empresa por evitar el contagio de su personal y clientes.

Tabla 24. *Se ha establecido un procedimiento para el proceso de información contable*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	60,0	60,0	60,0
	No	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se ha establecido un procedimiento para el proceso de información contable

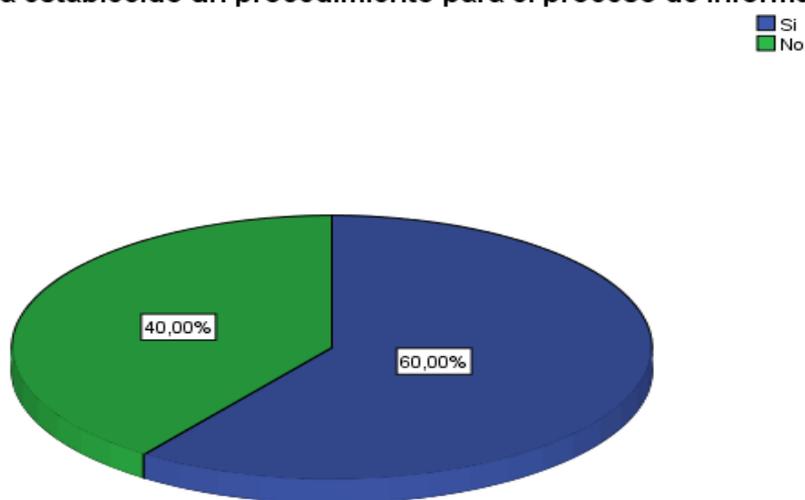


Figura 24. Se ha establecido un procedimiento para el proceso de información contable

Fuente: Tabla 24

Interpretación: En la tabla 24 y figura 24, se muestra que el 60% de los encuestados indican que en la Importadora Glaype EIRL, se ha establecido un procedimiento para el proceso de información contable, mientras que el 40% indicó de forma negativa. Este resultados permite deducir que sí se cuenta con un procedimiento para el proceso de información contable.

Tabla 25. *Se tiene definido un procedimiento para la importación de mercaderías*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	40,0	40,0	40,0
	No	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

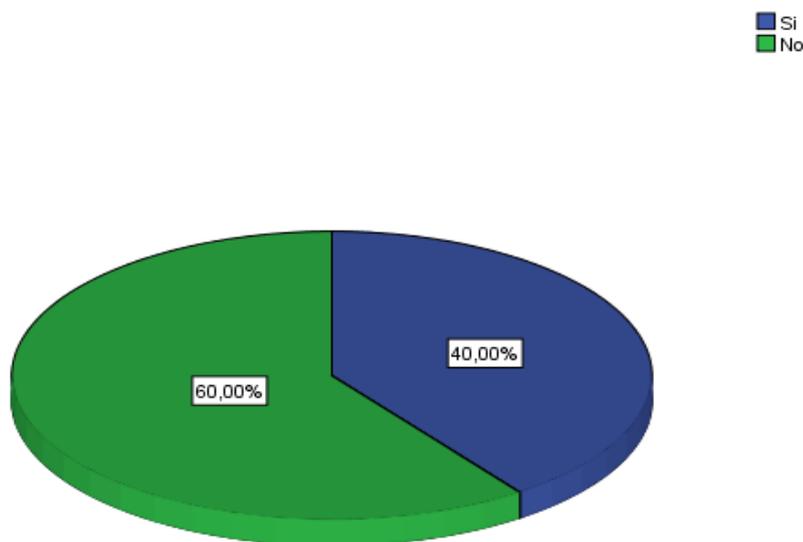


Figura 25. *Se tiene definido un procedimiento para la importación de mercaderías*

Fuente: Tabla 25

Interpretación: En la tabla 25 y figura 25, se muestra que el 60% respondió que no se tiene un procedimiento para la importación de mercaderías, mientras que el 40% sí conoce de este procedimiento. Esto quiere decir que todo el personal no está preparado para realizar la gestión de importación de bienes debido a que no conocen el procedimiento.

Tabla 26. Procedimiento del manejo y custodia de dinero recaudado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Procedimiento del manejo y custodia de dinero recaudado

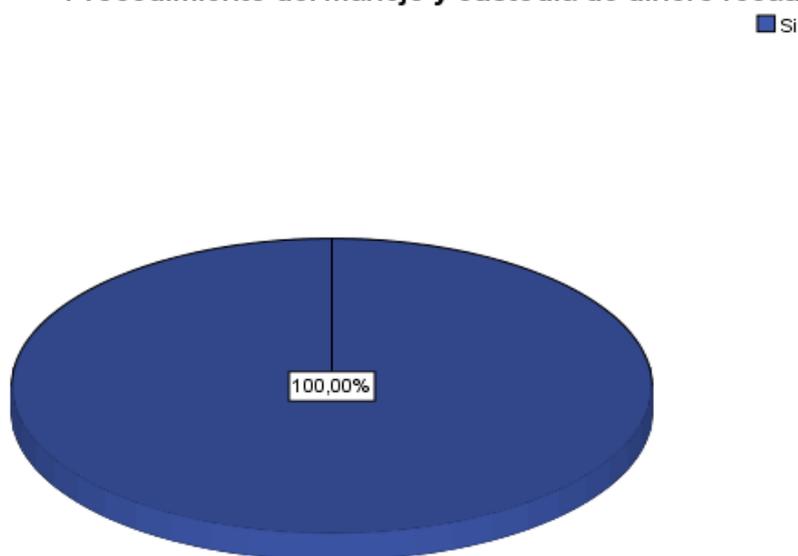


Figura 26. Procedimiento del manejo y custodia de dinero recaudado

Fuente: Tabla 26

Interpretación: En la tabla 26 y figura 26, se muestra que el 100% de encuestados indicaron que en la empresa Importadora Glaype EIRL, si existe un procedimiento del manejo y custodia de dinero recaudado. Esto quiere decir que en caja sí se tiene claro cuál procedimiento se debe seguir para cumplir la función de manejo y custodia del dinero recaudado.

Tabla 27. Se ha dado a conocer del procedimiento de ingreso y salida de mercadería en almacén

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	3	60,0	60,0	60,0
No	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se ha dado a conocer del procedimiento de ingreso y salida de mercadería en almacén

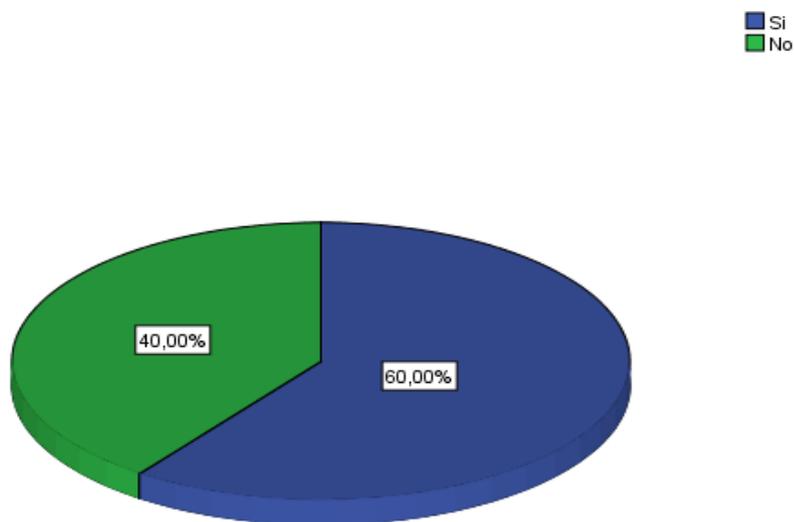


Figura 27. Se ha dado a conocer del procedimiento de ingreso y salida de mercadería en almacén

Fuente: Tabla 27

Interpretación: En la tabla 27 y figura 27, se muestra que del 100% de encuestados, el 60% indicó que en la empresa Importadora Glaype EIRL se ha dado a conocer el procedimiento de ingreso y salida de mercadería en almacén, mientras que el 40% indicó de forma negativa. Es decir, sí existe un procedimiento de ingreso y salida de mercaderías que no es conocido por todo el personal.

Tabla 28. *Se utiliza algún comprobante que sustente la salida de mercadería de almacén*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se utiliza algún comprobante que sustente la salida de mercadería de almacén

■ Si

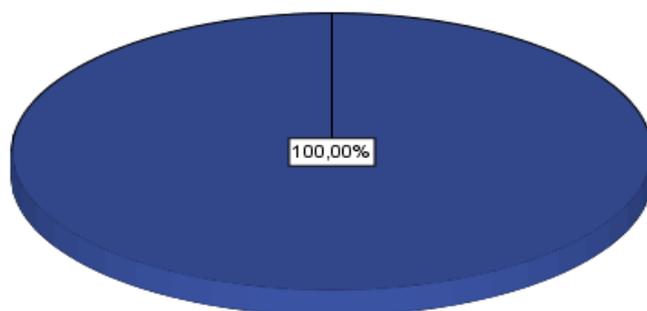


Figura 28. Se utiliza algún comprobante que sustente la salida de mercadería de almacén

Fuente: Tabla 28

Interpretación: En la tabla 28 y figura 28, se muestra que el 100% de encuestados indicaron que en la empresa Importadora Glaype EIRL, si se utiliza algún comprobante que sustente la salida de mercadería de almacén. Por lo tanto se infiere, que sí se están utilizando documentos toda vez que salen mercaderías de su almacén.

Tabla 29. *Se tienen codificados todos los productos en almacén*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	100,0	100,0	100,0
	No	0	0,0	0,0	0,0
	Total	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se tienen codificados todos los productos en almacén

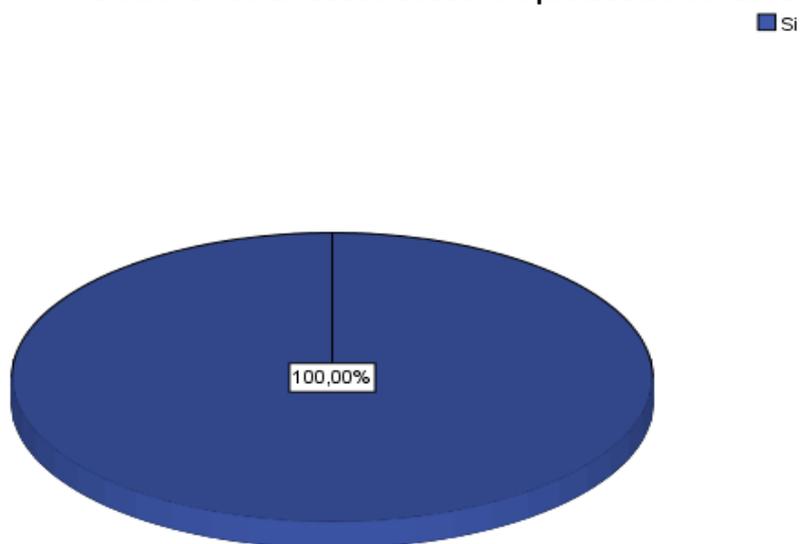


Figura 29. Se tienen codificados todos los productos en almacén

Fuente: Tabla 29

Interpretación: En la tabla 29 y figura 29, se muestra que el 100% de encuestados indicaron que en la empresa Importadora Glaype EIRL, si se tienen codificados todos los productos en almacén. Esto va a ayudar para que los productos sean ubicados con mayor rapidez.

Tabla 30. *Se han definido las funciones del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	3	60,0	60,0	60,0
No	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL



Figura 30. Se han definido las funciones del personal

Fuente: Tabla 30

Interpretación: En la tabla 30 y figura 30, se muestra que el 60% de personas encuestadas responden que “SI” se han definido las funciones del personal en la empresa Importadora Glaype EIRL, mientras que el 40% indican de forma negativa. Este resultado indica que al menos un poco más de la mitad del personal conoce las funciones que cumple en la empresa, sin embargo, aún hay personas que no tienen en claro las funciones a desarrollar.

Tabla 31. *Se verifica que las diferentes partidas contables se ajusten a la realidad de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	40,0	40,0	40,0
	No	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se verifica que las diferentes partidas contables se ajusten a la realidad de la empresa

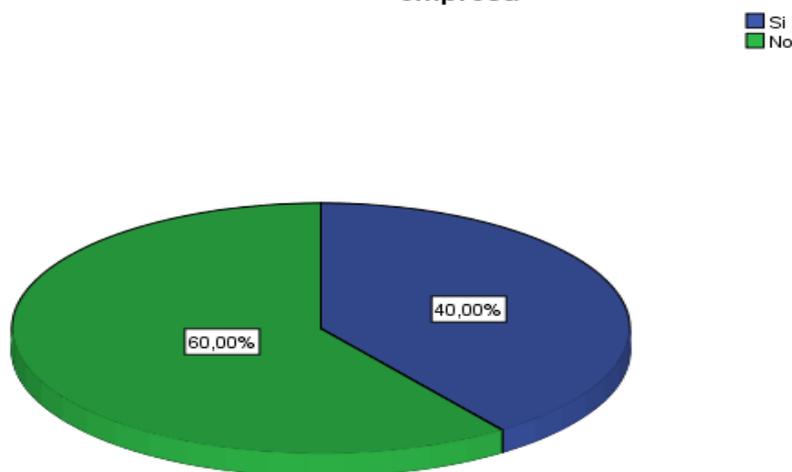


Figura 31. Se verifica que las diferentes partidas contables se ajusten a la realidad de la empresa

Fuente: Tabla 31

Interpretación: En la tabla 31 y figura 31, se muestra que el 60% de personas encuestadas responden que en la empresa Importadora Glaype EIRL “NO” se verifica que las diferentes partidas contables se ajusten a la realidad, mientras que el 40% indican que sí. Es decir, no se tiene la certeza que aquello que indican los informes contables y financieros muestren la real situación de la empresa.

Tabla 32. *Se validan los comprobantes de pago*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	2	40,0	40,0	40,0
No	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL



Figura 32. Se validan los comprobantes de pago

Fuente: Tabla 32

Interpretación: En la tabla 32 y figura 32, se muestra que el 60% de personas encuestadas responden que en la empresa Importadora Glaype EIRL “NO” se validan los comprobantes de pago, mientras que el 40% indican que sí. Por el resultado encontrado podemos indicar que no se está asegurando la fehaciencia de los documentos.

Tabla 33. *Se verifica el ingreso de mercadería con la guía de remisión*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	0,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

Se verifica el ingreso de mercadería con la guía de remisión

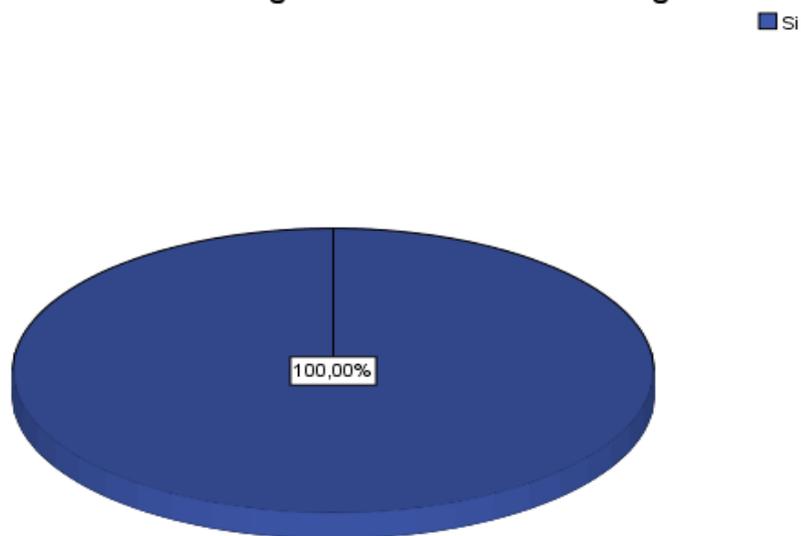


Figura 33. Se verifica el ingreso de mercadería con la guía de remisión

Fuente: Tabla 33

Interpretación: En la tabla 33 y figura 33, se muestra que el 100% de personas encuestadas responden que en la empresa Importadora Glaype EIRL “SI” se verifica el ingreso de mercadería con la guía de remisión. Por lo tanto, se deduce que es adecuado el control en la recepción de la mercadería.

Tabla 34. *Se realiza inventario en periodos determinados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	4	80,0	80,0	80,0
No	1	20,0	20,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

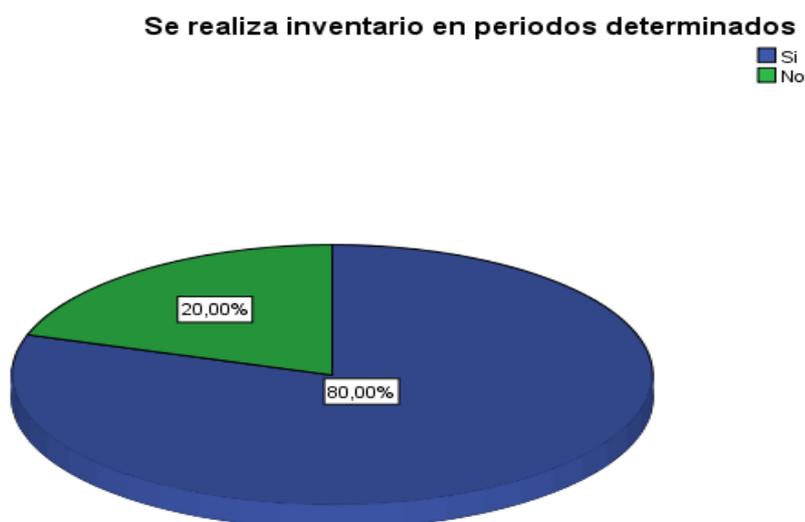


Figura 34. Se realiza inventario en periodos determinados

Fuente: Tabla 34

Interpretación: En la tabla 34 y figura 34, se muestra que el 80% de las personas encuestadas indican que en la empresa Importadora Glaype EIRL “SI” se realiza inventario en periodos determinados, mientras que el 20% indican lo contrario. Esto quiere decir, que sí existe la preocupación por controlar la mercadería ya que la toma de inventarios va a permitir conocer si hay faltantes, sobrantes, o confirmar el stock que se tiene en registros.

Tabla 35. *En tesorería se realizan arquezos de caja*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL



Figura 35. En tesorería se realizan arquezos de caja

Fuente: Tabla 35

Interpretación: En la tabla 35 y figura 35, se muestra que el total de las personas encuestadas indicaron que en tesorería de la empresa Importadora Glaype EIRL “SI” se realiza arquezos de caja. Es decir, sí se tiene un adecuado control en el dinero que se maneja en caja. Con los arquezos de caja va ser posible identificar faltantes de dinero.

Tabla 36. *Se utiliza un sistema en el área de contabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL



Figura 36. Se utiliza un sistema en el área de contabilidad

Fuente: Tabla 36

Interpretación: En la tabla 36 y figura 36, se muestra que el total de las personas encuestadas indicaron que en la empresa Importadora Glaype EIRL “SI” se utiliza un sistema en el área de contabilidad. Este resultado nos indica que la información contable se maneja en un sistema lo que ventajoso para la empresa, ya que los reportes se pueden obtener con mayor rapidez.

Tabla 37. *El propietario mantiene comunicación permanente con el personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	2	40,0	40,0	40,0
No	3	60,0	60,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

El propietario mantiene comunicación permanente con el personal

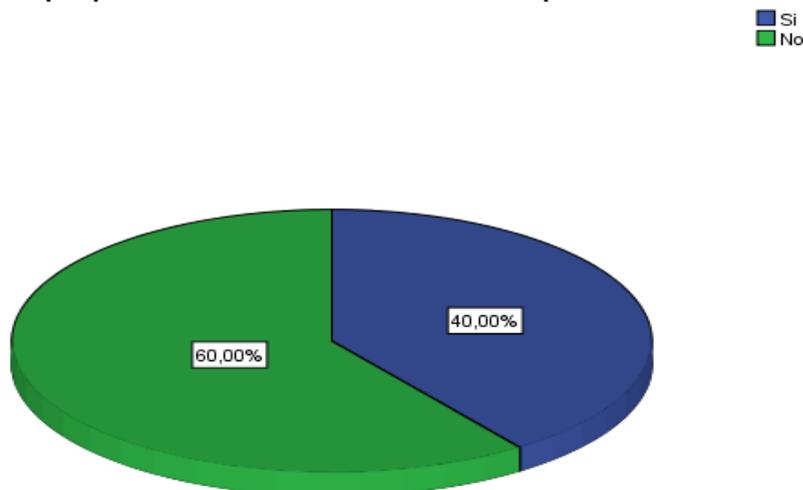


Figura 37. El propietario mantiene comunicación permanente con el personal

Fuente: Tabla 37

Interpretación: En la tabla 37 y figura 37, se muestra que el 60% de las personas encuestadas indicaron que el propietario “NO” mantiene comunicación permanente con el personal y el 40% indicó que sí. Lo manifestado por los trabajadores nos permite deducir que la relación entre el propietario y el personal no es la adecuada, ya que por lo general es el dueño del negocio quien lidera al equipo, para lo cual debe mantener permanente contacto con su equipo de trabajo.

Tabla 38. *Se promueve el uso de herramientas tecnológicas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

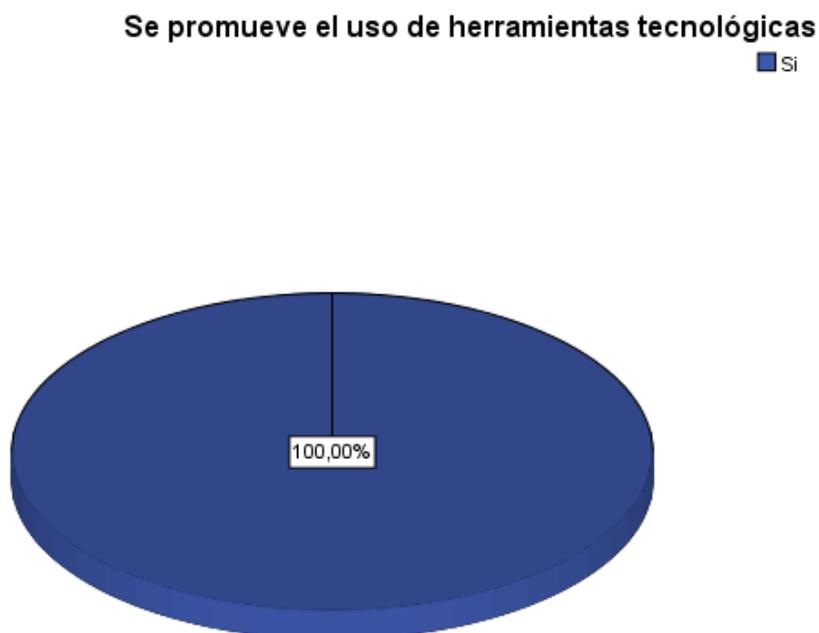


Figura 38. Se promueve el uso de herramientas tecnológicas

Fuente: Tabla 38

Interpretación: En la tabla 38 y figura 38, se muestra que el total de las personas encuestadas indicaron que en la empresa Importadora Glaype EIRL, sí se promueve el uso de herramientas tecnológicas. Esto quiere decir que en la empresa son conscientes que la tecnología es indispensable para el desarrollo de actividades diarias en el negocio.

Tabla 39. *Se supervisan las actividades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	5	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL



Figura 39. Se supervisan las actividades

Fuente: Tabla 39

Interpretación: En la tabla 39 y figura 39, se muestra que el total de las personas encuestadas indicaron que en la empresa Importadora Glaype EIRL “SI” se supervisan las actividades. Lo que quiere decir que hay una preocupación porque las actividades se lleven a cabo tal como se dan las indicaciones.

Tabla 40. *Se evalúa el desempeño de cada área*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	1	20,0	20,0	20,0
No	4	80,0	80,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL

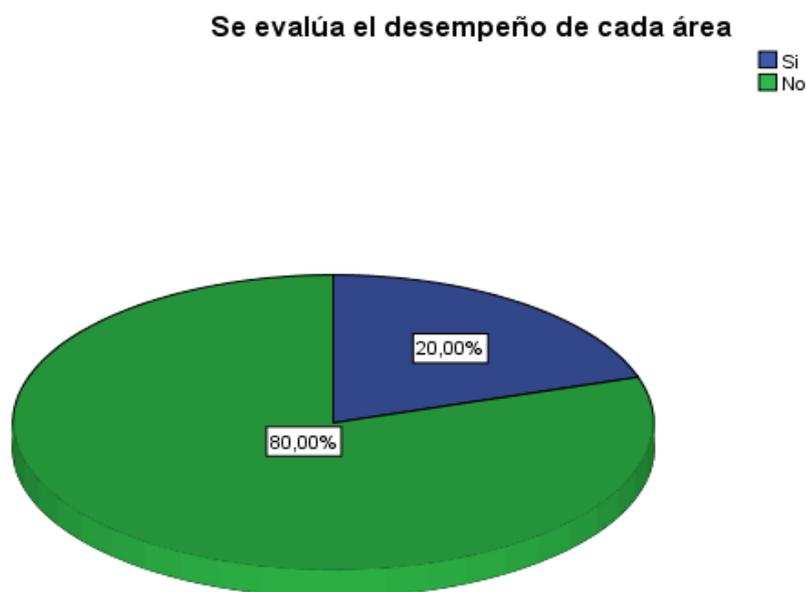


Figura 40. Se evalúa el desempeño de cada área

Fuente: Tabla 40

Interpretación: En la tabla 40 y figura 40, se muestra que, del total de las personas encuestadas, el 80% indicaron que en la empresa Importadora Glaype EIRL “NO” se evalúa el desempeño de cada área y el 20% indicaron que sí. Es decir, en la empresa no existe un verdadero interés por evaluar el desempeño de todo el personal.

Tabla 41. *Las deficiencias se comunican con prontitud*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	3	60,0	60,0	60,0
No	2	40,0	40,0	100,0
Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Empresa Importadora Glaype EIRL



Figura 41. *Las deficiencias se comunican con prontitud*

Fuente: Tabla 41

Interpretación: En la tabla 41 y figura 41, se muestra que, del total de las personas encuestadas, el 60% indicaron que en la empresa Importadora Glaype EIRL, las deficiencias “SI” se comunican con prontitud, mientras que el 40% indicaron que no. Esto quiere decir, que en su mayoría sí se informa sobre las deficiencias encontradas lo que permitirá tomar las medidas para corregirlas.

O1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021.

Las oportunidades de control interno para la empresa GLAYPE EIRL son las siguientes de acuerdo a COSO.

a. Componente Entorno de control

- No se ha definido la misión y visión
- No se maneja un MOF
- No se cuenta con procedimientos para la selección y formación de personal
- No se han explicado las normas a cumplir en el trabajo
- No se han fijado metas de ventas a los trabajadores
- No se han establecido procedimientos frente a riesgos identificados

b. Evaluación de riesgos

- Existe riesgo en el control de mercaderías
- Existen riesgos en el área de caja
- Existe el riesgo de pérdida de información contable
- Existe el riesgo de contagio Covid-19 en el trabajo
- No se ha determinado el efecto que ha dejado el Covid-19 en la empresa
- No se han considerado medidas que permitan reducir riesgos
- No se ha evaluado la adquisición de un software para el área de almacén
- No se tiene pensado realizar una auditoría interna

c. Componente Actividades de control interno

- No se verifica que las diferentes partidas contables se ajusten a la realidad de la empresa.

- No se validan los comprobantes de pago

d. Información y comunicación

- El propietario no mantiene comunicación permanente con el personal

e. Supervisión

- No se evalúa el desempeño de cada área

O2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021.

Componente	Oportunidad del control interno	Descripción
Entorno de control	No se ha definido la misión y visión	Es decir, la el personal de la empresa no tiene en claro hacia qué horizonte se dirige la empresa.
	No se maneja un MOF	Esto genera un desorden en la gestión de la empresa ya que no se conocen realmente las funciones de cada persona..
	No se cuenta con procedimientos para la selección y formación del personal	Implicaría no tener al personal más idóneo en la empresa.
	No se han explicado las normas a cumplir en el trabajo	Esto podría fomentar la indisciplina ya que no se tendría un documento en el cual se especifique lo que se debe cumplir en la empresa.
	No se han fijado metas de ventas a los trabajadores	El personal solo cumple con la rutina sin mayor esfuerzo.
	No se han establecido procedimientos frente a riesgos identificados	En ese sentido, no habría una intención clara de reducir riesgos y podría generar daños a la empresa.
Evaluación de riesgos	Existe riesgo en el control de mercaderías	Es una oportunidad para que la empresa mejore el control en el almacén de la empresa.
	Existen riesgos en el área de caja	Es una oportunidad para maximizar la vigilancia en esta área.
	Existe el riesgo de pérdida de información contable	La empresa debe asegurar la información contable, ya que esta es importante para la toma decisiones como también para hacer frente a posibles fiscalizaciones por parte de la Sunat.
	Existe el riesgo de contagio Covid-19 en el trabajo	Es la oportunidad para que la empresa asegure el cumplimiento de protocolos de bioseguridad y no solo evite el contagio sino también el cierre del negocio por no cumplir con las medidas del gobierno.
	No se ha determinado el efecto que ha dejado el Covid-19 en la empresa	Es una oportunidad para evaluar los daños y estar preparados en caso se de una tercera ola.
	No se han considerado medidas que permitan reducir riesgos	Es la oportunidad para tomar medidas de control que permitan identificar las deficiencias para solucionarlas.

	No se ha evaluado la adquisición de un software para el área de almacén	Se tiene la oportunidad de cotizar y adquirir un software para uso en almacén con lo cual se tenga un mejor orden de la información de dicha área.
	No se tiene pensado realizar una auditoría interna	Es la oportunidad para evaluar la ejecución de una auditoría interna que permita encontrar las deficiencias.
Actividades de control interno	No se verifica que las diferentes partidas contables se ajusten a la realidad de la empresa	Se presenta como oportunidad la verificación de la información contable, para tener datos que se ajusten a la realidad del negocio.
	No se validan los comprobantes de pago	Representa una oportunidad para elaborar procedimientos para el área de contabilidad como es el caso de la validación de documentos.
Información y comunicación	El propietario no mantiene comunicación permanente con el personal	Se presenta como oportunidad mejorar la comunicación con los trabajadores.
Supervisión	No se evalúa el desempeño de cada área	Es una oportunidad para evaluar el desempeño de cada área y rotar al personal de acuerdo a sus capacidades y habilidades demostradas.

O3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021.

La propuesta responde a las deficiencias encontradas y que representan oportunidades de control interno para que la empresa pueda tener mayor eficiencia en las actividades que desarrolla.

5.2. Análisis de resultados

O1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021.

De acuerdo con la encuesta aplicada se presentan como oportunidades las siguientes:

Respecto al componente entorno de control se ha obtenido que no hay una misión y visión, tampoco se maneja un Manual de Organización y Funciones (MOF) que permita desarrollar las actividades con mejor orden. Asimismo, se menciona

que no se cuenta con procedimientos para la selección y formación del personal lo que conllevaría a que no se contrate al personal más idóneo en favor del crecimiento de la empresa. Por otro lado, se tiene que no han sido explicadas las normas a cumplir en el trabajo, es decir, el personal desconoce bajo qué lineamientos se desempeña y ello puede orientar hacia actos de indisciplina o a cumplir un trabajo deficiente. Tampoco se han fijado metas de ventas para los trabajadores, lo que hace que el personal solamente cumpla con la rutina de trabajo y no haga mayor esfuerzo como sí lo haría en el caso que tuviera metas establecidas. Finalmente, en este componente también se obtuvo como respuesta que no se han establecido procedimientos frente a riesgos identificados. Todo lo mencionado representa la oportunidad para que la empresa mejore su control interno en el componente “entorno de control”. Estos datos coinciden con los obtenidos por Leyva (2019) quien indica que la empresa de su estudio no cuenta con un código de ética y tampoco se comunican debidamente dentro de la empresa las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas. Asimismo, coincide con Castro (2017) quien obtuvo que en la empresa de su estudio no se maneja un MOF.

En cuanto al componente evaluación de riesgos se han establecido como oportunidades lo siguiente: han sido identificados los riesgos que existen en las diferentes áreas, por ejemplo en el control de mercaderías, en el área de caja, y en el manejo de la información contable. También el personal de la empresa en estudio es consciente que aún sigue presente el riesgo de contagio por Covid-19 ante lo cual es necesario que la empresa asegure el cumplimiento de protocolos de bioseguridad. Por otro lado, no ha sido determinado el efecto que va dejando el Covid-19 para la empresa, siendo esta una oportunidad para que la empresa se prepare frente a la amenaza de una tercera ola. En otros datos relacionados con el componente evaluación de riesgos, no ha sido evaluada la posibilidad de adquirir un software para el área de almacén. Y además no se tiene pensado

realizar una auditoría interna mediante la cual se puedan identificar las deficiencias de la empresa tomar medidas que aseguren el control interno. Los datos encontrados coinciden con el de Leyva (2019) en cuya investigación obtuvo que en la empresa de su estudio no se ha desarrollado un plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos, asimismo, señala que no se ha determinado ni cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados. También coincide con Luna (2017) en cuya investigación obtuvo que el 33% que estuvo “muy de acuerdo” respecto a que si consideraban que el riesgo estaba presente en toda gestión operativa de su empresa.

Con relación al componente “actividades de control interno” se ha obtenido que en Importadora Glaype IERL no se verifica que las partidas contables se ajusten a la realidad de la empresa, y tampoco se validan los comprobantes de pago en el área de contabilidad, siendo esta la oportunidad para que se elaboren los procedimientos que mejoren las posibilidades de la empresa, coincidiendo de esta manera con Leyva (2019) en cuya investigación obtuvo que en la empresa los procesos, actividades y tareas no se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones. Coincide también con Castro (2017) en cuya investigación obtuvo que en la empresa de su estudio no se efectúan de manera concurrente la toma de inventarios físicos.

En relación con el componente “Información y comunicación” se ha obtenido que el propietario no mantiene una comunicación permanente con el personal, siendo esta la oportunidad para que se mejore la relación entre empleador y trabajador, coincidiendo con Leyva (2019) en cuya investigación obtuvo que no se cuenta con políticas y procedimientos que garanticen el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

Finalmente sobre el componente “supervisión” tenemos que no se da una evaluación del desempeño de cada área, coincidiendo con el resultado obtenido por Leyva (2019) quien señaló que en la empresa de su estudio no se efectúa de manera periódica autoevaluaciones que le permitan proponer planes de mejora para su ejecución posteriormente.

O2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021.

De la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Importadora Glaype EIRL se han obtenido datos importantes respecto al control interno, basándonos en los componentes de COSO.

En el componente “Entorno de control” tenemos que la empresa no tiene las bases como es la misión y visión, que permita conocer la orientación del negocio; de esa manera la organización no tiene líneas sólidas en las cuales basar su trabajo. En ese sentido es una oportunidad para proponer una misión y visión para Importadora Glaype EIRL., Asimismo, no se cuenta con documentos que son fundamental para desarrollo ordenado y eficiente de actividades; refiriéndonos al MOF y manuales de procedimientos. Por otro lado, no se han explicado las normas que deben cumplir los trabajadores y tampoco se han fijado metas de ventas. Por lo anterior, está claro que la empresa no lleva un correcto control interno, representando ello la oportunidad de proponerle alternativas de mejora que le permitan a su negocio tener mejores resultados. Esto coincide con Leyva (2019) quien explica que es necesario hacer de conocimiento al personal respecto a la misión, visión, metas y objetivos de la empresa, y además que los trabajadores al ingresar a laborar tengan una inducción sobre su cargo. Por su parte Castro (2017) consideró que el

no contar con MOF ni manual de normas y procedimientos administrativos hace que el personal no tenga definidas las funciones a realizar dentro de la empresa.

En cuanto al componente “Evaluación de riesgos” tenemos como datos que hay el personal es consciente de los diferentes riesgos a los que enfrenta la empresa como es en cuanto al control de mercaderías que, puede haber faltantes por un mal registro o conteo de los productos; en ese caso es una oportunidad para proponer la compra de un software de almacén para asegurar el orden de los registros de entradas y salidas de mercadería, como también el uso de documentos que sustenten dichas operaciones. En caja también existen riesgos como es la recepción de dinero falso, robo, o simplemente un mal conteo del efectivo que se recibe; lo que es una oportunidad para proponer además de formatos y documentos que sustenten los movimientos de dinero, también la capacitación al personal para que sean más eficiente en la labor que realizan. Otro riesgo identificado es el de contagio COVID-19; lo que es una oportunidad para proponer que se cumplan todos los protocolos ya establecidos por el ministerio de salud. Por otro lado, de las medidas que falta tomar en la empresa ante los riesgos identificados están la evaluación de los efectos que ha dejado el Covid-19 en la empresa, ni tampoco se ha considerado realizar una auditoría interna que permita reforzar las deficiencias encontradas en la empresa.

Respecto al componente actividades de control interno se tiene que no realiza una verificación de las diferentes partidas contables para verificar si coinciden con lo que realmente tiene la empresa como activos. Asimismo, en el área de contabilidad no hay una validación previa de documentos que aseguren la fehaciencia del comprobante; siendo esto una oportunidad para proponer la elaboración de procedimientos para el área de contabilidad, coincidiendo con Leyva (2019) en cuya investigación indicó que de manera periódica deben compararse los recursos asignados con los registros de la empresa tales como arqueos de caja, inventarios, entre otros. También ha coincidido con Castro

(2017) en cuya investigación explica que la empresa de su estudio no aplica conciliaciones de su inventario físico con sus registros contables, lo que demuestra que no existe un correcto control, y además no permite tener información veraz y exacta.

En el componente de información y comunicación se tiene como principal deficiencia que el propietario no ha logrado establecer una comunicación permanente con el personal; significando una oportunidad para proponer que se realizan reuniones más continuas no solo para hablar de trabajo, sino, para socializar y mejorar la relación entre empleador y trabajador, coincidiendo de esta manera con Leyva (2019) quien señala que la empresa tiene la oportunidad de difundir documentos que orienten la comunicación interna permitiendo que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna.

Por último, en lo que se refiere al componente de supervisión se obtuvo como principal deficiencia que no se evalúa el desempeño del personal por cada área, siendo ello una oportunidad para proponer que se establezcan métodos de evaluación con el fin aprovechar el talento del personal y colocarlos en el puesto que más se adecue a su perfil; este resultado coincide con Leyva (2019) quien considera que deben realizarse acciones de supervisión para conocer de manera oportuna si las actividades se efectúan de acuerdo como han sido planificadas. Asimismo, coincidió con Castro (2017) quien obtuvo como resultado que la empresa no cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de la clientela, siendo esta una debilidad ya que no se sabe las debilidades en la atención.

O3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021.

Se propone como mejora de control interno la elaboración del Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Manual de Procedimientos, lo que coincide con

Castro (2017) quien desarrollo la propuesta denominada “Manual de Normas y Procedimientos administrativos del área de almacén”. También ha coincidido con Chunga (2021) quien elaboró un Manual de Organización y Funciones (MOF) para la empresa PROMADI EIRL.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA EMPRESA IMPORTADORA GLAYPE EIRL

Control de ediciones			
Rev.	Descripción	Responsable	Fecha
1	ELABORACIÓN		
2	REVISIÓN		

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	88
II. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	89
III. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)	90
3.1 Objetivo general	90

3.2	Objetivos específicos	90
3.3	Alcance	90
IV.	CONTENIDO Y FINALIDAD	91
4.1	Contenido:.....	91
4.2	Finalidad:.....	91
V	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	92
5.1	Organigrama	92
VI.	MISIÓN Y VISIÓN	93
6.1	Misión	93
6.2	Visión.....	93
VII.	POLÍTICAS DE DESEMPEÑO	93
VIII.	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	94
8.1	Gerente General	94
8.2	Administrador	96
8.3	Jefe de Almacén.....	97
8.4	Asistente de Almacén	98
8.5	Contador	99
8.6	Asistente Contable.....	101
8.7	Asistente de Caja	102
8.8	Supervisor de ventas	103
8.9	Vendedores.....	105

I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización y Funciones, es aquel documento técnico y normativo en donde se describe y establece la estructura organizacional de una empresa, las funciones generales y específicas, de la misma forma se muestra el alcance de todas

las responsabilidades por cada cargo, demostrando los perfiles, las capacidades y objetivos para contribuir al objetivo general de la empresa.

Este documento representa un mecanismo y/o herramienta de gestión, ya que de él depende el buen funcionamiento de la empresa, pudiendo realizar las supervisiones y controles constantes de su cumplimiento, basándose en las normas y políticas internas, así mismo cumpliendo con la normatividad vigente.

Además, proporciona información sobre las interrelaciones de determinados cargos hacia otros, las condiciones de trabajo, las funciones atribuidas y directrices generales, facilitando el adiestramiento, orientación y alcance para todo aquel personal nuevo incorporado a la empresa.

Su evaluación, aprobación y actualización se realiza de forma eficiente en coordinación de las áreas competentes que involucra a recursos humanos, gerencia y el titular.

II. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa IMPORTADORA GLAYPE EIRL, desarrolla sus actividades en la ciudad de Sullana, desde el año 2008, cuyo giro de negocio es la importación y venta de útiles para el hogar y accesorios. Se encuentra ubicada en la Calle Siete N° 155 – Barrio Buenos Aires del distrito y provincia de Sullana, departamento de Piura.

III. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)

3.1 Objetivo general

El presente Manual de Organización y Funciones de la empresa IMPORTADORA GLAYPE EIRL, tiene como objetivo principal:

Establecer la estructura organizacional y las funciones, responsabilidades, procedimientos, capacidades y políticas de cada uno de los cargos por área de la empresa.

3.2 Objetivos específicos

- Establecer las funciones específicas para cada uno del personal que conforman la empresa.
- Establecer las políticas y acciones normativas internas, a ser cumplidas por todo el personal, coadyuvando a la mejora de su desempeño, mejorando también la calidad en el trabajo que realizan.
- Proporcionar información necesaria de cada una de las áreas para una mejor coordinación entre ellas y lograr los objetivos de la empresa.
- Indicar el alcance y ubicación funcional de cada área, para evitar la duplicidad de funciones.
- Precisar el orden y ubicación de cada área de acuerdo con su nivel jerárquico, su alcance y dependencia funcional.
- Lograr una excelente gestión cumpliendo con los parámetros y metas establecidas.
- Garantizar el buen desempeño, utilizando los recursos brindados por la empresa.

3.3 Alcance

El presente Manual es de entero cumplimiento para todo el personal que conforma la empresa **IMPORTADORA GLAYPE EIRL**; debiendo ser puesto en práctica con carácter obligatorio desde el primer día de ingreso a laborar, permitiendo un mejor desempeño en las funciones ahí establecidas encaminadas a garantizar la buena gestión y resultados de la empresa.

IV. CONTENIDO Y FINALIDAD

4.1 Contenido:

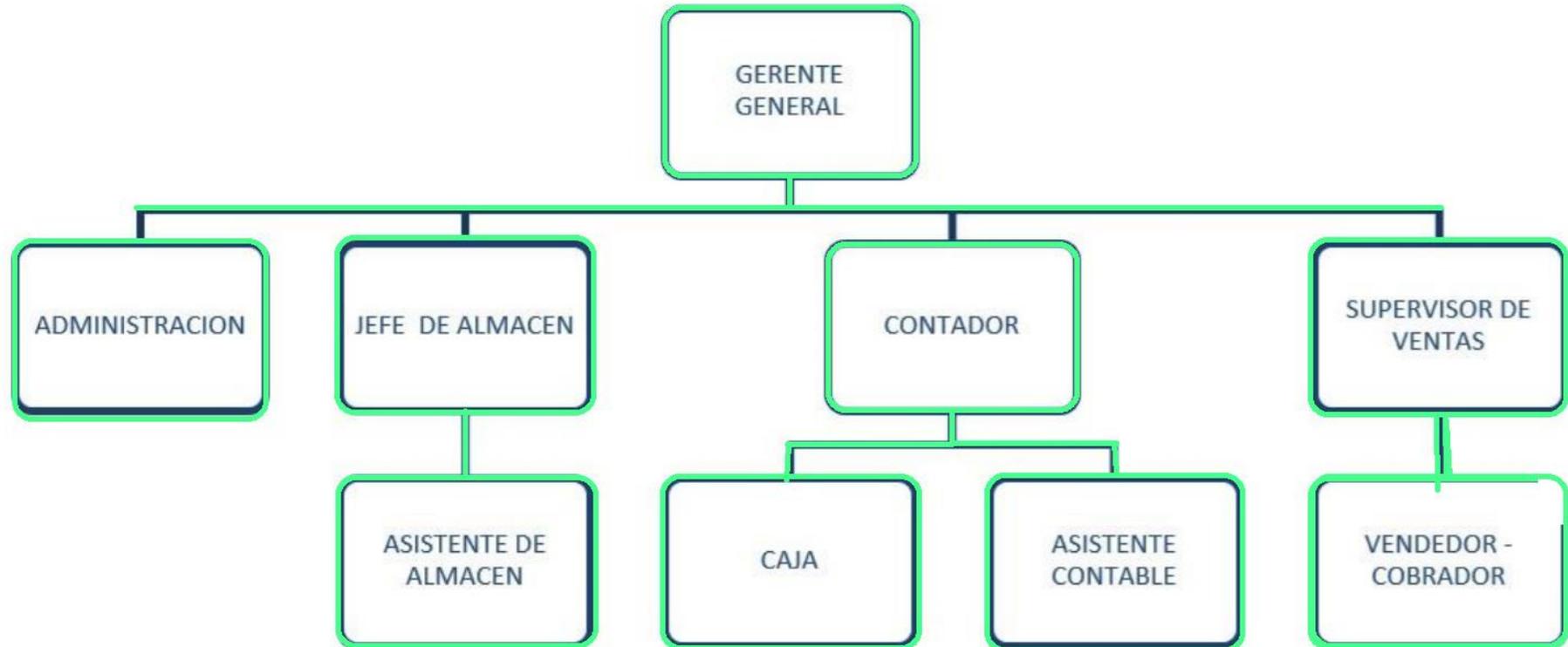
El Manual de Organización y Funciones de la empresa **IMPORTADORA GLAYPE EIRL**, comprende la estructura general, las atribuciones de cada área, las funciones específicas de cada colaborador, así como los niveles jerárquicos, de responsabilidad y coordinación.

4.2 Finalidad:

Lograr un gran funcionamiento sistemático de todas las áreas en el proceso de las actividades de la empresa, facilitando los procesos de inducción y adaptación del personal para el puesto encargado.

V ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

5.1 Organigrama



VI. MISIÓN Y VISIÓN

6.1 Misión

Somos una empresa dedicada a la importación y venta de productos para el hogar y sus accesorios, garantizando la atención de calidad a todos nuestros clientes, la seguridad y beneficios para nuestros colaboradores.

6.2 Visión

Ser una empresa líder en el mercado en su giro de negocio, tanto en el ámbito local, regional y nacional, fortaleciendo el abastecimiento a más lugares y mejorando sus canales de distribución.

VII. POLÍTICAS DE DESEMPEÑO

Comprende todas las normas de conducta que desarrollarán los trabajadores de la empresa Importadora GLAYPE EIRL, las mismas que deberán ser cumplidas de forma estricta:

- 1.- Brindar atención de calidad con buen trato, amabilidad y empatía al cliente con la finalidad de fidelizar a los clientes y captar nuevos.
- 2.- Cumplir con el horario de trabajo establecido.
- 3.- Demostrar y poner en práctica los valores corporativos.
- 4.- Desarrollar de manera eficiente todas sus funciones.
- 5.- Capacitar y colaborar con los procesos de inducción del personal nuevo.
- 6.- Mantener la comunicación y coordinación entre empleados y jefes de áreas con gerencia para el logro de los objetivos.
- 7.- Todo colaborador está obligado a asumir técnicas, métodos, hábitos, formas, controles, estrategias de cada área de trabajo.

8.- Comunicar ante cualquier riesgo, peligro, acoso y/o amenaza por parte de cualquier otro colaborador, jefe y tercero.

9.- Todo el personal deberá mantener en absoluta reserva información y actividades importantes y particular de la empresa.

10.- Tienen prohibidas cualquier tipo de falta contra su jefe inmediato superior.

11.- A todo trabajador se le prohíbe el ingreso de alcohol y/o cualquier tipo de estupefacientes.

12.- Se le prohibirá el ingreso al centro de labores cuando se encuentre bajo los efectos del alcohol y/o estupefacientes.

13.- Ante cualquier eventualidad se tendrá en cuenta el conducto regular.

14.- Todo el personal deberá asistir a las reuniones convocadas por el área correspondiente, administración, recursos humanos y/o gerencia.

15.- Sera suspendido y hasta retirado de su cargo aquel trabajador que retire sustraiga, se adueñe o sea cómplice de otro en la sustracción de mercaderías o cualquier otro bien de la empresa.

VIII. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

8.1 Gerente General

8.1.1 Identificación

Nombre del Puesto : Gerente General

Área : Gerencia

8.1.2 Objetivo

Encaminar la empresa hacia los objetivos y metas establecidas, cumplir con todas las operaciones que involucran el proceso, de planificación, dirección, operación y control.

8.1.3 Funciones específicas

- Desarrollar el Plan inicial de desarrollo de las actividades dentro de la empresa.
- Liderar y organizar todos los recursos necesarios de operación de la empresa

Importadora Glaype EIRL.

- Definir los objetivos de la empresa en un corto, medio y largo plazo, entre otros.
- Vigilar y controlar la estructura organizacional teniendo en cuenta el mercado y los factores externo para ser más competitivos y ganar más cuota de mercado
- Coordinar con el administrador y todas las áreas las nuevas disposiciones generales y específicas.
- Garantizar la situación económica, financiera y administrativa de la empresa.
- Liderar todo el trabajo en equipo.
- Controlar de forma sistemática, metódica y práctica todas las actividades de la empresa.

8.1.4 Capacidades

- Capacidad de liderazgo y gestión.
- Habilidad para motivar.
- Comunicación fluida.
- Capacidad para negociar.

8.2 Administrador

8.2.1 Identificación

Nombre del Puesto: Administrador

Área : Administración

8.2.2 Objetivo

Optimizar los recursos de la empresa en el desempeño de la planeación, organización, dirección y control para lograr los objetivos.

8.2.3 Funciones específicas

- Establecer los objetivos y metas de la empresa de manera clara, precisa y directa.
- Atribuir funciones por orden jerárquico a todo el personal de la empresa.
- Establecer las políticas y procedimientos internos de carácter administrativo para la atención a los clientes, personal, proveedores entre otros.
- Establecer los lineamientos y acuerdos de compra y/o venta de materiales y equipos.
- Coordinar los abastecimientos con las áreas correspondientes.
- Elaborar informes de rendimientos y utilidades a la gerencia.
- Mantener informado a gerencia de los resultados a corto, mediano y largo plazo de la empresa.
- Gestionar, motivar y comunicar el capital humano para brindar una atención de calidad.
- Velar por que las actividades se desarrollen en orden, seguridad y limpieza.
- Potenciar las actitudes de su equipo de trabajo.

8.2.4 Capacidades

- Capacidad de liderazgo y gestión.
- Capacidad de motivación y convencimiento.
- Adaptación a los cambios.
- Capacidad para atender las necesidades urgentes.
- Capacidad para investigar y establecer soluciones.

8.3 Jefe de Almacén

8.3.1 Identificación

Nombre del Puesto: Jefe de Almacén

Área : Almacén

8.3.2 Objetivo

Evaluar el movimiento del mercado para prestar una atención de calidad a los clientes, manteniendo una buena rotación de stock, sin desabastecerse.

8.3.3 Funciones específicas

- Evaluar la oferta y la demanda del mercado.
- Coordinar con gerencia y empresas aseguradoras de las mercaderías.
- Identificar a los buenos clientes y preferenciales.
- Establecer políticas de compra y venta de los productos.
- Estudiar las necesidades de los clientes del sector y sus alrededores.
- Fidelizar a los clientes.
- Evaluar los precios y promociones de los productos en la empresa.
- Elaborar informes a la administración y gerencia.
- Liderar el personal a su cargo.
- Elaborar planes de distribución de la mercadería.

- Concretar negocios a grandes clientes.
- Seguimiento y control a órdenes de compra hasta su atención.
- Controlar la recepción y entrega de mercaderías de almacenes

8.3.4 Capacidades

- Capacidad de liderazgo
- Habilidad para hacer contratos.
- Capacidad de oral izar y convencer.
- Capacidad para adecuar los productos.
- Habilidad para organizar y clasificar los materiales y mercaderías.

8.4 Asistente de Almacén

8.4.1 Identificación

Nombre del Puesto: Asistente de Almacén

Área : Almacén

8.4.2 Objetivo

Organizar, clasificar y mantener abastecidos los almacenes de la empresa para atender los requerimientos de todos los clientes.

8.4.3 Funciones específicas

- Asistir a su jefe inmediato en todas las actividades de su competencia.
- Llevar el control del kardéx de la empresa.
- Mantener el control de stock de los productos.
- Generar los requerimientos de compra.
- Coordinar los despachos y entregas.

- Registrar las atenciones de los productos para cada área.
- Registrar la distribución de mercadería.
- Rotular la mercadería y ordenarla.
- Colocar etiquetas de precios al por mayor y menor.
- Separar mercaderías que presenten algún tipo de problema.
- Identificar las mercaderías que estuvieran vencidas.
- Coordinar con su jefe nuevos proveedores y productos.
- Velar por el orden y seguridad de las mercaderías.

8.4.4 Capacidades

- Conocimiento en computación e informática.
- Capacidad para organizar cantidad de información.
- Capacidad para organizar y clasificar los productos.
- Buena actitud al relacionarse con los demás.

8.5 Contador

8.5.2 Identificación

Nombre del Puesto: Contador

Área : Contabilidad

8.5.3 Objetivo

Dirigir, analizar, proyectar, diseñar las estrategias económicas y financieras de una empresa, demostrando y analizando los resultados para la toma de decisiones.

8.5.4 Funciones específicas

- Interpretar la información contable de la empresa, para la toma de decisiones.
- Proporcionar asesoría financiera a Gerencia y a otras áreas.

- Coordinar, gestionar, supervisar y controlar la ejecución de las transacciones económicas y financieras, teniendo en cuenta los procedimientos generales, administrativos, contables y financieros.
- Ejecuta revisiones y controles en caja chica, inventarios, facturación, documentos administrativos, compras, contratos, exámenes.
- Registro de trabajadores y derechohabientes en T-Registro.
- Controlar las obligaciones con los bancos de la empresa.
- Controla las operaciones, optimizando los recursos de la empresa.
- Manejo de flujos de caja, estados financieros, declaraciones mensuales y anuales.
- Coordinaciones con las demás áreas: administración, caja, compras, recursos humanos y legal.
- Elaboración de reportes a la Gerencia sobre las evaluaciones del personal a su cargo.
- Verificar los pagos a las instituciones públicas y organismos nacionales.
- Elaborar consolidados mensuales y anuales de los ingresos y gastos.
- Realizar las observaciones y cierre mensual y anual de la empresa.
- Analizar y evaluar los resultados de la empresa.
- Realizar auditorías financieras.
- Realizar presupuestos para la empresa.
- Elaborar estrategias y políticas de control interno.

8.5.5 Capacidades

- Capacidad de liderazgo y dirección de personas a su cargo.
- Capacidad para coordinar con las demás áreas.
- Habilidad para comunicarse de forma fluida con el personal a su cargo y con las personas responsables de instituciones que tienen relación con la empresa.
- Capacidad de análisis.
- Habilidad para detectar irregularidades.
- Habilidad para monitorear y generar políticas de control.

8.6 Asistente Contable

8.6.1 Identificación

Nombre del Puesto: Asistente Contable

Área : Contabilidad

8.6.2 Objetivo

Asistir al Contador General de la empresa, elaborando todas las actividades técnicas y operativas que encierra la profesión contable.

8.6.3 Funciones específicas

- Ordenar los documentos de compras y ventas de la empresa.
- Clasificar y registrar todas las operaciones de la empresa en los libros contables.
- Elaborar los reportes solicitados por el contador.
- Elaborar observaciones en documentos.
- Comparar ingresos y salidas de mercaderías con el área de almacén.
- Elaborar reportes previos para planillas.

8.6.4 Capacidades

- Capacidad para trabajar en equipo bajo presión.
- Habilidad para elaborar reportes.
- Manejo de office nivel avanzado.

8.7 Asistente de Caja

8.7.1 Identificación

Nombre del Puesto: Asistente de Caja

Área : Contabilidad

8.7.2 Objetivo

Ejecución de actividades de manejo de fondos, registro de ingresos para pagos en efectivo y caja y/o teneduría de libros como asistencia en contabilidad.

8.7.3 Funciones específicas

- Atender a los clientes para la realización de sus pagos.
- Efectuar las cobranzas de las ventas al crédito.
- Verificar, controlar y registrar los ingresos y egresos diarios por las actividades de la empresa.
- Coordinar y realizar los depósitos de las ventas del día, en las diferentes cuentas de la empresa.
- Organizar y efectuar los pagos a los proveedores por las compras y/o gastos efectuados por la empresa.
- Cancelar la planilla de remuneraciones.
- Elaborar reportes de caja diario, semanal, mensual y anual para contabilidad.

8.7.4 Capacidades

- Mostrar actitudes, aptitudes y destrezas, entre ellas honradez, responsabilidad, honestidad, sinceridad.
- Capacidad para atención al público, demostrar amabilidad y empatía.
- Capacidad para la organización y limpieza.
- Ser disciplinado.

8.8 Supervisor de ventas

8.8.2 Identificación

Nombre del Puesto: Supervisor de ventas

Área : Ventas

8.8.3 Objetivo

Su función principal es la de generar las estrategias para realizar la mayor cantidad de ventas.

8.8.4 Funciones específicas

- Diseñar y elaborar los pronósticos de ventas.
- Elaborar los presupuestos de gastos.
- Investigar y elegir los canales de distribución y venta.
- Elaborar planes de promociones de productos para elevar las ventas.
- Asesorarse y capacitarse constantemente, de la misma forma con el personal a su cargo.
- Establecer los horarios, plazos, y rutas de ventas al público y distribución de las mercaderías.
- Solicitar la cantidad de vendedores convenientes para las actividades.

- Preparar el perfil idóneo para la contratación de personal idóneo para el puesto de vendedor.
- Mantener un registro y/o base de datos de los vendedores a su cargo.
- Capacitar de forma constante a los vendedores tanto en atención (campo) como en despacho.
- Preparar manuales y seminarios para los vendedores.
- Realizar el asesoramiento del ingreso de nuevos productos, desarrollando técnicas para las ventas, ferias y promociones.
- Dar solución a los problemas laborales del personal a su cargo.
- Felicitar y premiar al mejor o mejores vendedores del mes por capacidad de ventas realizadas.
- Realizar el seguimiento y control de ventas en cuanto a los objetivos y metas establecidas por el área y gerencia.
- Verificar el buen desempeño de los vendedores, supervisando su actitud y estados de ánimo.
- Elaborar informes de ventas semanales o mensuales.

8.8.5 Capacidades

- Habilidad para elaborar planes y estrategias.
- Capacidad de supervisión.
- Capacidad para ejercer controles.
- Habilidad de negociar.
- Capacidad de motivarse y motivar a los demás.
- Capacidad de gestión.
- Poseer buenos principios.

8.9 Vendedores

8.9.1 Identificación

Nombre del Puesto: Vendedor

Área : Ventas

8.9.2 Objetivo

Su función principal es la de atender los requerimientos del público.

8.9.3 Funciones específicas

- Atender a los clientes de forma amable, mostrando e indicando
- Actualizar stock de lo productos en tienda y almacén.
- Organización y limpieza de la mercadería.
- Etiquetar los productos por denominación y familia.
- Etiquetar los precios en la mercadería.
- Llevar un control de ingresos y salidas de los productos de almacén y tienda.
- Hacer cierres y cruces de ventas con caja de forma diaria.
- Llevar un registro de los insumos y productos utilizados por las demás áreas.

8.9.4 Capacidades

- Capacidad para relacionarse.
- Buenos principios y valores.
- Capacidad de atención y buena empatía.
- Capacidad para adaptarse al cambio.
- Habilidad para organizar.
- Capacitación constante.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA IMPORTADORA GLAYPE EIRL

Control de ediciones			
Rev.	Descripción	Responsable	Fecha
1	ELABORACIÓN		
2	REVISIÓN		

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	108
II. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	109
III. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	109
3.1 Objetivo general	109
3.2 Objetivos específicos	109
3.3 Alcance	109
IV. CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	110
4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	111
4.1.1 Organigrama	111
4.1.2 Descripción de Procedimientos	112

I. INTRODUCCIÓN

El Manual de “procedimientos” de cualquier empresa representa una herramienta de adaptación y control porque permite especificar a detalle el desarrollo de cada proceso en el desarrollo de las actividades diarias y su secuencia por departamento.

La empresa Importadora GLAYPE EIRL, desarrolla una serie de actividades de forma diaria, semanal, mensual y se proyecta lograrlos durante todo el año, para ello es necesario tener una base de control de estas actividades y que se reglamenten en políticas y/o procedimientos, esto se plasma en el Manual de Procedimientos.

Este manual le permite una mejor organización y sancionar de alguna forma el incumplimiento de los procedimientos en cada proceso de actividades sean operativas, de administración entre otras.

V. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa IMPORTADORA GLAYPE EIRL, desarrolla sus actividades en la ciudad de Sullana, desde el año 2008, cuyo giro de negocio es la importación y venta de útiles para el hogar y accesorios. Se encuentra ubicada en la Calle Siete N° 155 – Barrio Buenos Aires del distrito y provincia de Sullana, departamento de Piura.

VI. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.1 Objetivo general

El presente Manual de Procedimientos tiene como objetivo principal plasmar todos los detalles de los procesos a ejecutar por la empresa Importadora GLAYPE EIRL, para garantizar un buen funcionamiento de la empresa en el desarrollo de sus actividades de forma general y particular.

3.2 Objetivos específicos

- Establecer los procedimientos, técnicas, horarios y formas en que se desarrollarán las actividades de la empresa.
- Permite corroborar si existen deficiencias en el desempeño de las labores diarias para mejorar.
- Evaluar el desarrollo de funciones de todo el personal.
- Ordenar y organizar al personal de acuerdo con los procedimientos que cumplen.
- Permite la integración e interrelación de todos los trabajadores.
- Garantiza el control interno de la empresa.

3.3 Alcance

Este Manual es de estricto cumplimiento para todo el personal que conforma la empresa **IMPORTADORA GLAYPE EIRL**; debiendo ser de conocimientos y adecuación para todos.

VII. CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

4.1 Estructura Orgánica

Organigrama

4.2 Descripción de Procedimientos

Adquisición de mercadería

Pagos a los proveedores

Contratación de personal

Control de asistencia de personal

Pagos al personal

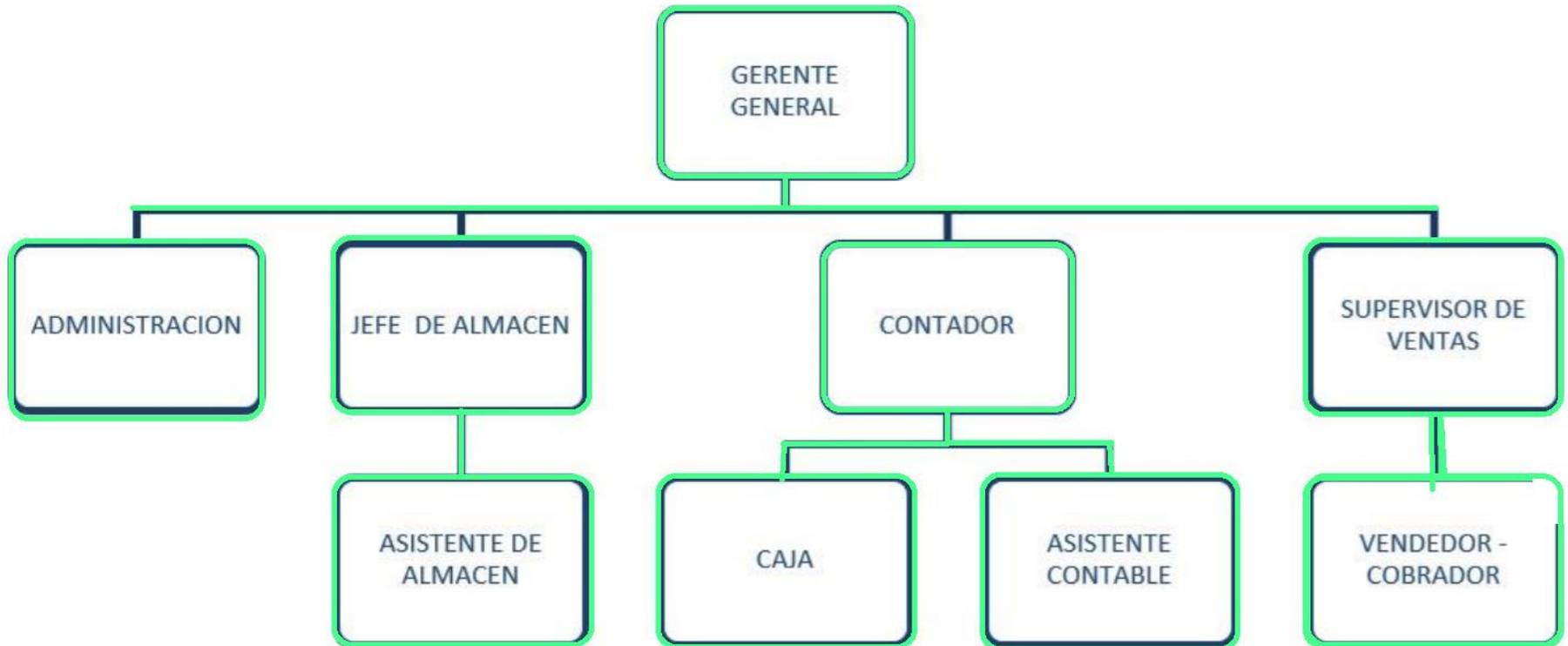
Liquidaciones de personal

Proceso de ventas

Gestiones administrativas

4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.1.1 Organigrama



4.1.2 Descripción de Procedimientos

		IMPORTADORA GLAYPE EIRL Manual de Procedimientos	
PASOS	RESPONSABLE	Adquisición de Mercaderías	
1	Asistente de ventas	A medida de la realización de las ventas, verifica de forma sistemática que producto ya no se encuentra para mostrar de forma diaria.	
2	Jefe de ventas	<p>En coordinación con el asistente seleccionan de forma semanal, quincenal y mensual los productos con mayor demanda y con bajo stock para solicitarlo.</p> <p>Realizan el requerimiento de mercaderías y elaboran el documento para enviarlo a almacén para que corrobore de forma física.</p>	
3	Jefe de Almacén	<p>Recibe el requerimiento y lo traslada a trámite.</p> <p>Indica a asistente de almacén que verifique el stock de sistema con los stocks físicos de los productos informados.</p> <p>Autoriza para el abastecimiento de mostradores y requerimientos de ventas para los despachos.</p>	
4	Asistente de Almacén	<p>Verifica los stocks y movimientos del Kardex autorizados por el jefe inmediato.</p> <p>Informa a su jefe inmediato de la situación de los productos.</p> <p>En caso de existir la mercadería solicitada la coloca a disposición del área de ventas para sus despachos de la semana.</p> <p>En caso de no tener stock informar al jefe de ventas para que eleve informe para hacer requerimientos a proveedores.</p>	

5	Jefe de Almacén	<p>Informa del requerimiento al administrador y gerencia.</p> <p>Realiza las cotizaciones y solicita proformas a proveedores en base a calidad y precio.</p> <p>Selecciona al mejor proveedor en calidad, condiciones y confianza.</p> <p>Elabora la orden de compra y la eleva al administrador para su visto bueno y aprobación, en el caso de requerimiento de nuevas compras de mercaderías.</p>	
6	Administrador	<p>Verifica la orden de compra.</p> <p>Aprueba y firma la orden de compra.</p>	
7.	Jefe de Almacén	<p>Aprobada la orden de compra, la envía a los proveedores seleccionados para su atención.</p>	
8.	Asistente de almacén	<p>Verifica los ingresos físicos de la mercadería, que se encuentren en estados óptimos y las cantidades sean las requeridas.</p> <p>Hacer el contraste con la factura y guía de remisión.</p> <p>Si la mercadería es la solicitada, registra el ingreso, la firma con fecha y hora exacta.</p>	

Formatos:

1. Requerimiento

<p>Importadora Glaype EIRL RUC. 20525827764 Calle Siete #156 Bnos Aires Sullana - Piura</p>						
<p>REQUERIMIENTO N°:</p>						
<p>A. Datos que originan el requerimiento</p>						
<p>Área: _____</p>						
<p>Responsable _____</p>						
<p>Fecha de solicitud: _____</p>		<p>Fecha deseada de entrega: _____</p>				
<p>B. Materiales requeridos</p>						
Código	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	P.U	Totales	Condiciones de Producto
<p>C. Información complementaria</p>						
<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>						
<p>Solicitado por: _____</p>		<p>Revisado por: _____</p>		<p>Aprobado por: _____</p>		
<p>Sullana, ---,, 201</p>						

2. Orden de compra

Importadora Glaype EIRL

RUC. 20525827764
Calle Siete #156 Bnos Aires Sullana - Piura



PROVEEDOR

DIRECCIÓN DE ENTREGA

Razón Social:

Dirección:

Correo Electrónico:

Contacto:

Teléfono:

Delívery	Términos de pago	Solicitado por:	Departamento

Código	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	P.U	Totales

Condiciones:

1.
2.
3.
4.

Sub Total:

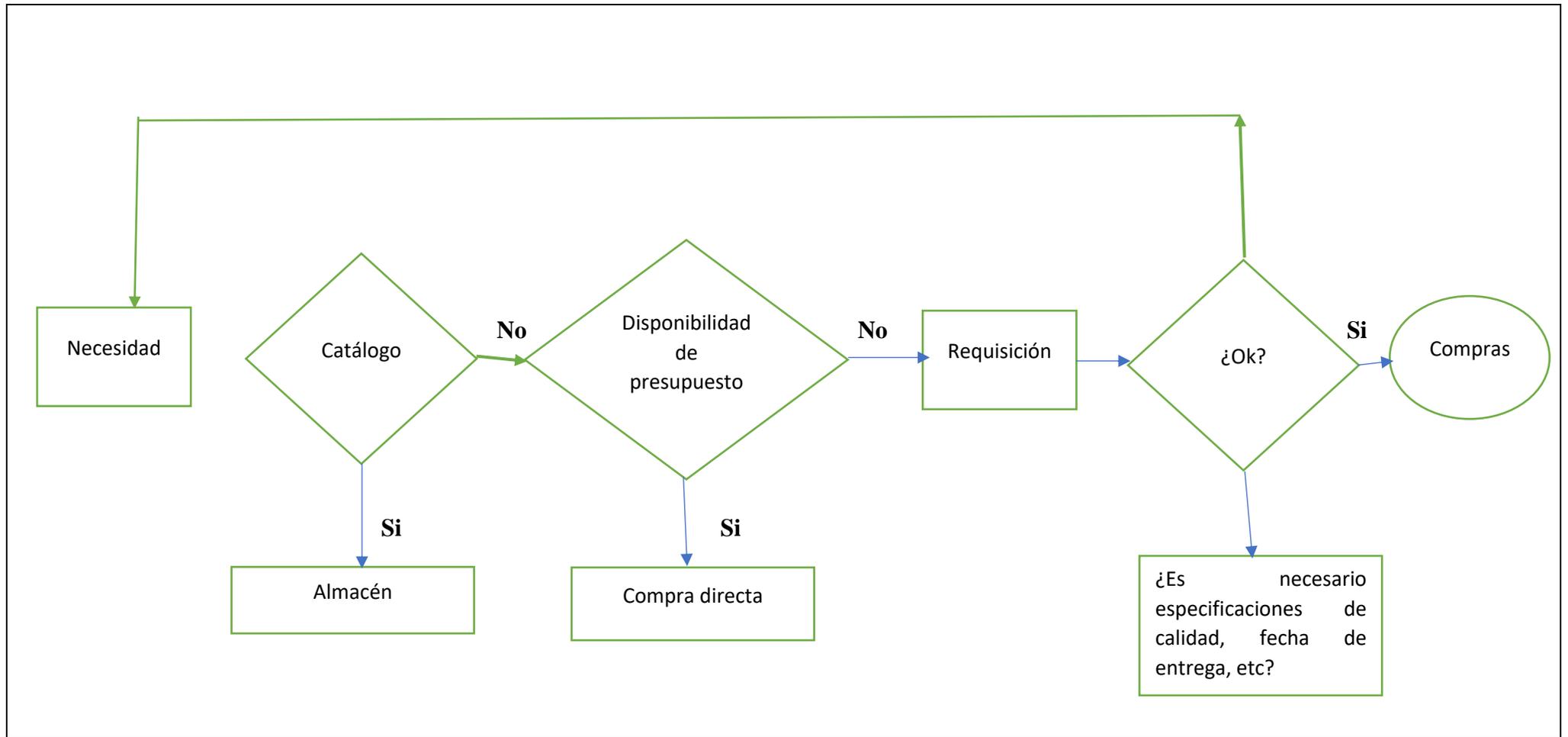
IGV.:

Total:

Autorizado por:

Sullana, ----,, 201

3. Flujograma del requerimiento de mercaderías



		IMPORTADORA GLAYPE EIRL Manual de Procedimientos	
PASOS	RESPONSABLE	Pagos a los proveedores	
1	Jefe de Almacén	Deriva una copia de la nota de ingreso junto a la factura a contabilidad para su programación de pago.	
2	Contabilidad	Hace la verificación de firmas, precios y documentos, así como gastos adicionales a la compra.	
3	Administración	Programa el pago Deriva a administración y gerencia el informe para pagos.	
4	Caja	Coordina con gerencia y caja para la elaboración de cheques y abastecimiento de efectivo para los pagos correspondiente. Deriva autorizaciones a contabilidad para efectuar los pagos.	
5	Proveedor	Verifica toda la documentación con el efectivo y cheques entregados para la cancelación. Cita al proveedor los miércoles para efectuar los pagos. Le entrega al proveedor los documentos para que los firme y selle. Recibe el pago sea en efectivo o con cheque y firma dando conformidad de lo recibido.	

1. Recibo de caja

Importadora Glaype EIRL

RUC. 20525827764

Calle Siete #156 Bnos Aires Sullana - Piura



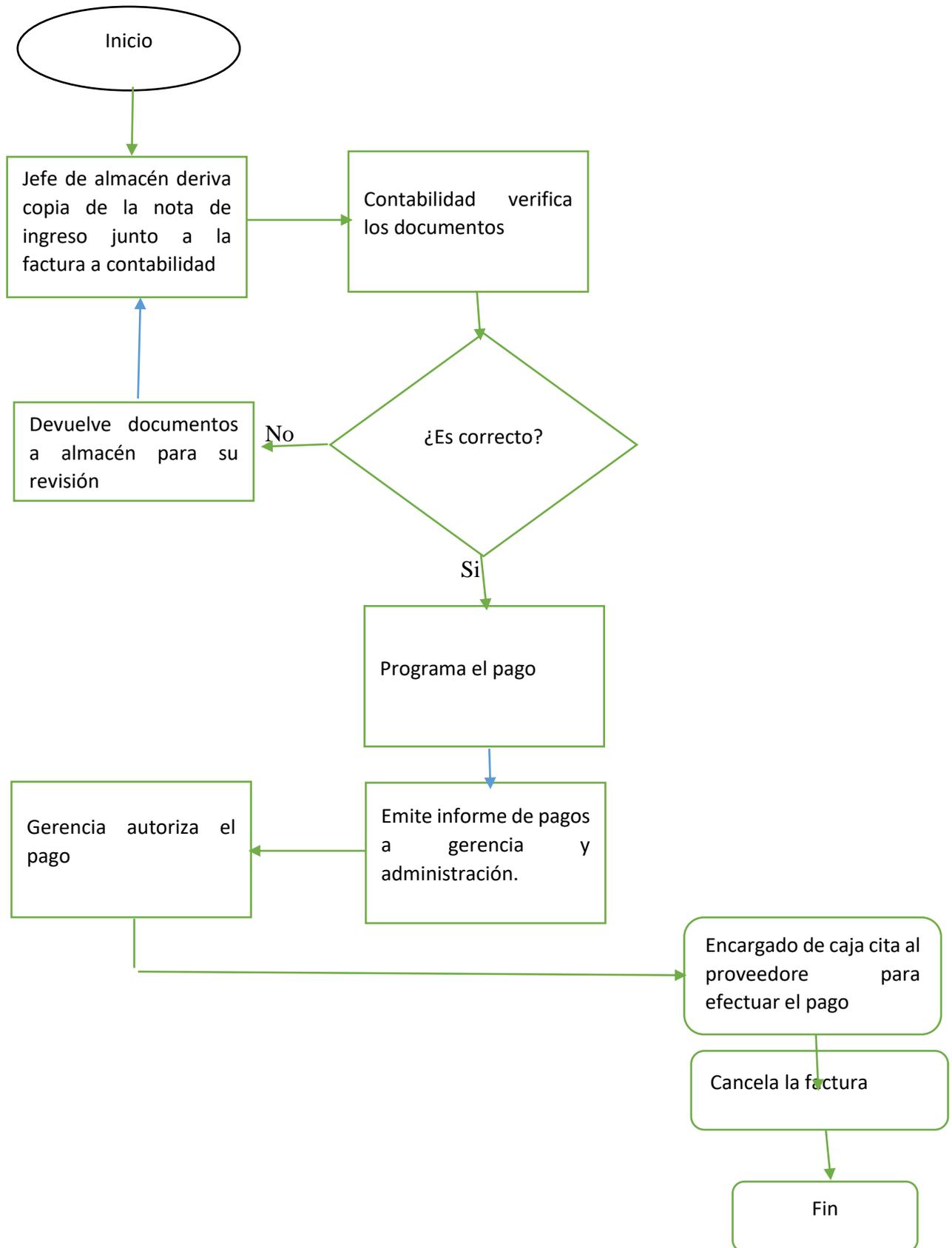
RECIBO DE CAJA N°

	Fecha
Recibí de: Con Documento de Identidad: La Suma de.....	

S/	Cheque N°	Banco	Efectivo
----	-----------	-------	----------

Cancelado ()	Factura	V° Docum	Importe:	Descuento
Abono ()				

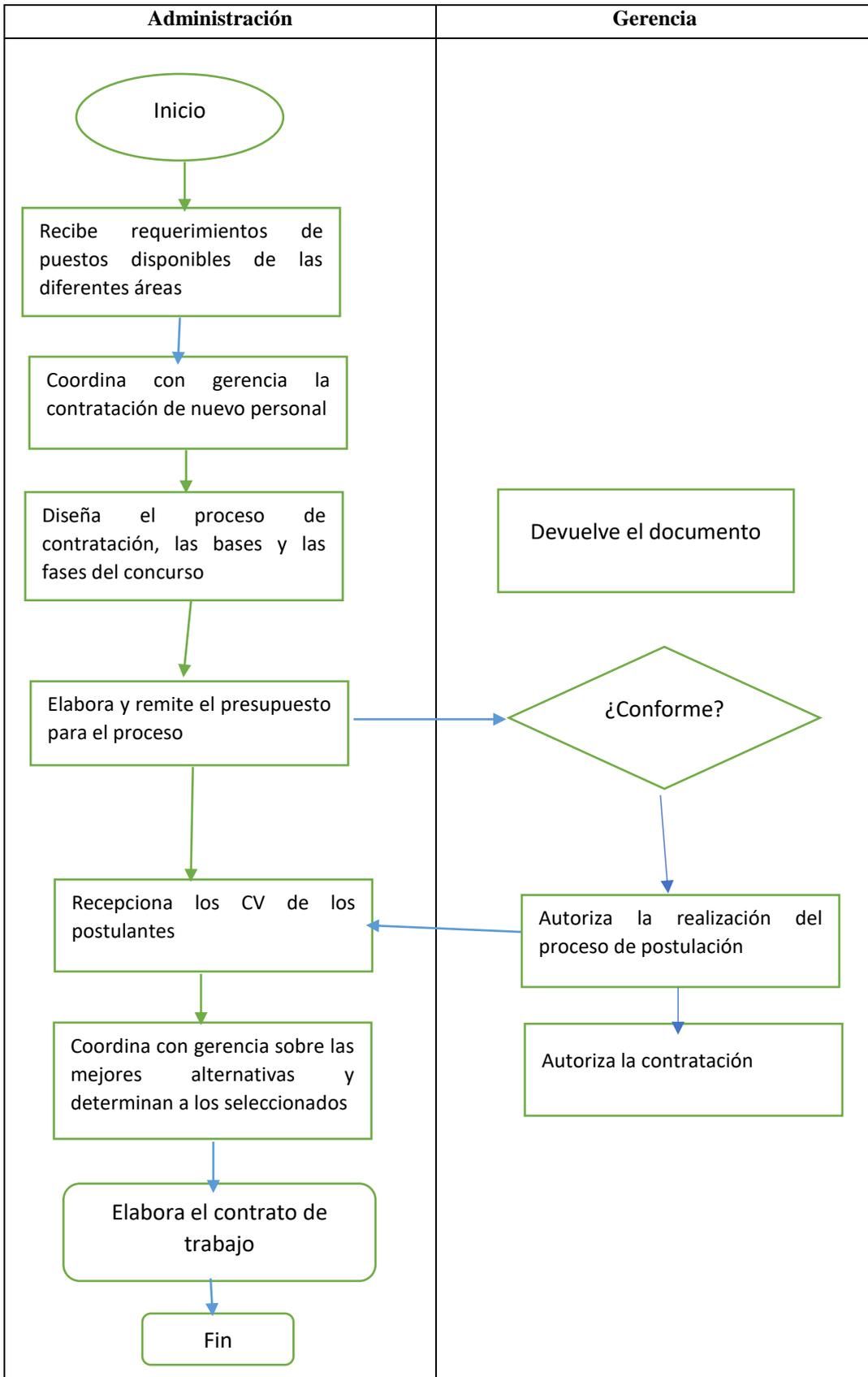
2. Flujograma pago a proveedores



		IMPORTADORA GLAYPE EIRL Manual de Procedimientos	
PASOS	RESPONSABLE	Contratación del Personal	
1	Administración	<p>Recibe los requerimientos de puestos disponibles de cualquiera de las áreas.</p> <p>Coordina con Gerencia la contratación de nuevo personal.</p> <p>Diseña el proceso de contratación, las bases y las fases del concurso.</p> <p>Elabora el presupuesto para el proceso.</p>	
2	Gerencia	<p>Autoriza la realización del proceso de postulación.</p> <p>Aprueba la ejecución del presupuesto para el proceso de postulación.</p>	
3	Administración	<p>Recepciona los curriculums de los postulantes.</p> <p>Selecciona los curriculum que cumplen los requisitos para su postulación.</p>	
4	Gerencia	<p>Verifica los curriculum seleccionados y aprueba para el pase a la siguiente fase de exámenes.</p>	

5	Administración	<p>Verifica el proceso de exámenes.</p> <p>Autoriza y firma el desembolso de los fondos para el proceso.</p> <p>Convoca en cada fase a los postulantes.</p> <p>Recibe la nueva documentación después de cada proceso.</p>	
6	Gerencia	<p>Aprueba a los finalistas para su contratación.</p> <p>Autoriza la emisión de los contratos.</p>	
7	Administración	<p>Elabora los contratos para el nuevo personal.</p> <p>En coordinación con Gerencia aprueban las modalidades de contratación.</p> <p>Genera los contratos para cada trabajador</p> <p>Entrega un documento donde indica las formas, las funciones y obligaciones del trabajador.</p> <p>Manifiesta las políticas generales de la empresa.,</p> <p>Hace de conocimiento el manual de funciones a los trabajadores en su inicio.</p>	

1. Flujograma contratación de personal



		IMPORTADORA GLAYPE EIRL Manual de Procedimientos	
PASOS	RESPONSABLE	Control de Asistencia de Personal	
1	Administración	<p>Revisa a diario que los trabajadores registren su asistencia.</p> <p>Evalúa de forma mensual el récord de los trabajadores.</p> <p>Emite informe sobre el comportamiento de los trabajadores.</p>	
2	Gerencia	<p>Toma decisiones a partir de los informes elevados por administración.</p> <p>Autoriza sanciones y suspensiones para los trabajadores que no asisten en forma constante sin respetar los horarios.</p>	
3	Contabilidad	<p>Mantiene los registros actualizados de las asistencias, faltas, sanciones y disposiciones a favor y/o en contra de los del personal para la elaboración de la planilla.</p> <p>Actualiza data de los nuevos ingresos de personal y las bajas.</p>	

		IMPORTADORA GLAYPE EIRL Manual de Procedimientos	
PASOS	RESPONSABLE	Pagos al Personal	
1	Administración	Revisa y controla los ingresos, salidas, horarios, asistencias y sanciones de los trabajadores.	
2	Gerencia	Autoriza el pago quincenal a los trabajadores.	
3	Contabilidad	Elabora la planilla de los trabajadores de forma mensual previa revisión de los informes. Emite los documentos para pagos.	
4.	Gerencia	Revisa la planilla y autoriza los pagos.	
5.	Caja	Emite los cheques y/o transferencias a las cuentas de los trabajadores.	
6.	Gerencia	Firma los cheques y otros documentos para los pagos al personal. Ejecuta los pagos y entrega los cheques a los trabajadores.	
7.	Caja	Hace firmar las boletas y/o los documentos de pago a los trabajadores.	
8.	Contabilidad	Mantiene un registro actualizado y archivo de los documentos entregados y pagados.	

1. Formato Control de asistencia

REGISTRO DE CONTROL DE ASISTENCIA Y SALIDA

NOMBRE O RAZON SOCIAL:

R.U.C. :

FECHA:

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS DEL TRABAJADOR	D.N.I.	HORAS Y MINUTOS DE :		FIRMA
			INGRESO	SALIDA	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

		IMPORTADORA GLAYPE EIRL Manual de Procedimientos	
PASOS	RESPONSABLE	Liquidaciones de Personal	
1	Contabilidad	<p>Verifica las bajas de los trabajadores por renunciaciones y otros motivos.</p> <p>Elabora la liquidación de pago para el personal saliente.</p> <p>Coordina con Administración para el pago.</p>	
2	Administración	<p>Confirma bajas del personal.</p> <p>Verifica las liquidaciones del personal que deja de laborar.</p> <p>Autoriza las liquidaciones.</p> <p>Informa a contabilidad y caja para su cancelación.</p>	
3	Contabilidad	<p>Elabora los documentos de liquidación para el personal.</p> <p>Emite los cheques.</p>	
4	Gerencia	<p>Verifica los documentos de Liquidación y firma.</p> <p>Firma los cheques de liquidación del personal.</p>	
5	Caja	<p>Entrega los cheques a los trabajadores.</p> <p>Alcanza los documentos de liquidación para que firmen los trabajadores en el momento del pago.</p> <p>Firmados los documentos se los hacen llegar a contabilidad.</p>	
6	Contabilidad	<p>Recepciona y archiva los documentos de liquidación.</p>	

1. Formato liquidación de personal

LIQUIDACION DE BENEFICIOS SOCIALES

I. DATOS DEL EMPLEADOR

Nombre o Razón Social		RUC. N°.	
Domicilio Fiscal		Departamento	
Representante Legal		Provincia	

II. DATOS DEL TRABAJADOR

Apellidos y Nombres				D.N.I. N°.	
Tipo de Trabajador		Cargo		Reg. Pensionario	
Fecha de Ingreso		Fecha Cese		Motivo	
Tiempo de Servicios	Años: 2	Meses: 5	Días: 0		

III. LIQUIDACION DE BENEFICIOS SOCIALES

a) Remuneración Básica				
Concepto	Ultima Remuneración	Movilidad	Otros	TOTAL
		-	-	-
TOTAL REMUNERACIÓN BASE S/.				

IV. COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS

Compensación por tiempo de servicios								
Remuneración Base o Promedio de Meses o Semanas	Remuneración Base y/o Promedio	POR AÑOS		POR MESES		POR DIAS		TOTAL
		Nº Años	Importe S/.	Nº Meses	Importe S/.	Nº Días	Importe S/.	
Remuneración Base	850.00			5	177.08	0	0.00	

TOTAL BRUTO: (Vacaciones)

177.08

V. GRATIFICACIONES

Vacaciones Truncas								
Remuneración Base o Promedio de Meses o Semanas	Remuneración Base y/o Promedio	POR AÑOS		POR MESES		POR DIAS		TOTAL
		Nº Años	Importe S/.	Nº Meses	Importe S/.	Nº Días	Importe S/.	
Remuneración Base								

TOTAL BRUTO: (Vacaciones)

VI. VACACIONES ANUALES

Vacaciones Truncas								
Remuneración Base o Promedio de Meses o Semanas	Remuneración Base y/o Promedio	POR AÑOS		POR MESES		POR DIAS		TOTAL
		Nº Años	Importe S/.	Nº Meses	Importe S/.	Nº Días	Importe S/.	
Remuneración Base	850.00			5	177.08	0	0.00	177.08

TOTAL BRUTO: (Vacaciones)

177.08

Remuneración Base para los Descuentos	DESCUENTOS POR LEYES SOCIALES						
	O. N. P.	Importe	Pensiones AFP.	Prima Seguro %	Com. Variable %		
187.50		-					(0.00)
NETO A RECIBIR S/.							177.08

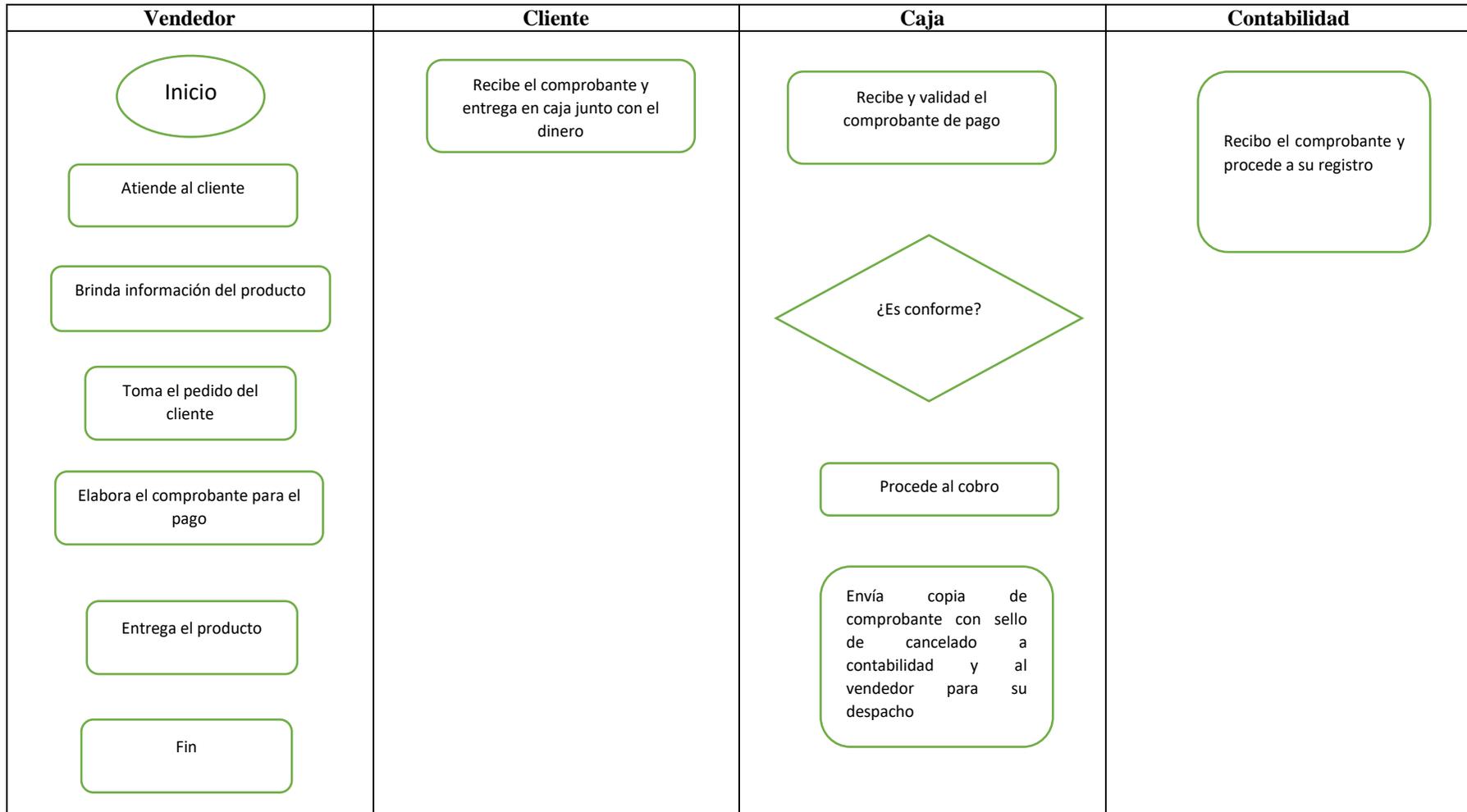
En la presente dejo constancia del pago de mis Beneficios Sociales que por ley me corresponden; por tal motivo, firmo la presente en señal de conformidad renunciando a los motivos que sean sujetos de reclamo hacia mi Empleador.

Sullana 31 de

		IMPORTADORA GLAYPE EIRL Manual de Procedimientos	
PASOS	RESPONSABLE	Proceso de Ventas	
1	Vendedor	<p>Atiende a los clientes de forma amable.</p> <p>Da a conocer los productos.</p> <p>Indica precios, descuentos y ofertas a los clientes.</p> <p>Toma el pedido de los clientes.</p> <p>Elabora el comprobante de pago para el pago.</p>	
2	Caja	<p>Recibe y valida los comprobantes de pago.</p> <p>Realiza la cobranza y sella el comprobante de pago.</p> <p>Archiva la documentación para su rendición al final del turno.</p> <p>Entrega una copia de los comprobantes de pago al vendedor y otra a contabilidad.</p>	
3	Vendedor	<p>Recibe los comprobantes con el sello de cancelado.</p> <p>Procede al despacho.</p> <p>Verifica los comprobantes de pago con los vouchers de pago.</p>	
4	Contabilidad	<p>Revisa los ingresos a caja.</p>	

		<p>Realiza la conciliación bancaria.</p> <p>Registra los comprobantes de pago en libros contables.</p> <p>Archiva los documentos contables.</p>	
5	Cliente	<p>Recibe y verifica su mercadería, compara con su comprobante de pago.</p>	
6	Vendedor	<p>Coloca sello de entregado en comprobante y archiva su copia.</p>	

1. Flujograma de ventas



		IMPORTADORA GLAYPE EIRL Manual de Procedimientos	
PASOS	RESPONSABLE	Gestiones Administrativas	
1	Administración	<p>Coordina con todas las áreas temas documentarios.</p> <p>Verifica con todas las áreas certificaciones, vencimientos de permisos y otros para iniciar la gestión.</p> <p>Elabora los presupuestos para la realización de las gestiones.</p> <p>Coordina con Gerencia General para el inicio de trámites nuevos y autorización de presupuesto.</p>	
2	Gerencia	<p>Analiza el inicio de nuevos trámites y gestiones.</p> <p>Aprueba el inicio de las gestiones.</p> <p>Autoriza a Caja para el desembolso de los procesos administrativos.</p>	
3	Administración	<p>Solicita a caja efectivo a medida que avanza la gestión.</p> <p>Entrega comprobantes de gastos por conceptos de las gestiones.</p>	
4	Caja	<p>Verifica el presupuesto autorizado para las gestiones administrativas en total.</p>	

5	Contabilidad	<p>Entrega efectivo a administración para las gestiones de acuerdo con la solicitud enviada a medida del avance.</p> <p>Solicita las rendiciones diarias y comprobantes de gastos.</p> <p>Hace el cruce de los comprobantes, rendición y entrega de dinero.</p> <p>Terminada la gestión verifica los gastos, rendiciones generales.</p> <p>Realiza los reintrosos en caso hubiera sobrantes.</p> <p>Entrega a contabilidad los comprobantes de pago y rendiciones.</p> <p>Realiza el cruce de información.</p> <p>Verifica la ejecución del presupuesto.</p> <p>Registra y archiva los comprobantes de pago por las gestiones administrativas.</p>	
---	--------------	--	--

VI. Conclusiones

O1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021.

Se han establecido oportunidades del control interno que van a permitirle a la empresa Importadora Glaype EIRL, mejorar sus posibilidades, ello luego de identificar una serie de deficiencias relacionadas con el control interno. En la empresa no existe una misión y una visión que permitan conocer la orientación por el cual desarrollar sus actividades el negocio, asimismo, no se tienen herramientas que contribuyen al orden y realización de labores de manera eficiente como es el caso del MOF y manuales de procedimientos.

O2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021.

Las oportunidades de control interno están orientadas a mejorar la eficiencia y eficacia del desarrollo de actividades, siendo las principales la elaboración del Manual de Organización y Funciones (MOF) como también el manual de los procedimientos a desarrollar. Las propuestas son viables y van en relación de las deficiencias encontradas.

O3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021.

El Manual de Organización y Funciones (MOF) y el manual de procedimientos son herramientas administrativas fundamentales para que la organización lleva a cabo sus actividades y mejore los resultados obtenidos.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- Aplicar las propuestas de mejora planteadas ya que representan una oportunidad para que la empresa tenga un mayor orden la realización de sus actividades, y con ello, mejore sus posibilidades.
- Evaluar el desempeño del personal de manera periódica con el fin de aprovechar sus capacidades y habilidades y asignarle las funciones que por su perfil va a cumplir adecuadamente.
- Elaborar su reglamento interno y otros documentos contando con la participación del personal para generar un ambiente de armonía.

Referencias Bibliográficas

- ACCID. (2019). *Prevención y gestión de riesgos*. España: Gráficas Rey. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xrm9DwAAQBAJ&pg=PA51&dq=CONTROL+INTERNO+CONTABLE+2019&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiV0uqymtnyAhVXSjABHQ8hDKU4ChDoATAFegQIBxAC#v=onepage&q&f=false>
- Acosta, M. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* MarshMcLennan. Obtenido de <https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Acosta, M. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Obtenido de <https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Armijos, F. (2016). *El control interno de la cuenta inventario del comercial Cayro de la ciudad de Machala*. Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8322/1/TTUACE-2016-CA-CD00035.pdf>
- Arteaga, J. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Grupo e Inversiones Electro Hogar S.A.C. de Casma, 2019*. Uladech, Casma. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15878>
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Barcelona: Profit. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjAkpGJ_dfyAhVhIbkGHWjBLSQ6AEwA3oECAQQAg#v=onepage&q&f=false
- Cadena, G. (2020). *Propuesta de mejoras al control interno de inventarios de mercadería en la Ganga S.A. Guayaquil*. Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2611/1/Cadena%20Marin%20Giselle%20Andreina.pdf>
- Castro, A. (2017). *Caracterización del control interno del área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa La Casita del regalo Empresa Individual de Responsabilidad Limitada - Sullana*

- y *propuesta de mejora*, 2017. Sullana. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2019/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_COMERCIALES_CASTRO_RUIZ_ANAY_I_SABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chunga, R. (2021). *Caracterización del control interno de las empresa mype ferretería PROMADI EIRL de Piura y propuesta de mejora 2020*. Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21547/CONTROL_INTERNO_FERRETERIA_CHUNGA_GALLO_ROGER_ANDRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CIEN. (2019). *Comparación Internacional del aporte de las MIPYMES a la Economía*. Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales, Lima. Obtenido de <https://www.cien.adexperu.org.pe/wp-content/uploads/2019/09/Comparacion-Internacional-del-aporte-de-las-MIPYMES-a-la-Economia-DT-2019-03.pdf>
- ComexPerú. (2020). *Las MYPE peruanas en 2019 y su realidad ante la crisis*. Lima. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>
- ComexPeru. (2021). *Importaciones muestran recuperación al primer bimestre de 2021*. Lima. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/importaciones-muestran-recuperacion-al-primer-bimestre-de-2021>
- Cornejo, G. (2020). *Análisis del control interno de inventarios de una empresa ferretera en el mercado central de Piura*. Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4930/TSP_CyA_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Enquest. (2018). *Investigación cuantitativa: qué es y características*. Obtenido de <https://www.e-nquest.com/investigacion-cuantitativa-que-es-y-caracteristicas/>
- Eslava, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=x66MCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=COSO+CONTROL+INTERNO&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Espinoza, E. (2016). *Universo, muestra o muestreo*. Obtenido de <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Espinoza, Y. &. (2017). *El control interno y la optimización de la gestión en empresas de comercialización y distribución de productos plásticos para el hogar y el comercio en la provincia de Huánuco*. Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2810/TCO%2001011%20E88.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estupiñán, R. &. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjAkpGJ_dfyAhVhIbkGHWjBLsQ6AEwAXoEAcQAg#v=onepage&q&f=false
- Etecé. (2021). *¿Qué es un cuestionario?* Obtenido de <https://concepto.de/cuestionario/>
- Ferraro, C. &. (2018). *Las MIPYMES en América Latina y el Caribe: Una agenda integrada para promover la productividad y la formalización*. Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf
- Fonseca, O. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima: IICO. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=control+interno+2018&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiOjeGxgtnyAhUrSjABHQvRDfwQ6AEwCXoECAMQAg#v=onepage&q&f=false>
- Galán, A. (2014). *Hipótesis de la investigaciones*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2014/06/hipotesis.html>
- García, F. (2017). *¿Qué es una encuesta?* Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>
- González, M. (2021). *Importancia del control interno en las pymes*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>

- Guerrero, H. (2017). *Inventarios manejo y control*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Hernández, C. (2019). *La importancia del control interno en su pyme*. INCP. Obtenido de <https://incp.org.co/la-importancia-del-control-interno-pyme/>
- Leyva, J. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Jake Moda SRL de Chimbote 2019*. Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16002/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_LEYVA_ESPINOZ_A_JAIME_DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llamas, J. (2020). *Gestión de existencias*. Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-existencias.html>
- Mata, L. (2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Meléndez, J. (2016). *Evaluación de control interno de rubros de balance de caja y bancos*. Chimbote. Obtenido de http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL_INTERNO/Sesion_11/Evaluacion_de_Caja_Bcos_Vtas_ctasxcobrar_Contentido_Sesion_11.pdf
- Mendoza, M. (2019). *El control interno y las pymes*. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYLasPymes-7399802.pdf>
- Ministerio de la Producción. (2020). *Micro, pequeña y mediana empresas (MIPYME)*. Lima. Obtenido de <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>
- Navarro, F. (2020). *¿Cómo llevar un buen control de existencias en la empresa?* Deusto Formación. Obtenido de <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/llevar-buen-control-existencias-empresa>
- OMC. (2021). *Pequeñas empresas y comercio*. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/msmesandtra_s/msmesandtra_s.htm

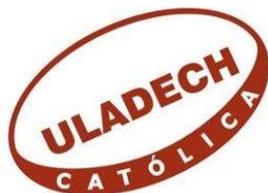
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas. Su aplicación y efectividad*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno+2019&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Rivera, e. a. (2018). *Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.S. en la ciudad de Santa Marta*. Colombi. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7838/1/2018_propuesta_dise%C3%B1o_sistema.pdf
- Rocha, H. (2017). *Consecuencias de un mal control interno en mi empresa*. Mexico: Business in Mexico. Obtenido de <https://blog.tgs-rocha.com/blog/consecuencias-de-un-mal-control-interno-en-mi-empresa>
- Rus, E. (2021). *Investigación descriptiva*. Argentina: Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Torres, M. (2021). *MYPE - MIPYME*. Lima. Obtenido de <https://www.noticierocontable.com/que-son-las-mypes/>
- Uladech. (2021). *Código de ética para la investigación*. Chimbote. Obtenido de <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Urdanegui, R. (13). *El control interno en las empresas*. Facultad de Negocios UPC. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/911-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4173-1-10-20190405.pdf>

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Tota l (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	100	0.50	50.00
• Fotocopias	200	0.05	10.00
• Empastado	1	25.00	25.00
• Papel bond A-4 (500hojas)	½ millar	13.00	13.00
• Lapiceros	6	1.50	9.00
Servicios			
• Uso deTurnitin	50.00	2	100.00
Sub total			207.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectarinformación	1	20.00	20.00
Sub total			20.00
Total presupuesto desembolsable			227.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% óNúmero	Tota l (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 artículo 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/.)			879.00

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 3: 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.

Marque con claridad la opción elegida con una cruz o aspa.

Objetivo: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: Importadora GLAYPE EIRL, Sullana, año 2021.

ítem	Preguntas	Si	No
Dimensión 01: Entorno de control			
01	¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas de la empresa?		
02	¿Se ha definido la misión y visión de la empresa?		
03	¿Se maneja un Manual de Organización y Funciones?		
04	¿Se cuenta con procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social y evaluación de personal?		
05	¿Se han explicado las normas a cumplir en el trabajo?		
06	¿Se han fijado metas de ventas a los trabajadores?		
07	¿Se planifica, organiza y distribuyen las actividades a realizar?		
08	¿Se han establecido procedimientos para saber actuar frente a riesgos identificados?		
Dimensión 02: Evaluación de riesgos			
09	¿Se han identificado riesgos en el control de mercaderías?		
10	¿Se tienen identificados los riesgos en el área de caja?		
11	¿Se tiene el riesgo de la pérdida de información contable?		
12	¿Se han identificado las zonas más peligrosas en caso de sismo?		
13	¿Se tiene en claro que existe el riesgo de contagio del Covid-19 en el personal de la empresa?		

14	¿Se ha analizado sobre los efectos del Covid-19 en la empresa?		
15	¿Se ha considerado la toma de medidas que permitan reducir los riesgos?		
16	¿Considera que con el paso del tiempo han aumentado los riesgos a los que está expuesta la empresa?		
17	¿Se ha considerado la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos?		
18	¿Se ha evaluado la posibilidad de adquirir un software seguro que permita un mejor control en el área de almacén?		
19	¿Se reforzará la seguridad en el área de caja con cámaras de vigilancia?		
20	¿Se tiene pensado realizar alguna auditoría interna para subsanar errores que pudieran tenerse en la información y registros contables?		
21	¿Se ha planeado el almacenamiento de la información contable en alguna memoria ante una posible pérdida de datos?		
22	¿Se reforzará la señalización en la empresa para una rápida evacuación en caso de sismo?		
23	¿Se tomarán nuevas medidas frente al riesgo de una tercera ola de contagios Covid-19?		
<u>Dimensión 03: Actividades de control interno</u>			
24	¿Se han establecido procedimientos para el proceso de la información contable?		
25	¿Se tiene definido un procedimiento para la importación de mercaderías?		
26	¿Existe un procedimiento claro en cuanto al manejo y custodia del dinero recaudado por las ventas diarias?		
27	¿Se ha dado a conocer al personal de almacén del procedimiento a seguir respecto al ingreso y salida de mercaderías?		
28	¿Se utilizan algún comprobante que sustente la salida de mercadería del almacén?		
29	¿Se tienen codificados todos los productos en el almacén?		
30	¿Se han definido las funciones que realiza cada persona?		
31	¿Se verifica que las diferentes partidas contables se ajusten a la realidad de la empresa?		
32	¿Se validan los comprobantes de pago electrónicos?		
33	¿Se verifica el ingreso de mercaderías con la guía de remisión?		
34	¿Se realiza inventario físico en periodos determinados?		
35	¿En el área de tesorería se realizan arqueos de caja?		
<u>Dimensión 04: Información y comunicación</u>			
36	¿Se utiliza algún sistema para el procesamiento de información en el área de contabilidad?		
37	¿El propietario o gerente mantiene una comunicación permanente con el personal?		
38	¿Se promueve en todo momento el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de la información?		
<u>Dimensión 05: Supervisión</u>			
39	¿El desarrollo de labores se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?		

40	¿Se evalúa el desempeño de cada área por separado en Glaype EIRL?		
41	¿Las deficiencias y problemas detectados en la supervisión se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?		

Anexo 4: Carta de consentimiento



AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE LA INDEPENDENCIA

SRA: Cungaia Rivera Gladys Yuliana
Gerente de la Empresa IMPORTADORA GLAYPE E.I.R.L

Yo, Roxana Cunya Rondoy Identificada con DNI: 47144458, Domiciliada en Calle Nicolas de Piérola N° 522 Barrio Leticia Sullana, como Bachiller de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote perteneciente al taller de investigación, ante usted me presento y expongo:

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

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ, CASO: IMPORTADORA GLAYPE EIRL, SULLANA, 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.

Roxana Cunya Rondoy
D.N.I: 47144458

Gladys Yuliana Cungaia Rivera
TITULAR - GERENTE
Importadora Glaype EIRL
D.N.I: 03647422

Anexo 4: Validación de instrumento

TÍTULO DE TESIS: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU, CASO: IMPORTADORA GLAYPE EIRL, SULLANA, 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							
	ENTORNO DE CONTROL							
1	¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas de la empresa?	X		X		X		Suficiencia
2	¿Se ha definido la misión y visión de la empresa?	X		X		X		Suficiencia
3	¿Se maneja un Manual de Organización y Funciones?	X		X		X		Suficiencia
4	¿Se cuenta con procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social y evaluación de personal?	X		X		X		Suficiencia
5	¿Se han explicado las normas a cumplir en el trabajo?	X		X		X		Suficiencia
6	¿Se han fijado metas de ventas a los trabajadores?	X		X		X		Suficiencia
7	¿Se planifica, organiza y distribuyen las actividades a realizar?	X		X		X		Suficiencia
8	¿Se han establecido procedimientos para saber actuar frente a riesgos identificados?	X		X		X		Suficiencia
	EVALUACIÓN DE RIESGOS							
09	¿Se han identificado riesgos en el control de mercaderías?	X		X		X		Suficiencia
10	¿Se tienen identificados los riesgos en el área de caja?	X		X		X		Suficiencia
11	¿Se tiene el riesgo de la pérdida de información contable?	X		X		X		Suficiencia
12	¿Se han identificado las zonas más peligrosas en caso de sismo?	X		X		X		Suficiencia
13	¿Se tiene en claro que existe el riesgo de contagio del Covid-19 en el personal de la empresa?	X		X		X		Suficiencia

14	¿Se ha analizado sobre los efectos del Covid-19 en la empresa?	X		X		X		Suficiencia
15	¿Se ha considerado la toma de medidas que permitan reducir los riesgos?	X		X		X		Suficiencia
16	¿Considera que con el paso del tiempo han aumentado los riesgos a los que está expuesta la empresa?	X		X		X		Suficiencia
17	¿Se ha considerado la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos?	X		X		X		Suficiencia
18	¿Se ha evaluado la posibilidad de adquirir un software seguro que permita un mejor control en el área de almacén?	X		X		X		Suficiencia
19	¿Se reforzará la seguridad en el área de caja con cámaras de vigilancia?	X		X		X		Suficiencia
20	¿Se tiene pensado realizar alguna auditoría interna para subsanar errores que pudieran tenerse en la información y registros contables?	X		X		X		Suficiencia
21	¿Se ha planeado el almacenamiento de la información contable en alguna memoria ante una posible pérdida de datos?	X		X		X		Suficiencia
22	¿Se reforzará la señalización en la empresa para una rápida evacuación en caso de sismo?	X		X		X		Suficiencia
23	¿Se tomarán nuevas medidas frente al riesgo de una tercera ola de contagios Covid-19?	X		X		X		Suficiencia
ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO								
24	¿Se han establecido procedimientos para el proceso de la información contable?	X		X		X		Suficiencia
25	¿Se tiene definido un procedimiento para la importación de mercaderías?	X		X		X		Suficiencia
26	¿Existe un procedimiento claro en cuanto al manejo y custodia del dinero recaudado por las ventas diarias?	X		X		X		Suficiencia
27	¿Se ha dado a conocer al personal de almacén del procedimiento a seguir respecto al ingreso y salida de mercaderías?	X		X		X		Suficiencia
28	¿Se utilizan algún comprobante que sustente la salida de mercadería del almacén?	X		X		X		Suficiencia
29	¿Se tienen codificados todos los productos en el almacén?	X		X		X		Suficiencia
30	¿Se han definido las funciones que realiza cada persona?	X		X		X		Suficiencia
31	¿Se verifica que las diferentes partidas contables se ajusten a la realidad de la empresa?	X		X		X		Suficiencia
32	¿Se validan los comprobantes de pago electrónicos?	X		X		X		Suficiencia
33	¿Se verifica el ingreso de mercaderías con la guía de remisión?	X		X		X		Suficiencia

34	¿Se realiza inventario físico en periodos determinados?	X		X		X		Suficiencia
35	¿En el área de tesorería se realizan arqueos de caja?	X		X		X		Suficiencia
INFORMACION Y COMUNICACIÓN								
36	¿Se utiliza algún sistema para el procesamiento de información en el área de contabilidad?	X		X		X		Suficiencia
37	¿El propietario o gerente mantiene una comunicación permanente con el personal?	X		X		X		Suficiencia
38	¿Se promueve en todo momento el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de la información?	X		X		X		Suficiencia
SUPERVISION								
39	¿En el desarrollo de labores se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?	X		X		X		Suficiencia
40	¿Se evalúa el desempeño de cada área por separado en Glaype EIRL?	X		X		X		Suficiencia
41	¿Las deficiencias y problemas detectados en la supervisión se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?	X		X		X		Suficiencia

Observaciones (Precisar si hay Suficiencia)

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

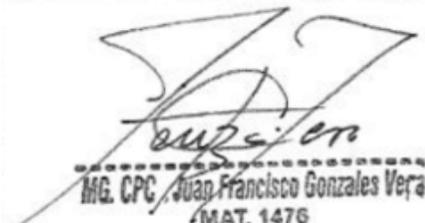
Apellidos y nombres del juez validador. ~~Mgtr.~~ **Juan Francisco Gonzales Vera**

DNI: 02664225

Especialidad del validador: Contabilidad

SULLANA, 07 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 PERU, CASO: IMPORTADORA GLAYPE EIRL, SULLANA, 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								
ENTORNO DE CONTROL								
1	¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas de la empresa?	x		x		x		Cumple con los criterios de evaluación
2	¿Se ha definido la misión y visión de la empresa?	x		x		x		Cumple con los criterios de evaluación
3	¿Se maneja un Manual de Organización y Funciones?	x		x		x		Cumple con los criterios de evaluación
4	¿Se cuenta con procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social y evaluación de personal?	x		x		x		Cumple con los criterios de evaluación
5	¿Se han explicado las normas a cumplir en el trabajo?	x		x		x		Cumple con los criterios de evaluación
6	¿Se han fijado metas de ventas a los trabajadores?	x		x		x		Cumple con los criterios de evaluación
7	¿Se planifica, organiza y distribuyen las actividades a realizar?	x		x		x		Cumple con los criterios de evaluación
8	¿Se han establecido procedimientos para saber actuar frente a riesgos identificados?	x		x		x		Cumple con los criterios de evaluación
EVALUACIÓN DE RIESGOS								
09	¿Se han identificado riesgos en el control de mercaderías?	X		X		X		Cumple con los criterios de evaluación
10	¿Se tienen identificados los riesgos en el área de caja?	x		x		x		Cumple con los criterios de evaluación
11	¿Se tiene el riesgo de la pérdida de información contable?	x		x		x		Cumple con los criterios de evaluación
12	¿Se han identificado las zonas más peligrosas en caso de sismo?	x		x		x		Cumple con los criterios de evaluación
13	¿Se tiene en claro que existe el riesgo de contagio del Covid-19 en el personal de la empresa?	x		x		x		Cumple con los criterios de evaluación

14	¿Se ha analizado sobre los efectos del Covid-19 en la empresa?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
15	¿Se ha considerado la toma de medidas que permitan reducir los riesgos?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
16	¿Considera que con el paso del tiempo han aumentado los riesgos a los que está expuesta la empresa?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
17	¿Se ha considerado la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
18	¿Se ha evaluado la posibilidad de adquirir un software seguro que permita un mejor control en el área de almacén?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
19	¿Se reforzará la seguridad en el área de caja con cámaras de vigilancia?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
20	¿Se tiene pensado realizar alguna auditoría interna para subsanar errores que pudieran tenerse en la información y registros contables?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
21	¿Se ha planeado el almacenamiento de la información contable en alguna memoria ante una posible pérdida de datos?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
22	¿Se reforzará la señalización en la empresa para una rápida evacuación en caso de sismo?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
23	¿Se tomarán nuevas medidas frente al riesgo de una tercera ola de contagios Covid-19?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO							
24	¿Se han establecido procedimientos para el proceso de la información contable?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
25	¿Se tiene definido un procedimiento para la importación de mercaderías?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
26	¿Existe un procedimiento claro en cuanto al manejo y custodia del dinero recaudado por las ventas diarias?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
27	¿Se ha dado a conocer al personal de almacén del procedimiento a seguir respecto al ingreso y salida de mercaderías?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
28	¿Se utilizan algún comprobante que sustente la salida de mercadería del almacén?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
29	¿Se tienen codificados todos los productos en el almacén?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
30	¿Se han definido las funciones que realiza cada persona?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
31	¿Se verifica que las diferentes partidas contables se ajusten a la realidad de la empresa?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
32	¿Se validan los comprobantes de pago electrónicos?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
33	¿Se verifica el ingreso de mercaderías con la guía de remisión?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación

34	¿Se realiza inventario físico en periodos determinados?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
35	¿En el área de tesorería se realizan arquezos de caja?	X		X		X	Cumple con los criterios de evaluación
INFORMACION Y COMUNICACIÓN							
36	¿Se utiliza algún sistema para el procesamiento de información en el área de contabilidad?	x		x		x	Cumple con los criterios de evaluación
37	¿El propietario o gerente mantiene una comunicación permanente con el personal?	x		x		x	Cumple con los criterios de evaluación
38	¿Se promueve en todo momento el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de la información?	x		x		x	Cumple con los criterios de evaluación
SUPERVISIÓN							
39	¿En el desarrollo de labores se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?	x		x		x	Cumple con los criterios de evaluación
40	¿Se evalúa el desempeño de cada área por separado en Glaype EIRL?	x		x		x	Cumple con los criterios de evaluación
41	¿Las deficiencias y problemas detectados en la supervisión se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?	x		x		x	Cumple con los criterios de evaluación

Observaciones (Precisar si hay Suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador. /Mg:

Jurado Rosas Adolfo Antenor.

DNI: 02895004

Especialidad del validador: Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial

SULLANA, 18 DE NOVIEMBRE 2021

Investigador:



Mg. CPCC Adolfo Antenor Rosas
Nº Q.T. 1029

Firma del Experto Informante

