

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TÍTULO:

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU.**

CASO PANIFICADORA “LAS ESTRELLAS”

**SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA DE LA
URBANIZACIÓN SANTA ROSA DEL DISTRITO DE
SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA AÑO 2017.**

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

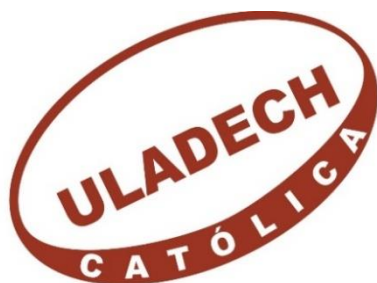
Br. LILI ARACELI GUZMÁN YAHUANA

ASESOR:

Mg. C.P.C.C. ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS

SULLANA-PERÙ

2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TÍTULO:

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU.**

CASO PANIFICADORA “LAS ESTRELLAS”

**SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA DE LA
URBANIZACIÓN SANTA ROSA DEL DISTRITO DE
SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA AÑO 2017.**

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

Br. LILI ARACELI GUZMÁN YAHUANA

ASESOR:

Mg. C.P.C.C. ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS

SULLANA-PERÙ

2017

JURADO EVALUADOR

Mg CPCC Donald Errol Savitzky Mendoza
Presidente.

Mg CPCC Mauro Anton Nunura
Secretario

CPCC. Pedro Mino Morales
Miembro.

Mg CPCC. Adolfo Antenor Jurado Rosas
Miembro.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por su motivación y apoyo incondicional quienes con su esfuerzo y sacrificio han sabido guiarme por el sendero del bien y la superación; y a mis hermanos por su apoyo y comprensión, siendo ellos mi inspiración para realizar mis metas trazadas y así lograr ser un gran orgullo para ellos.

DEDICATORIA

En primer lugar, agradecer a Dios y a mis padres Juan y Celenia por su apoyo incondicional en poder realizar mis estudios superiores.

A mi profesor por transmitir sus sabios conocimientos en cada clase que sirven de mucho en el desarrollo de mi carrera profesional.

También quiero expresar mi agradecimiento a los Representantes Legales de la Panificadora que me abrieron las puertas de su negocio y me brindaron información para la realización del presente estudio.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se planteó el siguiente enunciado ¿Cuáles son las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y la panificadora “¿LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana y como se podría mejorar, año 2017? En ese sentido se planteó como objetivo general determinar y describir las principales características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana y hacer una propuesta de mejora, año 2017.

Para su desarrollo, se utilizó el tipo de investigación cuantitativo y nivel de investigación descriptivo con un diseño descriptivo no experimental; así como, se trabajó con una población y una muestra de 7 trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. De la urbanización Santa Rosa. Para la recopilación de la información de la variable de estudio se utilizó un cuestionario con escala de Likert. La información recopilada se registró y procesó utilizando el programa SPSS V19, a partir de lo cual se presentan los resultados en tablas y gráficos de barras y círculos, según los objetivos específicos planteados.

Los resultados del primer objetivo específico, concluye que la situación actual del control interno de las empresas del sector servicio del Perú es deficiente, el segundo objetivo específico indica que el nivel de las características, Ambiente de control y actividades de control, es nivel regular (57.1%). Evaluación de riesgo, es regular (42.9%). Información y comunicación y monitoreo es regular (42.9%) y Malo (42.9%), el tercer objetivo específico concluye que la realidad de la panificadora “LAS ESTRELLAS” coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas a nivel nacional y el cuarto objetivo específico concluye que existe la necesidad de implementar un sistema de información de las operaciones de la empresa.

Palabras Clave: Características del control interno, Micro y pequeñas empresas y panificadora.

ABSTRAC

In the present research work the following statement was made: ¿What are the main characteristics of the internal control of micro and small enterprises in Peru and the bakery "LAS ESTRELLAS" S.A.C. Of the Urbanization Santa Rosa of the district of Sullana and how could be improved, year 2017? In that sense it was proposed as a general objective To determine and describe the main internal control characteristics of micro and small enterprises in Peru and the bakery "LAS ESTRELLAS" S.A.C. Of the Urbanization Santa Rosa of the district of Sullana and make a proposal of improvement, year 2017.

For its development, we used the type of quantitative research and level of descriptive research with a descriptive non-experimental design; As well as, worked with a population AND a sample of 7 workers of the bakery "LAS ESTRELLAS" S.A.C. From the urbanization Santa Rosa. A questionnaire with Likert scale was used to compile the information of the study variable. The information collected was recorded and processed using the SPSS V19 program, from which results are presented in tables and graphs of bars and circles, according to the specific objectives proposed.

The results of the first specific objective, concludes that the current situation of the internal control of the companies of the service sector of Peru is deficient, the second specific objective indicates that the level of the characteristics, Control environment and control activities, is regular level 57.1%). Risk assessment is regular (42.9%). Information and communication and monitoring is regular (42.9%) and Malo (42.9%), the third specific objective concludes that the reality of the bakery "LAS ESTRELLAS" coincides with the reality of micro and small companies at national level and the fourth objective Specifies that there is a need to implement an information system for the company's operations.

Palabras Clave: Characteristics of internal control, Micro and small companies and bakery.

CONTENIDO		Pág.
AGRADECIMIENTO		iv
DEDICATORIA		v
RESUMEN		vi
ABSTRACT		vii
I. INTRODUCCIÓN		1
II. REVISIÓN DE LITERATURA		7
III. METODOLOGIA		31
3.1. Diseño de investigación		31
3.2. Población y muestra		32
3.3. Definición y operalización de variables		33
3.4. Técnicas e instrumentos		36
3.5. Plan de análisis		36
3.6. Matriz de consistencia		38
3.7. Principios éticos		40
IV. RESULTADOS		41
4.1. Resultados		41
4.2. Análisis de resultados		72
V. CONCLUSIONES		73
5.1 Conclusiones		77
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		80
ANEXOS		83

INDICE DE CUADROS

N°	CUADROS	PAG.
01	Cuadro N° 01: Componentes del control interno	27
02	Cuadro N° 02: Operalización de Variables	33
03	Cuadro N° 03: Matriz de consistencia	38
04	Cuadro N° 04: Principales características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú.	41
05	Cuadro N° 05: El control de interno en las principales áreas o actividades en la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017.	65
06	Cuadro N° 06: análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana	67

INDICE DE TABLAS

N°	TABLAS	N° PAG.
1	TABLA N° 01 Nivel del control interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2016.	43
2	TABLA N° 02 Nivel del Ambiente De Control	44
3	TABLA N° 03 P01: El propietario de la Panificadora establece las conductas y valores que debe practicar el trabajador para reportar información de la compra de insumos, producción y ventas de productos de la panadería	45
4	TABLA N° 04 P02: El propietario de la Panificadora ejerce la responsabilidad de supervisión del control interno de los procesos compras de insumos, producción y venta de la panadería	46
5	TABLA N° 05 P03: El propietario de la Panificadora contribuye con y su estilo de gestión a lograr un control interno eficaz en compra de insumos, producción y ventas de productos de la panadería	47
6	TABLA N° 06 P04: El propietario de la Panificadora establece claramente las funciones a cada trabajador para lograr un control interno eficaz en la panadería	48
7	TABLA N° 07 P05: El propietario de la Panificadora asigna niveles de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para facilitar el control interno eficaz en la compra de insumos, producción y ventas de productos de la panadería	49
8	TABLA N° 08 P06: El propietario de la Panificadora diseña e implementan políticas y estrategias y mecanismos para facilitar el control interno eficaz en la panadería	50
9	TABLA N° 09 Nivel de Evaluación de riesgo	51
10	TABLA N° 10 P07: El propietario de la Panificadora especifica con claridad los objetivos y la forma de reportar la información de la compra de insumos, producción y ventas para facilitar la identificación de riesgos de la información	52
11	TABLA N° 11 P08: El propietario de la Panificadora identifica y analiza los riesgos, para disminuir y evitar los riesgos de pérdida de información de la panadería.	53
12	TABLA N° 12 P09: El propietario de la Panificadora toma acciones para abordar los riesgos de la información de compra de insumos, producción y ventas de la panadería	54
13	TABLA N° 13 Nivel de Actividades de Control	55
14	TABLA N° 14 P10: El propietario de la Panificadora selecciona y desarrollan actividades de control para mitigar riesgos en la información de compra de insumos, producción y ventas de la panadería.	56
15	TABLA N° 15 P11: El propietario de la Panificadora fija y comunica las	57

	políticas y procedimientos para el control interno en la panadería	
16	TABLA N° 16 P12: El propietario de la Panificadora hace uso de controles con tecnología de la información para reportar la información de la panadería	58
17	TABLA N° 17 Nivel de Información y Comunicación	59
18	TABLA N° 18 P13: El propietario de la Panificadora distribuye un formato que permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades (ventas, procesos y compra de insumos) en la panadería	60
19	TABLA N° 19 P14: El propietario de la Panificadora ayuda a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales del control interno en la panadería	61
20	TABLA N° 20 Nivel de Supervisión y Monitoreo	62
21	TABLA N° 21 P15: El propietario de la Panificadora permite que el encargado de llevar el control de la información determine si el control interno de la panadería funcione con efectividad	63
22	TABLA N° 22 P16: El propietario de la Panificadora identifica y comunican las deficiencias del control interno de la panadería a los trabajadores responsables con la finalidad de tomar medidas correctivas	64

INDICE DE GRAFICOS

N°	GRAFICOS	N° PAG.
1	GRAFICO N° 01 Nivel del control interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2016.	43
2	GRAFICO N° 02 Nivel del Ambiente De Control	44
3	GRAFICO N° 03 P01: El propietario de la Panificadora establece las conductas y valores que debe practicar el trabajador para reportar información de la compra de insumos, producción y ventas de productos de la panadería	45
4	GRAFICO N° 04 P02: El propietario de la Panificadora ejerce la responsabilidad de supervisión del control interno de los procesos compras de insumos, producción y venta de la panadería	46
5	GRAFICO N° 05 P03: El propietario de la Panificadora contribuye con y su estilo de gestión a lograr un control interno eficaz en compra de insumos, producción y ventas de productos de la panadería	47
6	GRAFICO N° 06 P04: El propietario de la Panificadora establece claramente las funciones a cada trabajador para lograr un control interno eficaz en la panadería	48
7	GRAFICO N° 07 P05: El propietario de la Panificadora asigna niveles de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para facilitar el control interno eficaz en la compra de insumos, producción y ventas de productos de la panadería	49
8	GRAFICO N° 08 P06: El propietario de la Panificadora diseña e implementan políticas y estrategias y mecanismos para facilitar el control interno eficaz en la panadería	50
9	GRAFICO N° 09 Nivel de Evaluación de riesgo	51
10	GRAFICO N° 10 P07: El propietario de la Panificadora especifica con claridad los objetivos y la forma de reportar la información de la compra de insumos, producción y ventas para facilitar la identificación de riesgos de la información	52
11	GRAFICO N° 11 P08: El propietario de la Panificadora identifica y analiza los riesgos, para disminuir y evitar los riesgos de perdida de información de la panadería.	53
12	GRAFICO N° 12 P09: El propietario de la Panificadora toma acciones para abordar los riesgos de la información de compra de insumos, producción y ventas de la panadería	54
13	GRAFICO N° 13 Nivel de Actividades de Control	55
14	GRAFICO N° 14 P10: El propietario de la Panificadora selecciona y desarrollan actividades de control para mitigar riesgos en la información de	56

	compra de insumos, producción y ventas de la panadería.	
15	GRAFICO N° 15 P11: El propietario de la Panificadora fija y comunica las políticas y procedimientos para el control interno en la panadería	57
16	GRAFICO N° 16 P12: El propietario de la Panificadora hace uso de controles con tecnología de la información para reportar la información de la panadería	58
17	GRAFICO N° 17 Nivel de Información y Comunicación	59
18	GRAFICO N° 18 P13: El propietario de la Panificadora distribuye un formato que permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades (ventas, procesos y compra de insumos) en la panadería	60
19	GRAFICO N° 19 P14: El propietario de la Panificadora ayuda a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales del control interno en la panadería	61
20	GRAFICO N° 20 Nivel de Supervisión y Monitoreo	62
21	GRAFICO N° 21 P15: El propietario de la Panificadora permite que el encargado de llevar el control de la información determine si el control interno de la panadería funcione con efectividad	63
22	GRAFICO N° 22 P16: El propietario de la Panificadora identifica y comunican las deficiencias del control interno de la panadería a los trabajadores responsables con la finalidad de tomar medidas correctivas	64

I. INTRODUCCION

Entre los principales problemas encontramos que en las micro y pequeñas empresas no cuentan con un manual de descripción de funciones y procedimientos, así como también no realizan un adecuado control sobre los recursos financieros, por tal motivo no se sabe con qué disponibilidad cuenta la empresa, no se cuenta con un control presupuestario entre sus ingresos y gastos; el no saber que obligaciones se está adeudando, ha ocasionado que se generen intereses por el no pago oportuno a los proveedores, el no tener conocimiento de procedimientos, políticas, responsabilidad, funcionalidad de sus puestos de trabajo, crea inconvenientes con las otras áreas.

Al revisar su operatividad se determinó mediante la observación directa la existencia de debilidad en los componentes del control interno de las micro y pequeñas empresas donde se origina un problema por la pérdida de tiempo, que se traduce en la demora en los procesos administrativos-financieros que en dicha área se ejecutan, esto como consecuencia que en ella aún se realizan muchos de los pasos de forma manual, o en algunos de los casos sin formatos estandarizados para su registro, imposibilitando que las operaciones realizadas en dicha área no sean reportadas en el momento oportuno, lo que origina dificultad en el control interno, ya que no se establecen prioridades ni responsabilidades en el manejo de sus procedimientos.

Ante esta situación se amerita un sistema de control interno automatizado, para mejorar y generar una optimización en las operaciones que se realizan en dicha área, aprovechando al máximo el tiempo, mejorando la efectividad con relación a la hora hombre, en el rendimiento y desarrollo productivo de la institución y así permitir

medir el desempeño real de las micro y pequeñas empresas, la cual es una unidad recaudadora de ingresos a fin de tomar las acciones correctivas del caso.

Así tenemos que se observa en la empresa panificadora de la urbanización Santa Rosa de Sullana, falta de conocimiento elemental de la política, reglamentos, procedimientos, la falta de organización y planificación el no controlar a los diferentes áreas y procesos, la falta del personal capacitado y la falta de revisión y seguimiento del sistema de sus actividades, lo cual ha generado problemas de control interno dentro de la empresa panificadora.

Existen factores que causan el incumplimiento de procedimientos en los diferentes departamentos, entre ellos podemos citar: la falta de difusión de los procedimientos al personal de cada área, el no conocer las políticas o normas que rigen en la empresa, concluyendo todo esto con la disciplina, es decir que los empleados conozcan sus responsabilidades en las actividades que realizan y que las mismas las desarrollen de la mejor manera posible y con el profesionalismo que el caso requiera.

Durante la investigación se planteó la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana y como se podría mejorar, año 2017?

Derivándose en el siguiente objetivo general: Determinar y describir las principales características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana y hacer una propuesta de mejora, año 2017.

También se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, año 2017
- Describir las características de control interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017
- Realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017.
- Elaborar propuesta de mejora del control interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017.

La presente investigación se justifica por tener relevancia social, aporte teórico y aplicación práctica. La investigación tiene relevancia social porque los resultados de la investigación servirán para proponer mejoras de los componentes del control Interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana en el año 2016, en beneficio del empresario, los trabajadores de la empresa y clientes del servicio.

Así mismo la investigación presenta aporte teórico dado que presentara resultados respecto a los componentes del Control Interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana en el año 2017, de mucha utilidad para la toma de decisiones con la finalidad de mejorar el Control Interno en las empresas objeto de estudio.

La investigación presenta aplicación práctica porque se elabora una propuesta de mejora de los componentes del Control Interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana en el año 2017, la misma que puede ser aplicada por las empresas, objeto de estudio, así como por otras empresas similares de la región y del país.

El control interno, constituye un elemento de significativa importancia para la ejecución de las actividades que las empresas deben realizar, porque le va a permitir elaborar una serie de procedimientos que, llevados a la práctica, permiten la buena marcha de la empresa, con menores posibilidades de errores en los diferentes departamentos, encaminados a cumplir con los planes, políticas y objetivos propuestos.

Tomando en cuenta los criterios anteriores, podemos decir que con el desarrollo de la investigación se aplicará adecuados Controles Internos, con la finalidad que la empresa pueda controlar y manejar sus recursos en forma eficiente en el Departamento de Tesorería, para que pueda cumplir sus objetivos y obtenga resultados satisfactorios que le permita obtener alta rentabilidad, con menores costos.

La presente investigación se realizó con el fin de satisfacer la necesidad de contar con un control interno eficientes en de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C.

La investigación será un aporte a futuros trabajos siendo de gran apoyo contar con las facilidades que brinda la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en el ámbito académico y para reforzar nuestros conocimientos en el ámbito profesional.

Respecto a la metodología, el tipo de investigación utilizado fue Cuantitativo, no experimental, porque se describió la variable componentes del control interno sin manipulación por parte de la investigadora del estudio. El nivel de la investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental – descriptivo, cuyas variables son: componentes del control interno. La población estuvo constituida por 7 trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la urbanización Santa Rosa, del distrito de Sullana y la muestra es no probabilística estuvo constituida por 7 trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa.

De acuerdo a los resultados encontrados, indican que el primer objetivo específico, concluye que la situación actual del control interno de las empresas del sector servicio del Perú es deficiente, el segundo objetivo específico indica que el nivel de las características, Ambiente de control y actividades de control, es nivel regular

(57.1%). Evaluación de riesgo, es regular (42.9%). Información y comunicación y monitoreo es regular (42.9%) y Malo (42.9%), el tercer objetivo específico concluye que la realidad de la panificadora “LAS ESTRELLAS” coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas a nivel nacional y el cuarto objetivo específico concluye que existe la necesidad de implementar un sistema de información de las operaciones de la empresa.

II REVISION DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 INTERNACIONALES

Medina (2011), en su tesis sobre evaluación de los procedimientos de control interno del proceso de compras en Ministerio de Infraestructura (MINFRA) estado Falcón-Venezuela; el propósito fundamental de la presente investigación es evaluar el control interno aplicado al proceso de compras que se llevan a cabo en el Ministerio del Poder Popular para la Infraestructura (MINFRA) y de esta manera diagnosticar la situación del mismo. La situación estuvo enmarcada dentro de una investigación de campo de tipo descriptiva de carácter evaluativo apoyada en una revisión documental y de investigación acción, dado que se llevó a cabo por medio de un proceso de observación directa, procediéndose a la recogida y análisis de información suministrada por los responsables de compras, obteniéndose la información para lograr los objetivos. Los resultados obtenidos arrojaron como resultados debilidades en los procedimientos de control interno aplicados, por lo que se recomienda fortalecer los mismos para garantizar la eficacia y la eficiencia en el proceso de compras y por ende del MINFRA Flacón.

Gormaz (2011), en investigación sobre Rediseño del proceso de abastecimiento del Hospital Luis calvo Mackenna; tuvo como objetivo rediseñar el proceso de abastecimiento con propuestas que mejoren la calidad del servicio entregado. Dentro de los procesos claves del hospital, se encuentra el proceso de abastecimiento, encargado de proveer al establecimiento de todo insumo necesario para su correcto funcionamiento, ya sean insumos médicos como no médicos. En la actualidad este

proceso presenta serias deficiencias y se prevé la situación no sea sostenible en el tiempo, las directrices fueron: Eficacia, Eficiencia, Transparencia y Control. Se espera una implementación por parte del Hospital en el corto o mediano plazo de la mayoría de las propuestas entregadas por el alumno. De este rediseño junto con su implementación se esperan los siguientes resultados: Reducción de tiempo en los procesos hasta en un 50%, mejorando la eficiencia y eliminando o cambiando labores. Menores costos operativos y precios, un 30% menores en sus productos licitados gracias a una buena planificación de compras y licitaciones más grandes a clientes de confianza.

2.1.2 NACIONALES

Murillo & Palacios (2013). En su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de ventas de la Botica Farma Cartavio en el periodo 2013.” Realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego - Trujillo. La investigación tuvo como objetivo general: Demostrar la eficacia del diseño de un sistema de control interno para optimizar significativamente el proceso de ventas en la botica Farma Cartavio en el periodo 2013. Presenta los siguientes resultados: Se obtuvo un análisis de la situación actual de los procesos de ventas y el control interno en ellos, llegando a encontrar en mal funcionamiento el área de ventas y atención al cliente. Se observó deficiencia en la atención al cliente, no existe un control de stock, no cuenta con un sistema informático, que controle el producto disponible, tampoco encontramos un control interno; y no hay seguridad al momento de guardar el dinero.

Bayona (2016), en su tesis titulada Caracterización del Control Interno en el área de ventas de las Empresas Comerciales del Perú: Caso POWER DEPORT S.A.C.

Trujillo, 2016. Realizada en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Trujillo – Perú. Cuyo objetivo fue determinar y describir las características del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Power Deport S.A.C. Trujillo, 2016. La investigación fue de diseño no experimental descriptivo correlacional, porque solo describió conceptos de las variables, se aplicó una entrevista al contador de la empresa para evaluar la situación actual del control interno. En la investigación realizada, se ha identificado que la empresa hay un debilitamiento del control interno, porque no se realizaba la verificación y control sobre el desarrollo de las actividades del personal de las distintas áreas de la empresa, logrando incumplimiento de sus responsabilidades y deberes. Finalmente en la búsqueda de solucionar el debilitamiento del control interno se aporta soluciones para su razonable funcionamiento en la empresa.

Vilchez (2010), en su tesis sobre el Control interno y su incidencia en la ejecución de gastos en la municipalidad provincial de huamanga períodos: 2006 – 2007 sostiene que en la Municipalidad Provincial de Huamanga no está implementado un Sistema de Control Interno en las oficinas y unidades orgánicas encargadas de la ejecución de gastos, que verifique todas las operaciones, de acuerdo a las normas técnicas y según la documentación que sustente el gasto; no existe personal idóneo y capacitado que aplique las Normas de Control Interno; pues se ha observado que no se realiza el trabajo de Control Previo, porque creen que es la Oficina de Control Institucional que debe hacerlo y dejan pasar con total negligencia e indiferencia las irregularidades, ya que no se aplica de manera integral y coherente los principios, sistemas y procedimientos técnicos de Control; en consecuencia no hay un uso

óptimo, eficaz y eficiente de los recursos, porque es escasa la incidencia del Control Interno durante la ejecución de gastos.

Blas (2009), en su tesis sobre Sistemas del control interno; sostiene que es conjunto de planes, métodos y elementos de Control Interno no son evaluados; a falta del manual de procedimientos y guías por cada área, que describan los procedimientos específicos de manera detallada y definan las funciones del personal; entonces el calendario de compromisos que es una herramienta para el control presupuestal del gasto, se efectúe de manera incorrecta, pues no hay control de los compromisos de gasto, que permita asegurar su correcta aplicación en las partidas presupuestales relativas a las metas programadas, no contándose con información actualizada sobre los saldos presupuestales disponibles y de los montos comprometidos que permanecen pendiente de ejecución; dificultando la distribución de los gastos por cada período.

Rosales (2016), en su tesis titulada Caracterización del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú: Caso empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo – Perú. El presente informe de investigación ha sido elaborado con el objetivo de realizar una investigación sobre el control interno del área de caja, ya el control es pieza clave y contribuye a obtener resultados favorables en cuanto el área de caja, dando alternativas de solución para mejorar la gestión del área de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. La investigación fue descriptiva porque solo se limitó a describir las características del control interno y para ello se realizó un cuestionario de 15 preguntas al encargado del área de caja se utilizó las técnicas de estudio como: la revisión documentaria y la entrevista, respaldándonos en los instrumentos como

guía de revisión, y el cuestionario obteniendo como resultado realizar arqueos de caja bajo la responsabilidad del área contable, permitiendo superar las deficiencias para que dicha área sea eficiente de tal manera que permita brindar información razonable y confiable. Mediante el presente informe de investigación nos damos cuenta que el control interno es una de las vías más eficientes que garantizan el cumplimiento óptimo de los objetivos asegurando la exactitud y la confiabilidad de los datos de las operaciones y/o transacciones, evitando malversaciones, fraudes. Finalmente se concluye que esta investigación va a permitir lograr resultados óptimos al aplicarlos obteniendo la eficiencia en el desarrollo de los procesos y actividades de manera transparente y documentada, con el fin de llegar a ser competitivos y responder de manera inmediata a las nuevas exigencias empresariales.

Porras (2016), en su tesis titulada Caracterización del control interno y su incidencia en el área administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: CASO ENCOAS SAC. Surquillo- 2015 Lima. Realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo – Perú. Cuyo objetivo fue determinar las características del control interno en el área administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro ingeniería: Casó empresa ENCOAS S.A.C Surquillo, 2015. Se ha desarrollado usando la metodología de revisión bibliográfica y documental bajo la perspectiva de que la información recolectada es la que verdaderamente nos informa acerca de la situación relacionada con el tema de investigación. Se ha recurrido a documentos como tesis y direcciones de Internet para la recolección de información. El tema de investigación ha dado como resultado analizar la manera en que la falta de control interno en el área administrativa influye en la gestión de las micro y pequeñas empresas del rubro ingeniería Caso ENCOAS

S.A.C Respecto a la gestión administrativa de las Mypes se ha podido concluir que más de la mitad de este tipo de empresas no cuentan con profesionales capacitados para desempeñar las funciones adecuadas para un buen control interno en la parte administrativa dado a que algunas de estas empresas son de origen familiar y esto no ha llevado a concluir que existe un grado de confianza alto al ser familiares. Se concluye que se logró determinar las características de los dueños y/o gerentes generales de la MYPE del ámbito de estudio según se demuestra con la referencia bibliográfica de los actores en estudio. Se logró determinar las características del control interno en el área administrativa de las empresas privadas del sector servicio: Casó empresa ENCOAS S.A.C. según las encuestas realizadas de 10 preguntas a la empresa. También se concluye que se pudo determinar las características del control interno y su incidencia en el área administrativa de la empresa ENCOAS S.A.C.

Bermúdez & Cabrera (2013), en su tesis titulada “Diseño Del Sistema De Control Interno En El Área De Ventas Para Mejorar La Gestión Comercial En La Empresa Quimipiel S.A.C., del distrito de La Esperanza, Trujillo, llegaron a las siguientes conclusiones: Después de haber analizado la información recopilada en las visitas efectuadas a la unidad económica Quimipiel S.A.C., se establecen las siguientes conclusiones:

□ Como resultado al diagnóstico practicado al sistema de control interno del área de ventas de la unidad económica Quimipiel S.A.C., se identificó que el 60% de las transacciones comerciales y procedimientos para la atención y despacho de los productos a los clientes es insuficiente.

- Se diseñó el sistema de control interno en el área de ventas basado en el Informe COSO, constituido por los siguientes elementos de control: organigrama, programa de auditoría, cuestionario para la evaluación del sistema de control interno, manual de organización y funciones y flujograma para el área de ventas, los mismos que conllevarán a que los procesos sean más eficientes y óptimos.
- Se evaluó si el sistema de control interno implementado en el área de ventas, mejoró en forma significativa la gestión comercial de la unidad económica Quimipiel S.A.C., de acuerdo a lo establecido en el Informe COSO.

2.1.3 REGIONALES

Nicola & Sosa (2009), en su tesis sobre “Nuevo enfoque de control interno alternativa de solución para las Municipalidades del Perú”. Determinan que las Municipalidades de nuestro país, tanto en la administración financiera gubernamental que comprende: el sistema administrativo de contabilidad, tesorería, presupuesto y el sistema de control que comprende: el sistema de control interno y la auditoría gubernamental, vemos que actualmente en estos sistemas anteriormente mencionados vienen presentándose una serie de debilidades en su entorno interno, como consecuencia de que el Alcalde, Regidores y Funcionarios vienen aplicando la conceptualización y sus elementos de control interno tradicional y no lo ha establecido a partir de julio de 1998, por las normas técnicas de control interno, por el Órgano Superior de Control que es la Contraloría General del Perú. Razón por la cual el presente trabajo que pongo a consideración es: que habiendo determinado en forma muestra debilidades de algunas Municipalidades de nuestro país en los

sistemas administrativos de gestión y control, donde la única manera de solucionar este problema es aplicando el nuevo enfoque de control interno.

Mogollón (2015). Tesis: Caracterización del Sistema de Control Interno de efectivo y Cuentas por Cobrar de la Administradora Clínica Tresa S.A., Talara en el Periodo 2014". Talara, para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos: O1: Analizar el sistema de facturación de la Administradora clínica Tresa, O2: Analizar los procedimientos del control interno del efectivo de la Administradora Clínica Tresa S.A - Talara, en el periodo 2014, O3: Analizar los procedimientos de las cuentas por 36 cobrar de la Administradora Clínica Tresa S.A – Talara, en el periodo 2014, O4: Determinar si el control interno del efectivo influye en el control interno de las cuentas por cobrar de la Administradora Clínica Tresa S.A – Talara, en el periodo 2014. El resultado con respecto al objetivo O1 Analizar el sistema de facturación de la Administradora clínica Tresa. No existen procedimientos de control que aseguren que todos los artículos surtidos se han facturado y que todas las facturas se registren adecuadamente en un 88,9%, tampoco existen controles permanentes que permitan evaluar la existencia de cuentas por cobrar con problemas de cobro, así como de devoluciones y descuentos, de tal manera que se conozca oportunamente el monto de las estimaciones que deberán registrarse. O2: Analizar los procedimientos del control interno del efectivo de la Administradora Clínica Tresa S.A - Talara, en el periodo 2014, se obtuvo como resultado que no existen procedimientos de control que aseguren que todos los artículos surtidos se han facturado y que todas las facturas se registren adecuadamente en un 88,9%, tampoco existen controles permanentes que permitan evaluar la existencia de cuentas por cobrar con problemas de cobro, así

como de devoluciones y descuentos, de tal manera que se conozca oportunamente el monto de las estimaciones que deberán registrarse. O3: Analizar los procedimientos de las cuentas por cobrar de la Administradora Clínica Tresa S.A – Talara, en el periodo 2014, Existe un inadecuado procedimiento para el control de cuentas por cobrar. Se observa que existe un escaso manejo de la deuda porque no hay revisiones periódicas para verificar los saldos de cuentas por cobrar. Se generan pérdidas y un discontinuo de las facturas que no son registradas en la contabilidad de la empresa. O4: Determinar si el control interno del efectivo influye en el control interno de las cuentas por cobrar de la Administradora Clínica Tresa S.A – Talara, en el periodo 2014. In fluye en el control interno ya que no existe relación entre el control interno del efectivo y de las cuentas por cobrar, debido a la falta del control del movimiento del efectivo, siendo esta la causa para que la gestión financiera no cuente con información confiable y oportuna al momento de determinar las cuentas por cobrar. Sin ningún control adecuado y revisión de la facturación realizada es difícil y desventajoso para la empresa mantener el ingreso del efectivo y los saldos por cobrar.

2.1.4 LOCALES

Verrando (2014), en su tesis titulada: Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña. Sullana, 2014; tuvo por objetivos específicos: Describir las características del restaurant, Describir las características de la gestión del restaurant y Describir las características del control interno del restaurant; esta es una

investigación Cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal en la cual se realizó un cuestionario de 11 preguntas divididas de acuerdo a los componentes del control interno a los 22 empleados de la empresa. En el desarrollo de la presente tesis se ha tenido en cuenta el control interno que involucra el manejo de la empresa, obteniendo la descripción de las características del restaurant con respecto a la distribución de funciones del personal que en un 90.91% no existe un manual de funciones. El 68.18% de los encuestados manifestaron que sus instalaciones si permitirían una labor de control interno. El 72.73% de los encuestados manifestaron que no se realiza control alguno ya que no existe un empleado específico. El 100% de los encuestados manifestaron que no se evalúa las causas de pérdidas, roturas y deterioros de los insumos. El 100% de los encuestados manifestaron que el mejoramiento de control interno reduciría los fraudes.

Cruz (2014), en su investigación titulada Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del rubro abarrotes del asentamiento humano Juan Velasco Alvarado de la provincia de Sullana, 2014. Tuvo como objetivo: Determinar la caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del rubro abarrotes del Asentamiento Humano Juan Velasco Alvarado de la provincia de Sullana, 2014. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo cuantitativo, el nivel descriptivo y el diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 26 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a una muestra no aleatoria por conveniencia representada por 10 empresas del sector y rubro en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: El 70% de las MYPE están a cargo de personas adultas, en su mayoría por personas

del sexo femenino, que el 90% tienen educación superior y secundaria respectivamente. Otra característica de las MYPE es que el 50% tienen más de 3 años en el negocio, con un 70% en la formalidad y el mismo porcentaje de 70% tiene claro que ha creado o iniciado el negocio para obtener ganancias. Siguiendo esa misma línea, el 70% recurre a préstamos de terceros para agenciarse de los recursos necesarios para que el negocio se encamine, siendo el porcentaje de 60% de los encuestados los que trabajan con las cajas municipales, por las facilidades que le ofrecen para acceder a un crédito con bajas tasas de interés. Sin embargo, un bajo porcentaje afirmó haber recibido capacitación respecto a las MYPE, un 10%, pero esos pocos consideran en un 90% que la capacitación recibida es una forma de inversión. Con respecto a la rentabilidad en las MYPE, un 70% considera que si ha mejorado con el financiamiento y que incluso ha obtenido mejores resultados en relación al año próximo anterior más cercano.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 TEORÍAS DEL CONTROL INTERNO

Holmes (1970), considera el control interno como "una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización". Estos objetivos han de lograrse mediante los controles de procedimientos internos de la Empresa. Gomez (2004), lo define de la siguiente manera: "El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información

financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración".

Esta definición ha sido asumida por el Instituto de Auditores Internos de México. La definición clásica de (1947) del ICPA (American Institute of Certified Public Accountants) ha sido una de las más ampliamente aceptadas y dice: "El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados que se adoptan en el seno de un negocio para salvaguardar los activos, comprobar la exactitud y fiabilidad de los asientos contables, procurar la eficiencia operativa y alentar la observancia de las políticas ejecutivas prescritas... Un sistema se extiende más allá de las materias relacionadas directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas."

Koontz & O'Donnell (1991), el control interno es de vital importancia dado que establece medidas que permite corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que puedan originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

De lo antes expuesto por los autores se deduce, que el centro es uno de los factores determinantes para el desarrollo efectivo de cualquier organización, ya que permite vigilar el avance de las operaciones y corregir los errores que vayan surgiendo

Catacora (1997), señala que: "un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos".

El control interno contribuye a que la empresa logre sus objetivos planteados, siempre y cuando sean eficaces, por tanto se requiere que los mecanismos y procedimientos se aplique en todos los procesos y actividades donde exista el riesgo de pérdida de información o pérdida de bienes o productos de la empresa.

2.2.1.1 TEORÍA DE LA NOCIÓN CLÁSICA DEL CONTROL

A continuación, se describen brevemente algunas teorías del control a lo largo de los últimos años con la finalidad de evaluar su evolución:

Estupiñan (2006), aporta el principio de controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo efectuado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.

La gerencia debe cooperar con los empleados para que la ejecución sea lo mejor posible. Chiavenato (2006),

Taylor enfoca el control al trabajo de los empleados, mostrando una noción policiva y micro empresarial, que limita la magnitud de lo que realmente es implementar el control en las organizaciones.

Preve (2008), introduce en las funciones administrativas el concepto del control como uno de sus procesos.

Chiavenato (2006), aporta que, el control es parte de la gestión de todas las áreas y departamentos, visión que no tomo en cuenta Fayol, ya que encasillo el concepto solo a la función administrativa.

2.2.1.2 EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO:

Cada empresa adopta un plan dentro de la empresa para aplicar un conjunto de procedimientos, políticas e implementar normas de conductas y funciones que contribuyan al logro de objetivos, para lo cual tiene que monitorearse y evaluarse constantemente. Chiavenato (2006).

2.2.1.3 EL CONTROL INTERNO CONTABLE

El control interno Contable se deriva del sistema de Control Interno administrativo, de su sistema de información, ya que el Control interno contable es el que genera la base de datos de la cual se alimentará el Sistema de Información. Los principales lineamientos para que el Control interno contable sea eficiente, se debe verificar que; las operaciones sean registradas en forma integral, oportuna, con una correcta valuación, según su ocurrencia, reveladas y presentadas en forma adecuada. Chiavenato (2006).

2.2.1.4 INFORME COSO

Fonseca (2013), en su libro titulado “sistema de control interno en las organizaciones” COSO, proporciona una visión de control interno más integral respecto de las definiciones divulgadas por el instituto americano de contadores públicos certificados (su sigla en inglés es AICPA), en 1949 el control interno es definido de la siguiente manera:

“El control interno es el proceso efectuado por la Junta de Directores, la Gerencia y otro personal de una organización, diseñado para proporcionar seguridad razonable

respecto al logro de objetivos relacionados con operaciones, informe y cumplimiento”. Fonseca (2013).

En un sistema Coso la responsabilidad recae en quienes dirigen la empresa; a través de políticas, normas y procedimientos que direccionan la disminución de pérdidas, hurtos y confiabilidad de la información; sin embargo el compromiso es de todos los integrantes de la empresa.

Conforme lo expresado los creadores de COSO, el control interno debe ser capaz de proporcionar un nivel de seguridad razonable, mas no absoluto, respecto a que los objetivos sobre operaciones, sobre operaciones, información, y cumplimiento se están logrando, sin perjuicio de asumir el riesgo más apropiado, en el contexto del sector de la industria donde opera la organización. Fonseca (2013).

2.2.1.4.1. Los objetivos de control se presentan en tres rangos:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables

El informe COSO “Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a estos. Orientado a objetivos es un medio, concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras. Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos” Fonseca (2013).

- **EFFECTIVIDAD Y EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES.**

Este objetivo se refiere a los controles internos diseñados por la Gerencia, para asegurar que las operaciones son ejecutadas con efectividad, es decir, tal como fueron planeadas. Chiavenato (2006).

- **CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA**

Este objetivo de control se refiere, generalmente, a la preparación de: Estados Financieros para uso de accionistas, inversionistas, bancos, y el público en general. En resumen, la efectividad del control interno en torno al objetivo de la información podría ser evaluada, en la medida en que la junta de Directores y la Gerencia tenga seguridad razonable de los Estados Financieros son contables. Fonseca (2013).

- **CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS QUE SEAN APLICABLES**

Este objetivo se refiere a las políticas y procedimientos establecidos para asegurarse que los recursos son ejecutados, como de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables. Dependiendo de la realidad de cada país. Fonseca (2013).

2.2.1.5 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Según Fonseca (2013), el control interno está integrado en los procesos de la organización y forma parte de las actividades de planteamiento, ejecución y monitoreo, y representa una herramienta útil para la Gerencia. Por lo tanto, no es un sustituto de las acciones que debería adoptar la Gerencia en cumplimiento de sus

legítimas obligaciones. Los componentes del COSO, hacen las veces de criterios generales que aseguran la preparación de estados financieros libres de errores materiales o fraude, dentro de niveles de riesgo aceptable. COSO, está conformado por (5) componentes interrelacionados de igual importancia. Cuatro (4) de ello se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto componente, es decir, el monitoreo, está diseñado para asegurar que el control interno continúa operando con efectividad.

El sistema de control Interno tiene 5 componentes: Ambiente de Control, Valoración del riesgo, Actividades de Control Información y Comunicación y Monitoreo

a. AMBIENTE DE CONTROL

“El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Esto es cierto no solamente en su diseño, sino también en la manera cómo opera en la práctica.” Fonseca (2013).

Mantilla (2007) manifiesta que el ambiente de control está influenciado por la cultura de la entidad, dentro de este tiene gran importancia la conciencia de control de su gente, y la forma en la que la administración es capaz de incluir en el personal para que vele por el control dentro de la entidad. Las organizaciones hacen el esfuerzo por tener gente con capacidades y valores acorde a sus necesidades, inculcan actitudes de integridad y conciencia de control, dispuestos a cumplir códigos de conducta,

VALORACIÓN DEL RIESGO.

“Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismos, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el entorno de la misma” Mantilla (2007).

b. ACTIVIDADES DE CONTROL

“Las actividades de control son las políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los18 riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento.” Mantilla (2007).

c. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

“El desempeño de una entidad puede estar en riesgo a causa de factores internos y externos. Esos factores a su turno pueden afectar tanto a los objetivos establecidos como los implícitos. Los riesgos se incrementan en la medida en que los objetivos difieren crecientemente del desempeño pasado. En un número de áreas de desempeño una entidad a menudo, no define explícitamente los objetivos globales puesto que considera aceptable su desempeño. Aunque en esas circunstancias no haya un objetivo explícito o escrito.” Mantilla (2007).

Tipos de Actividades de Control:

Su existencia es en relación a los objetivos de control

Existen diferentes actividades de control, estas dependen de los objetivos de control establecidos por las empresas como por ejemplo los controles de entrada y salida de productos, que se ajustan a lo necesario para velar por los objetivos de la entidad. Dentro de los tipos de actividades de Control tenemos: Observación de alto nivel, Actividades Administrativas, Procesamiento de la información, Controles de bienes tangibles, Indicadores de desempeño y Segregación de Funciones.

d. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

“La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento.” Mantilla (2007).

“La comunicación es inherente a los sistemas de información. Los sistemas de información pueden proporcionar información al personal apropiado a fin de que ellos puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento” Mantilla (2007).

e. MONITOREO

“La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes e innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la

ejecución de las actividades y mediante la combinación de las dos formas anteriores.” Novoa (2012).

2.2.1.6. PANIFICADORA “LAS ESTRELLAS” S.A.C.

RUC: 20526378998

URB. SANTA ROSA – SULLANA

Socios de la Empresa:

- Martín Yahuana
- Leo Martínez
- Javier Loza
- Andrés Gutiérrez
- Juan Fernández
- Luis Gómez
- Fidel Moscol

Visión:

La Empresa Panificadora “Las Estrellas” S.A.C. aspira ser al año 2019 la empresa líder a nivel de la provincia de Sullana en producción y venta de productos de panificación diversos y de calidad, a precio y atención personalizada acorde con las necesidades del cliente.

Productos que ofrece:

Pan redondo, pan de yema, pan coliza, pan italiano, cachanga, pan francés, pan de mantequilla, cachito de manteca, tostada.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

CONTROL INTERNO

Es un conjunto de Políticas y procedimientos destinados a los controles internos con la finalidad de lograr un manejo eficaz del negocio, salvaguardando los activos de las pérdidas o hurtos y la pérdida de observación. Koontz & O'Donnell (1991).

CUADRO N°01

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Componentes	principios
Ambiente de control	<ol style="list-style-type: none">1. Integridad y valores éticos. La integridad y los valores éticos sólidos, especialmente, de los altos directivos, se desarrollan, comprenden y fijan el estándar de conducta para reportar la información financiera2. Junta de directivos. La junta de directores entiende y ejerce la responsabilidad de supervisión relacionada con la información financiera y el control interno relacionado.3. Filosofía y estilo operativo de la dirección. La filosofía y la forma de operar de la dirección ayuda a lograr el control interno eficaz para reportar la información financiera4. Estructura de la organización. La estructura de la organización de la entidad ayuda a lograr el control interno eficaz de la información financiera5. Competencias del reporte de la información financiera. La entidad retiene individuos competentes de la información financiera y puestos de supervisión relacionados.6. Autoridad y responsabilidad. Se asigna niveles de autoridad y responsabilidad a la dirección y empleados para facilitar el control interno eficaz del reporte de la información financiera.7. Recursos humanos. Se diseñan e implementan políticas y prácticas de recursos para facilitar el control interno eficaz de la información financiera.
Evaluación del riesgo	<ol style="list-style-type: none">8. Objetivo del reporte de la información financiera. La dirección especifica los objetivos para reportar la información financiera con suficiente claridad y criterios para facilitar la identificación de los riesgos en la información.9. Riesgos de reporte de la información financiera. La entidad identifica y analiza los riesgos para logro de los objetivos al reportar la información financiera, para determinar cómo se deberían gestionar estos riesgos.10. Riesgo de fraude. La probabilidad de un error material debido a fraude se considera explícitamente cuando se evalúan los riesgos para lograr los objetivos de la información financiera.11. Integración con evaluación de riesgo. Se toman acciones para abordar los riesgos al logro de los objetivos de la información financiera

<p>Actividades de control</p>	<p>12. Selección y desarrollo de actividades de control. Se seleccionan y desarrollan actividades de control teniendo en cuenta su constancia y eficacia potencial para mitigar riesgos y lograr los objetivos de la información financiera</p> <p>13. Políticas y procedimientos. Se fijan y comunican en toda la entidad las políticas para reportar información financiera confiable, y los procedimientos correspondientes que resulta en la aplicación de las directrices emanadas de la dirección.</p> <p>14. Tecnología de la información. se diseñan e implementan los controles de tecnología de la información donde sean aplicables, para ayudar a lograr los objetivos para reportar la información financiera.</p>
<p>Información y comunicación</p>	<p>15. Información de reporte de la información financiera. Se identifica, captura y utiliza información pertinente en todos los niveles de la entidad y se distribuye en un formato y marco de tiempo que ayuda a lograr los objetivos para reportar la información financiera.</p> <p>16. Información de control interno. Se identifica y captura información utilizada para poner en marcha otros componentes de control y se distribuye en un formato que permite al personal llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.</p> <p>17. Comunicación interna. La comunicación ayuda a la comprensión y ejecución de objetivos, proceso y responsabilidades individuales de control interno en todos los niveles de la entidad.</p> <p>18. Comunicación externa. se comunica a partes externas los asuntos que afectan la consecución de los objetivos para reportar información financiera.</p>
<p>monitoreo</p>	<p>19. Evaluaciones continuas y separadas. Permiten que la gerencia determine si el control interno para reportar información financiera, existe y funciona con efectividad.</p> <p>20. Reporte de deficiencias. Las deficiencias de control interno se identifican y comunican en forma puntual a las partes responsables de tomar acción correctiva y a la dirección y la junta, según sea apropiado.</p>

Fuente: Fonseca (2013).

2.4. CONTROL DE EXISTENCIAS

Novoa (2012), la principal razón que justifica la existencia de inventarios en las empresas es la necesidad de hacer frente a las demandas de los clientes cuando estas se producen en el intento de evitar interrupciones en el proceso de producción o en la prestación de servicios de la empresa.

Es importante destacar que las empresas exitosas tienen gran cuidado de proteger sus inventarios, siendo el control físico de inventarios, el más fundamental y se inicia a partir de un inventario físico, que según las condiciones de las existencias y de los almacenes en donde se encuentran, debe realizarse como una acción integral y con una metodología que asegure el éxito final.

El conteo de los inventarios en forma Física no es suficiente en sistema de control interno, pues debe compararse con restantes d que registra el Kardex que se maneja dentro del área de almacén. En ese sentido, el Kardex adquiere una gran importancia en el control de existencias dado que registra las entrada y salidas de los materiales y por consiguiente permite determinar la cantidad de materiales en saldo que tiene en un determinado momento.

Dichos controles se hacen necesario cuando se prepara información de los saldos físicos, teniendo en cuenta que las diferencias halladas en los inventarios tienen un tratamiento tributario tanto como para el Impuesto General a las Ventas (IGV), como para el Impuesto a la Renta.

En ese sentido es necesario que los inventarios físicos de existencias debe realizarse con una metodología que garantice a la empresa la certeza de mostrar el costo real de sus existencias.

2.4.1. Sistema de inventario periódico:

Lujan (2015), en su libro titulado “Libro contadores & empresas. Contabilidad de costos”, que propone el siguiente enunciado “En un sistema de inventarios permanente las transacciones comerciales son registradas a medida que ellas ocurren, recibiendo su nombre del hecho de que los registros son guardados permanentemente”

Realiza la revisión del inventario físico es determinante y por lo general se realiza un conteo físico completo de las existencias disponibles al menos una vez al año, sobre todo si utiliza un sistema de inventario perpetuo. Sin embargo, la frecuencia de la realización del inventario depende del tipo de negocio que tiene la empresa, es posible a algunas empresas requerirán con más frecuencia la realización del inventario físico.

El motivo principal para este procedimiento es ajustar los inventarios por pérdidas u asegurarse que estas queden reflejadas en los estados financieros anuales. Una de las formas más rápidas de darse cuenta de las pérdidas de los inventarios es realizar un inventario físico con la frecuencia que el movimiento del negocio lo exija para mantenerse en fuera de peligro o riesgos de hurtos o pérdidas.

III. METODOLOGIA

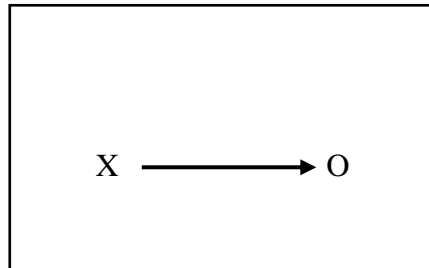
3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación tiene los siguientes aspectos:

- Por el grado de profundidad
 - Descriptivo. - Se ocupa de la descripción de fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad es describir y desde el punto de vista estadístico su propósito es estimar parámetros.
- Por el tipo de investigación
 - Cuantitativo. - Aquella en que se cuantifican o miden numéricamente las variables estudiadas. Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.
 - No experimental. - No existe intervención del investigador; los datos reflejan el comportamiento de las variables en estudio, ajena a la voluntad del investigador.
- Según su prolongación en el tiempo:
 - Transversal. - Todas las variables son medidas en una sola ocasión; por ello de realizar alguna comparación, se trata de muestra sin dependientes.

En consecuencia, la investigación realizada obedece a un diseño no experimental descriptivo; que consiste en observar los fenómenos tal como se

dan en su contexto real, para después analizarlos. Por tanto, el estudio se enmarca un diseño descriptivo simple.



Donde:

X: Caracterización del control interno

O: Componentes del control interno, propuesta de mejora

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población estuvo integrada por la totalidad de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa.

3.2.2. Muestra

Se realizó el muestreo a conveniencia por el investigador, tomando la totalidad de la población; es decir 07 trabajadores de panificadoras “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

CUADRO N°02
OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valorización
Caracterización del Control Interno	Son criterios que está integrado a los procesos para evitar errores materiales o fraude, dentro de niveles de riesgo aceptable (Fonseca, 2013)	Características de los componentes del control interno actuales de las panificadoras de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana; medido a través de un cuestionario con escala valorativa.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	¿Los propietarios de las Panificadoras de la Urbanización Santa Rosa desarrollan, comprenden y fijan integridad y valores éticos para reportar información de la compra de insumos, producción y ventas de productos de las panaderías?	Ordinal
				Junta de directivos	¿La junta de propietarios de las Panificadoras de la Urbanización Santa Rosa ejerce la responsabilidad de supervisión del control interno de los procesos de las panaderías?	
				Filosofía y estilo operativo de la dirección	¿Los propietarios de las panificadoras de la Urbanización Santa Rosa ayudan con su filosofía y su estilo de operar a lograr un control interno eficaz en las panaderías?	
				Estructura de la organización	¿Los propietarios de las panificadoras de la Urbanización Santa Rosa ayudan con su estructura de la organización para lograr un control interno eficaz en las panaderías?	
				Competencias del reporte de la información	¿Los propietarios de las panificadoras de la Urbanización Santa Rosa asignan niveles de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para facilitar el control interno eficaz de ventas y	

				financiera	compra de insumos en las panaderías?
				Autoridad y responsabilidad	¿Los propietarios de las panificadoras de la Urbanización Santa Rosa diseñan e implementan políticas y prácticas de recursos humanos para facilitar el control interno eficaz en las panaderías?
			Evaluación del riesgo	Objetivo del reporte de la información financiera	¿Los propietarios de las panificadoras de la Urbanización Santa Rosa especifican los objetivos para reportar la información de las panaderías con suficiente claridad para facilitar la identificación de riesgos de la información?
				Riesgos de reporte de la información financiera	¿El encargado del control interno de las Panificadoras de la Urbanización Santa Rosa identifica y analizan los riesgos, para determinar cómo se deberían gestionar estos riesgos de pérdida de información de las panaderías?
				Riesgo de fraude	¿Los propietarios de las panificadoras de la Urbanización Santa Rosa toman acciones para abordar los riesgos de la información de ventas en las panaderías?
			Actividades de control	Selección y desarrollo de actividades de control	¿Los propietarios de las panificadoras de la Urbanización Santa Rosa selecciona y desarrollan actividades de control para mitigar riesgos en la información de ventas y compras de insumos de las panaderías?
				Políticas y procedimientos	¿Los propietarios de las panificadoras de la Urbanización Santa Rosa fijan y comunican las políticas y procedimientos para el control interno en las panaderías?
				Tecnología de la información	¿Los propietarios de las panificadoras de la Urbanización Santa Rosa han diseñado he implementado los controles de tecnología de la información para reportar la información de

					las panaderías?	
			Información y Comunicación	Información de control interno	¿Los propietarios de las panificadoras de la Urbanización Santa Rosa distribuyen un formato que permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades (ventas, procesos y compra de insumos) en las panaderías?	
				Comunicación interna	¿Los propietarios de las panificadoras de la Urbanización Santa Rosa ayudan a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales del control interno en las panaderías?	
			Monitoreo	Evaluaciones continuas y separadas	¿Los propietarios de las panificadoras de la Urbanización Santa Rosa permiten que el encargado de llevar el control de la información determine si el control interno de las panaderías funciona con efectividad?	
				Reporte de deficiencias.	¿Los trabajadores de las panificadoras de la Urbanización Santa Rosa identifican y comunican las deficiencias del control interno de las panaderías a las partes responsables de tomar medidas correctivas?	

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Técnicas

Para el desarrollo del presente estudio se utilizó como técnica a la encuesta, la misma que fue aplicada a los trabajadores de las panificadoras “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa. Asimismo, se utilizó el análisis documental para la recopilación de la información teórica.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento empleado fue el cuestionario con escala valorativa, teniendo en cuenta cada uno de los componentes del control interno. Asimismo, se utilizó la ficha de análisis documental para recopilar la información teórica y antecedente.

3.5 PLAN DE ANALISIS

Para la recolección de datos se realizaron visitas previas a la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa, con el propósito de coordinar con el representante y/o gerente de la empresa, para determinar si los trabajadores se encuentran dispuestos a proporcionar la información suficiente para el trabajo de investigación.

Luego se realizó las coordinaciones pertinentes, para proceder a la aplicación del cuestionario (encuesta) y entrevista.

Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Luego de la obtención de datos se procedió a codificarlos, para mantener el orden y posteriormente elaborar los cuadros estadísticos, mediante el Programa de hoja de cálculo SPSS V-21, de los cuales se realizó el análisis e interpretación de los datos, para la discusión de resultados y la elaboración de las conclusiones.

3.6. Matriz de consistencia

CUADRO N°03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLE	UNIVERSO Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p>¿Cuáles son las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana y como se podría mejorar, año 2017?</p>	<p>GENERAL</p>	<p>Determinar y describir las principales características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana y hacer una propuesta de mejora, año 2017.</p>	<p>COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO</p>	<p>Universo: Se contó con una población de 10 empresas panificadoras, situadas en la urbanización Santa Rosa, del distrito de Sullana en el año 2016.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Cuantitativo. - Aquella en que se cuantifican o miden numéricamente las variables estudiadas. Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico. •No experimental.- No existe intervención del investigador; los datos reflejan el comportamiento de las variables en estudio, ajena a la voluntad del 	<p>Cuestionario</p>
	<p>ESPECIFICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Describir las principales características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, año 2017 				

				investigador.	
		<ul style="list-style-type: none"> • Describir las características de control interno de la panificadora "LAS ESTRELLAS" S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017 			
		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y la panificadora "LAS ESTRELLAS" S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017 			
		<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar propuesta de mejora del control interno de la panificadora "LAS ESTRELLAS" S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017 	<p>Muestra:</p> <p>Se realizó el muestreo a conveniencia por el investigador, tomando la totalidad de la población; es decir 10 panificadoras de la Urbanización Santa Rosa.</p>	<p>Diseño</p> <p>En consecuencia, la investigación realizada obedece a un diseño no experimental descriptivo; que consiste en observar los fenómenos tal como se dan en su contexto real, para después analizarlos. Por tanto, el estudio se enmarca un diseño descriptivo simple.</p> <p>X \longrightarrow O</p>	

3.7. Principios éticos

Durante el desarrollo de la presente investigación se protegió la información brindada por los propietarios de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa, tratándolo de manera confidencial.

Así mismo se les dio a conocer a los entrevistados el objetivo de la presente investigación, tratando en todo momento que se diera una información veraz y confiable.

Así mismo, en el desarrollo de la presente investigación se respetó la metodología de la investigación científica y las normas de escritura APA.

IV RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

O₁: Describir las principales características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, año 2017.

CUADRO N°04

Principales características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú.

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Bayona (2016)	En la investigación realizada, se ha identificado que la empresa hay un debilitamiento del control interno, porque no se realizaba la verificación y control sobre el desarrollo de las actividades del personal de las distintas áreas de la empresa, logrando incumplimiento de sus responsabilidades y deberes. Finalmente, en la búsqueda de solucionar el debilitamiento del control interno se aporta soluciones para su razonable funcionamiento en la empresa.
Mogollón (2015)	Se obtuvo como resultado que no existen procedimientos de control que aseguren que todos los artículos surtidos se han facturado y que todas las facturas se registren adecuadamente en un 88,9%.
Bermúdez & Cabrera (2013)	Presenta los siguientes resultados: a) Se identificó que el 60% de las transacciones comerciales y procedimientos de los productos a los clientes es insuficiente. b) Se diseñó el sistema de control interno en el área de ventas basado en el Informe COSO, constituido por los siguientes elementos de control: organigrama, programa de auditoria, cuestionario para la evaluación del sistema de control interno, manual de organización y funciones y flujo grama para el área de ventas, los mismos que conllevarán a que los procesos sean más eficientes y óptimos.
Murillo & Palacios (2013)	Presenta los siguientes resultados: Se obtuvo un análisis de la

	<p>situación actual de los procesos de ventas y el control interno en ellos, llegando a encontrar en mal funcionamiento el área de ventas y atención al cliente. Se observó deficiencia en la atención al cliente, no existe un control de stock, no cuenta con un sistema informático, que controle el producto disponible, tampoco encontramos un control interno; y no hay seguridad al momento de guardar el dinero.</p>
<p>Vilchez (2010)</p>	<p>No existe personal idóneo y capacitado que aplique las Normas de Control Interno; pues se ha observado que no se realiza el trabajo de Control Previo, porque creen que es la Oficina de Control Institucional que debe hacerlo y dejan pasar con total negligencia e indiferencia las irregularidades, ya que no se aplica de manera integral y coherente los principios, sistemas y procedimientos técnicos de Control; en consecuencia no hay un uso óptimo, eficaz y eficiente de los recursos, porque es escaso la incidencia del Control Interno durante la ejecución de gastos.</p>

Fuente: Elaboración propia.

O₂: Describir las características de control interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017.

TABLA N°01

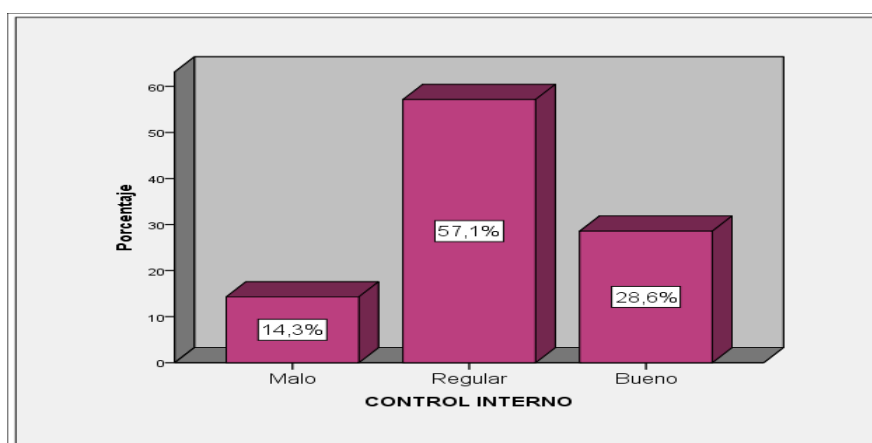
Nivel del control interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017.

CONTROL INTERNO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	14,3	14,3	14,3
	Regular	4	57,1	57,1	71,4
	Bueno	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°01

Nivel del control interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017.



Fuente: Tabla N°01

Según los resultados mostrados en la Tabla N°01 y el Gráfico N°01, respecto al Nivel del control interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, el 57.1%, califica con un Nivel Regular, el 28.6 % califica con nivel Bueno y el 14.3% lo califica con nivel Malo.

TABLA N°02

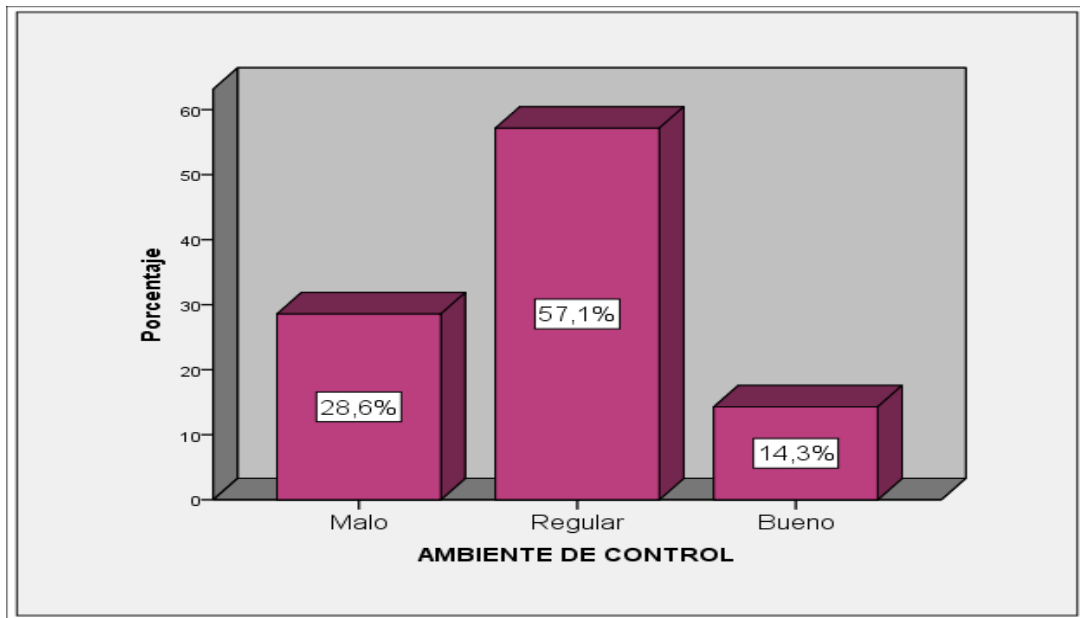
Nivel del Ambiente De Control

AMBIENTE DE CONTROL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	28,6	28,6	28,6
	Regular	4	57,1	57,1	85,7
	Bueno	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°02

Nivel del Ambiente De Control



Fuente: Tabla N°02

Según la tabla N° 02 y el grafico N° 02 respecto al nivel del Ambiente De Control, el 57.1% tiene un Nivel Regular, el 28.6% tiene un Nivel Malo y el 14.3% tiene un Nivel Bueno.

TABLA N°03

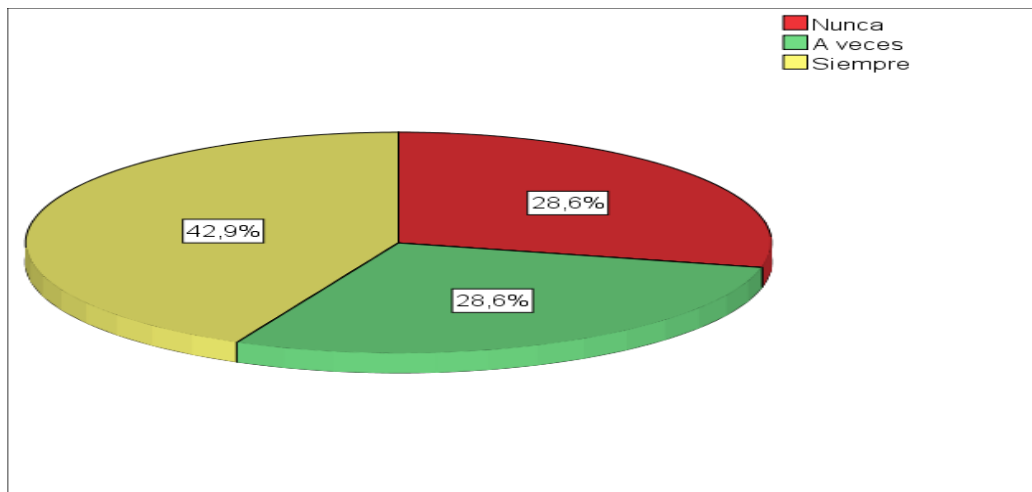
P01: Los propietarios de la Panificadora establecen las conductas y valores que debe practicar el trabajador para reportar información de la compra de insumos, producción y ventas de productos de la panadería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	28,6	28,6	28,6
	A veces	2	28,6	28,6	57,1
	Siempre	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°03

P01: Los propietarios de la Panificadora establecen las conductas y valores que debe practicar el trabajador para reportar información de la compra de insumos, producción y ventas de productos de la panadería



Fuente: Tabla N°03

Según la tabla N° 03 y el gráfico N° 03 respecto a la pregunta, Los propietarios de la Panificadora establecen las conductas y valores que debe practicar el trabajador para reportar información de la compra de insumos, producción y ventas de productos de la panadería; el 42.9% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que Siempre y el 57.1 % responden que A veces y Nunca.

TABLA N°04

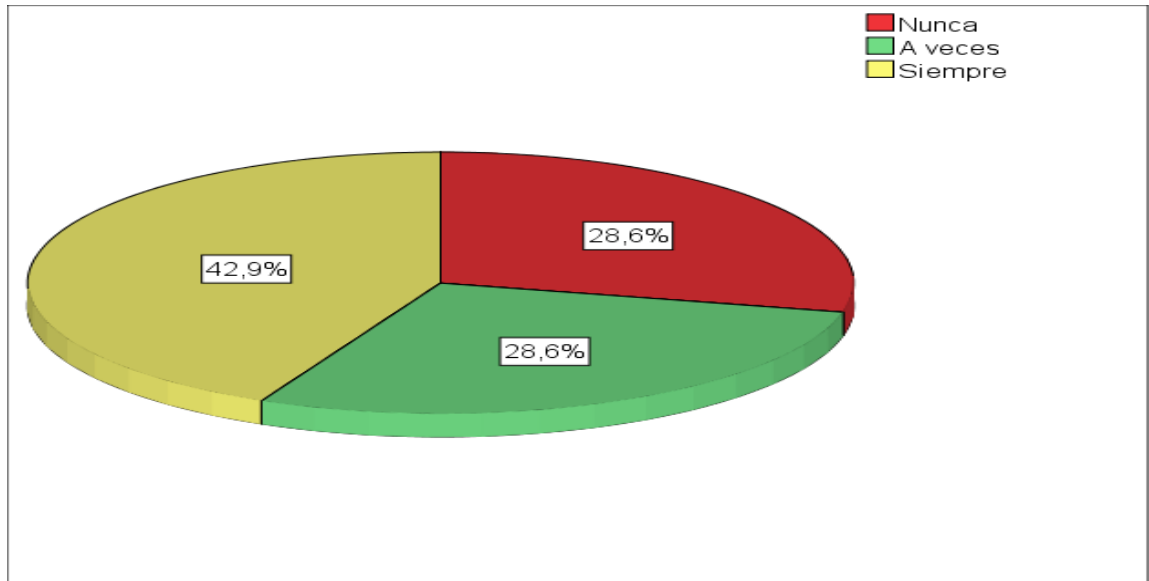
P02: Los propietario de la Panificadora ejercen la responsabilidad de supervisión del control interno de los procesos de la panadería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	28,6	28,6	28,6
	A veces	2	28,6	28,6	57,1
	Siempre	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°04

P02: Los propietarios de la Panificadora ejercen la responsabilidad de supervisión del control interno de los procesos compras de la panadería.



Fuente: Tabla N°04

Según la tabla N° 04 y el gráfico N° 04 respecto a la pregunta, Los propietarios de la Panificadora ejercen la responsabilidad de supervisión del control interno de los procesos compras de insumos, producción y venta de la panadería; el 42.9% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que Siempre y el 57.1 % responden que A veces y Nunca.

TABLA N°05

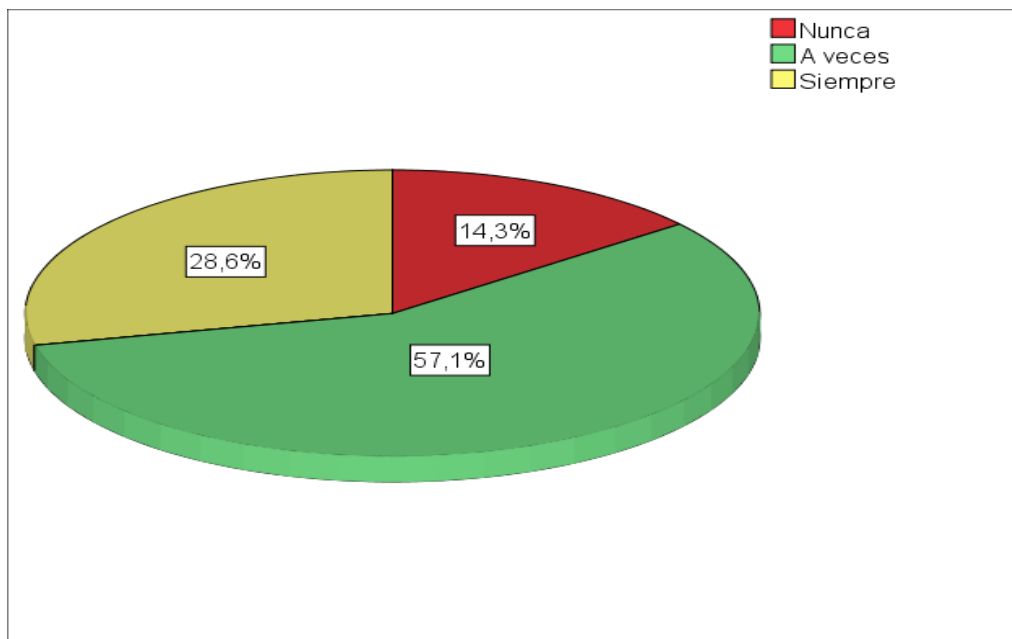
P03 Los propietarios de la panificadora ayudan con su filosofía y su estilo de operar a lograr un control interno eficaz en la panadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	14,3	14,3	14,3
	A veces	4	57,1	57,1	71,4
	Siempre	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°05

P03: Los propietarios de la panificadora ayudan con su filosofía y su estilo de operar a lograr un control interno eficaz en la panadería.



Fuente: Tabla N°05

Según la tabla N° 05 y el gráfico N° 05 respecto a la pregunta, Los propietarios de la Panificadora contribuyen con su estilo de gestión a lograr un control interno eficaz en compra de insumos, producción y ventas de productos de la panadería; el 57.1% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que A veces, el 28.6 % responden que Siempre y el 14.3% responden que Nunca.

TABLA N°06

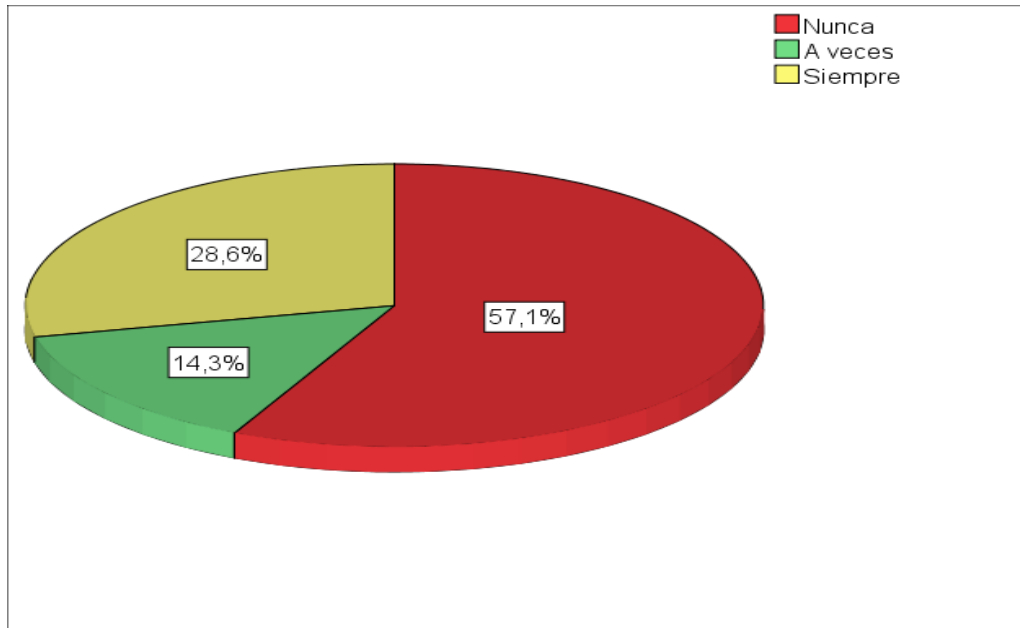
P04: Los propietarios de la panificadora ayudan con su estructura de la organización para lograr un control interno eficaz en la panadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	57,1	57,1	57,1
	A veces	1	14,3	14,3	71,4
	Siempre	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°06

P04: Los propietarios de la panificadora ayudan con su estructura de la organización para lograr un control interno eficaz en la panadería.



Fuente: Tabla N°06

Según la tabla N° 06 y el gráfico N° 06 respecto a la pregunta, Los propietarios de la Panificadora establecen claramente las funciones a cada trabajador para lograr un control interno eficaz en la panadería; el 57.1% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que Nunca, el 28.6 % responden que Siempre y el 14.3% responden que A veces.

TABLA N°07

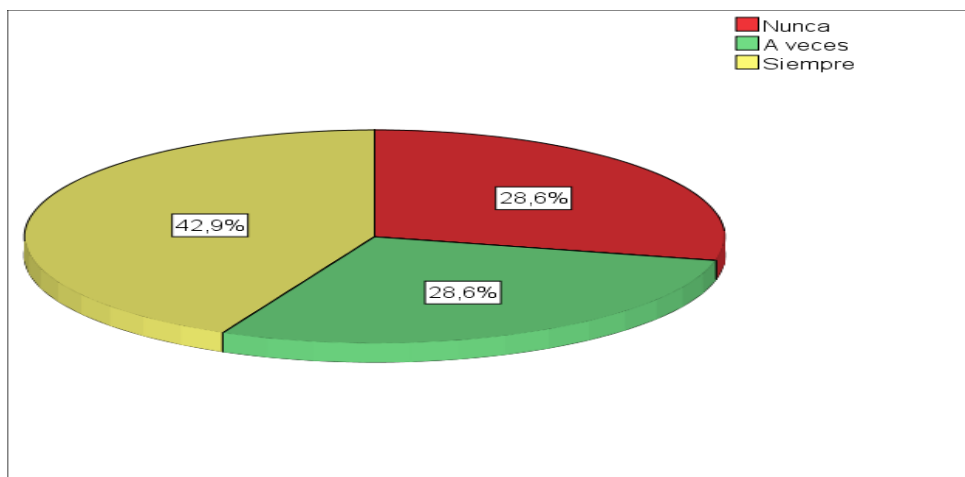
P05: Los propietarios de la panificadora asignan niveles de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para facilitar el control interno eficaz de ventas y compra de insumos en la panadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	28,6	28,6	28,6
	A veces	2	28,6	28,6	57,1
	Siempre	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°07

P05: Los propietarios de la panificadora asignan niveles de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para facilitar el control interno eficaz de ventas y compra de insumos en la panadería.



Fuente: Tabla N°07

Según la tabla N° 07 y el gráfico N° 07 respecto a la pregunta, Los propietarios de la Panificadora asignan niveles de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para facilitar el control interno eficaz en la compra de insumos, producción y ventas de productos de la panadería; el 42.9% de los trabajadores de la panificadora "LAS ESTRELLAS" S.A.C. Responden que Siempre y el 57.1 % responden que A veces y Nunca.

TABLA N°08

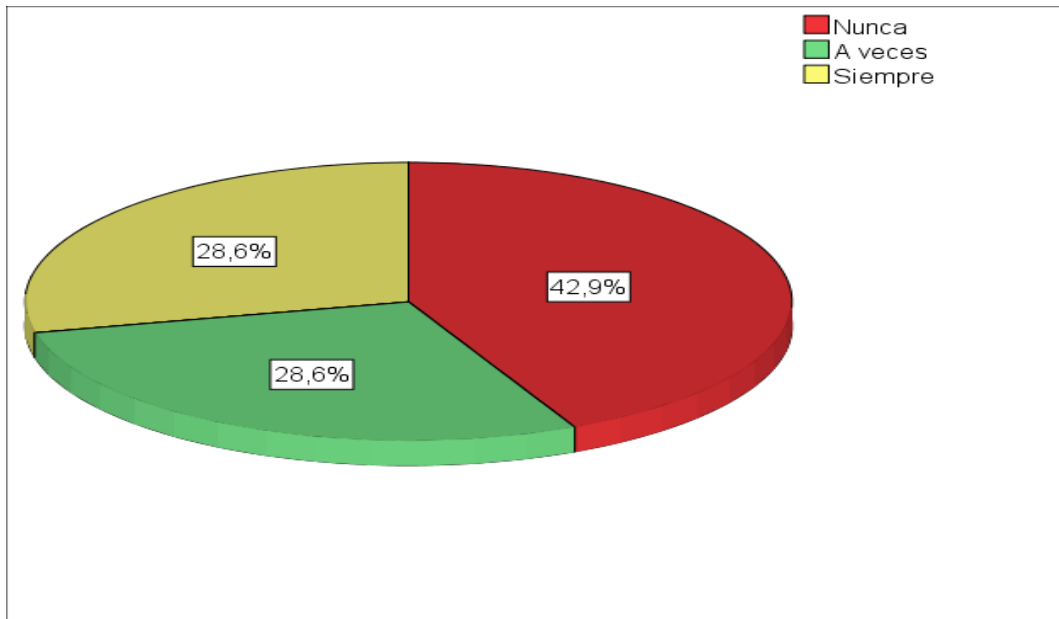
P06: Los propietarios diseñan e implementan políticas y prácticas de recursos humanos para facilitar el control interno eficaz en la panadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	42,9	42,9	42,9
	A veces	2	28,6	28,6	71,4
	Siempre	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°08

P06: Los propietarios diseñan e implementan políticas y prácticas de recursos humanos para facilitar el control interno eficaz en la panadería.



Fuente: Tabla N°08

Según la tabla N° 08 y el gráfico N° 08 respecto a la pregunta, Los propietarios de la Panificadora diseñan e implementan políticas, estrategias y mecanismos para facilitar el control interno eficaz en la panadería; el 42.9% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que Nunca, el 28.6 % responden que A veces y el 28.6% responden que Siempre.

TABLA N°09

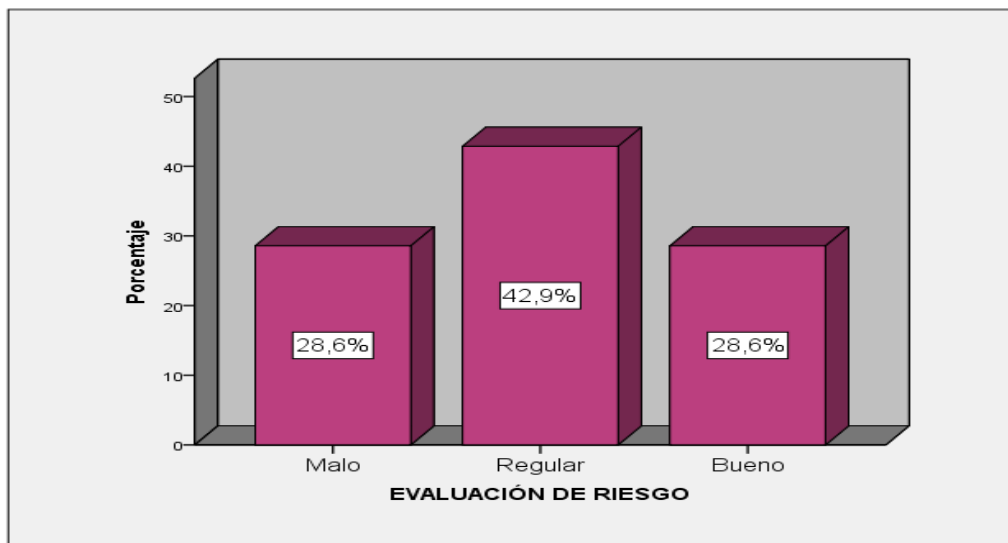
Nivel de Evaluación de riesgo

EVALUACIÓN DE RIESGO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	28,6	28,6	28,6
	Regular	3	42,9	42,9	71,4
	Bueno	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°09

Nivel de Evaluación de riesgo



Fuente: Tabla N°09

Según la tabla N° 09 y el gráfico N° 09 respecto al nivel de Evaluación de riesgo, el 42.9% tiene un Nivel Regular, el 28.6% tiene un Nivel Malo y el 28.6% tiene un Nivel Bueno.

TABLA N°10

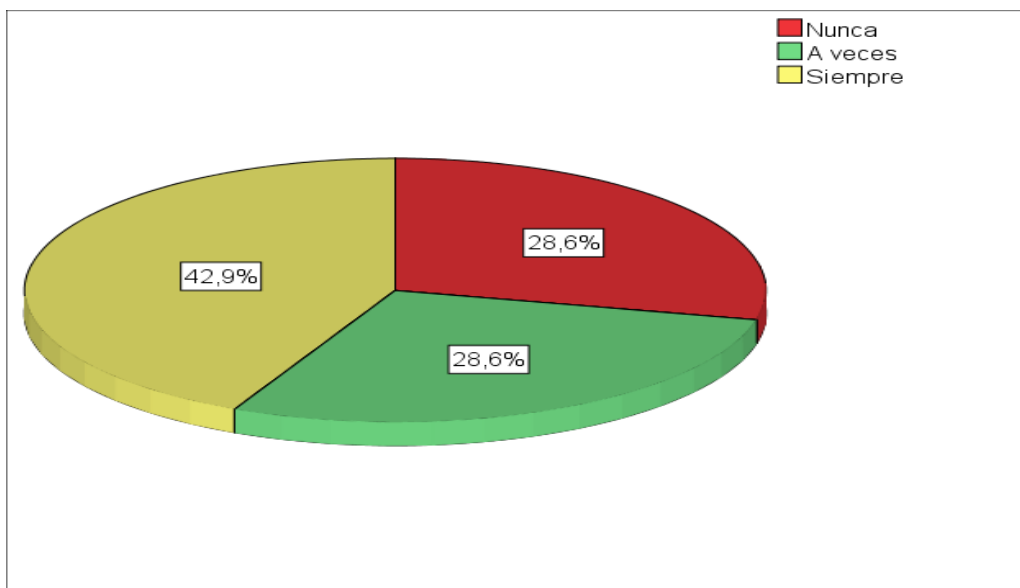
P07: Los propietarios especifican los objetivos para reportar la información de la panadería con suficiente claridad para facilitar la identificación de riesgos de la información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	28,6	28,6	28,6
	A veces	2	28,6	28,6	57,1
	Siempre	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°10

P07: Los propietarios especifican los objetivos para reportar la información de la panadería con suficiente claridad para facilitar la identificación de riesgos de la información.



Fuente: Tabla N°10

Según la tabla N° 10 y el gráfico N° 10 respecto a la pregunta, los propietarios de la Panificadora especifican con claridad los objetivos y la forma de reportar la información de la compra de insumos, producción y ventas para facilitar la identificación de riesgos de la información; el 42.9% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que Siempre y el 57.1 % responden que A veces y Nunca.

TABLA N°11

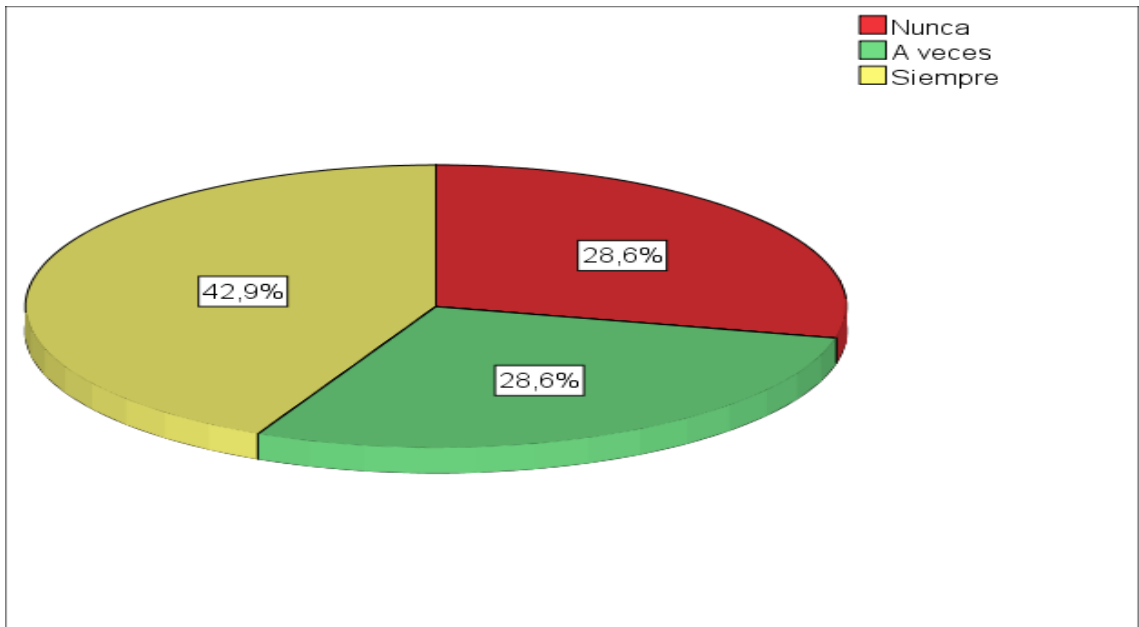
P08: El encargado del control interno de la panadería identifica y analiza los riesgos, para determinar cómo se deberían gestionar estos riesgos de pérdida de información de la panadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	28,6	28,6	28,6
	A veces	2	28,6	28,6	57,1
	Siempre	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°11

P08: El encargado del control interno de la panadería identifica y analiza los riesgos, para determinar cómo se deberían gestionar estos riesgos de pérdida de información de la panadería.



Fuente: Tabla N°11

Según la tabla N° 11 y el gráfico N° 11 respecto a la pregunta, el encargado del control interno identifica y analiza los riesgos, para disminuir y evitar los riesgos de pérdida de información de la panadería; el 42.9% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que Siempre y el 57.1 % responden que A veces y Nunca.

TABLA N°12

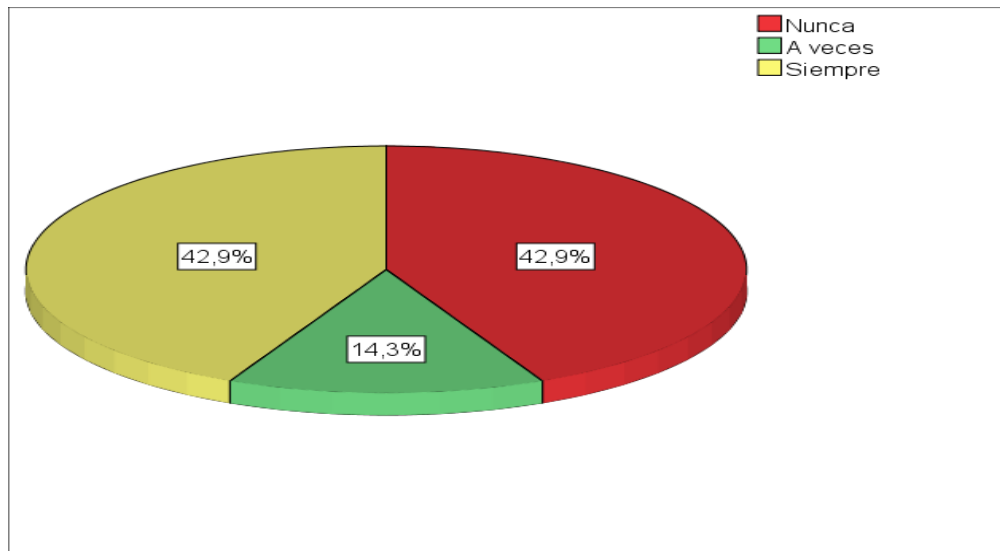
P09: Los propietarios toman acciones para abordar los riesgos de la información de ventas en la panadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	42,9	42,9	42,9
	A veces	1	14,3	14,3	57,1
	Siempre	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°12

P09: Los propietarios toman acciones para abordar los riesgos de la información de ventas en la panadería.



Fuente: Tabla N°12

Según la tabla N° 12 y el gráfico N° 12 respecto a la pregunta, los propietarios de la Panificadora toman acciones para abordar los riesgos de la información de compra de insumos, producción y ventas de la panadería; el 42.9% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que Siempre, el 42.9 % responden que Nunca y el 14.3% responden que A veces.

TABLA N°13

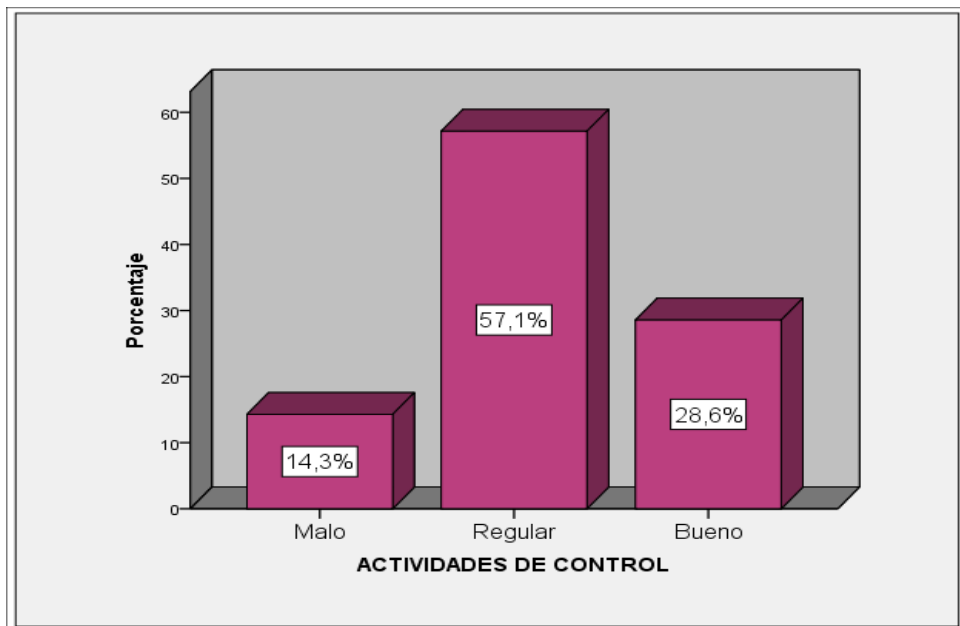
Nivel de Actividades de Control

		ACTIVIDADES DE CONTROL			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Malo	1	14,3	14,3	14,3
	Regular	4	57,1	57,1	71,4
	Bueno	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°13

Nivel de Actividades de Control



Fuente: Tabla N°13

Según la tabla N° 13 y el grafico N° 13 respecto al nivel de Actividades de control, el 57.1% tiene un Nivel Regular, el 28.6% tiene un Nivel Bueno y el 14.3% tiene un Nivel Malo.

TABLA N°14

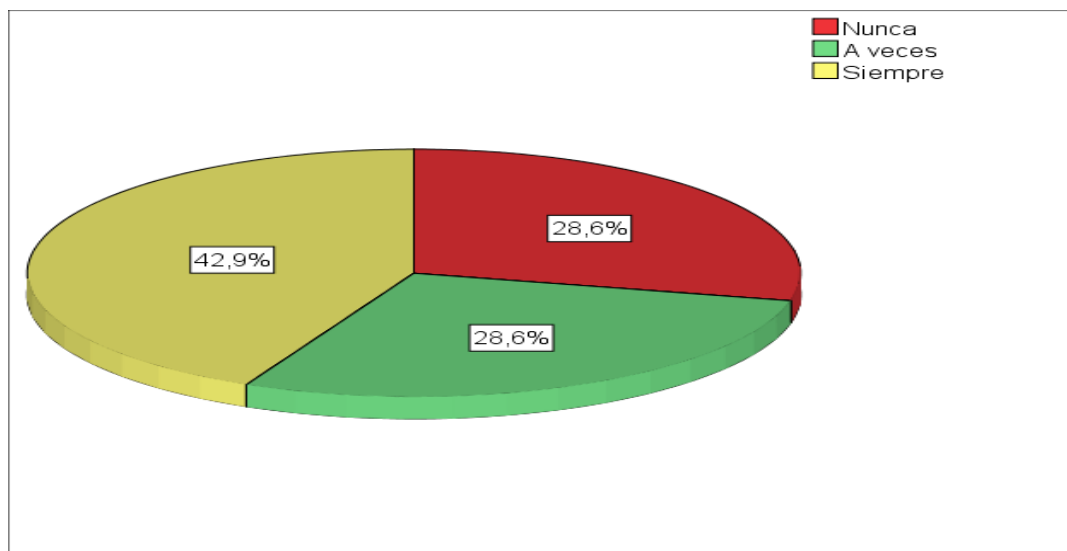
P10: Los propietarios seleccionan y desarrollan actividades de control para mitigar riesgos en la información de ventas y compras de insumos de la panadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	28,6	28,6	28,6
	A veces	2	28,6	28,6	57,1
	Siempre	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°14

P10: Los propietarios seleccionan y desarrollan actividades de control para mitigar riesgos en la información de ventas y compras de insumos de la panadería.



Fuente: Tabla N°14

Según la tabla N° 14 y el gráfico N° 14 respecto a la pregunta, los propietarios de la Panificadora seleccionan y desarrollan actividades de control para mitigar riesgos en la información de compra de insumos, producción y ventas de la panadería; el 42.9% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que Siempre y el 57.1 % responden que A veces y Nunca.

TABLA N°15

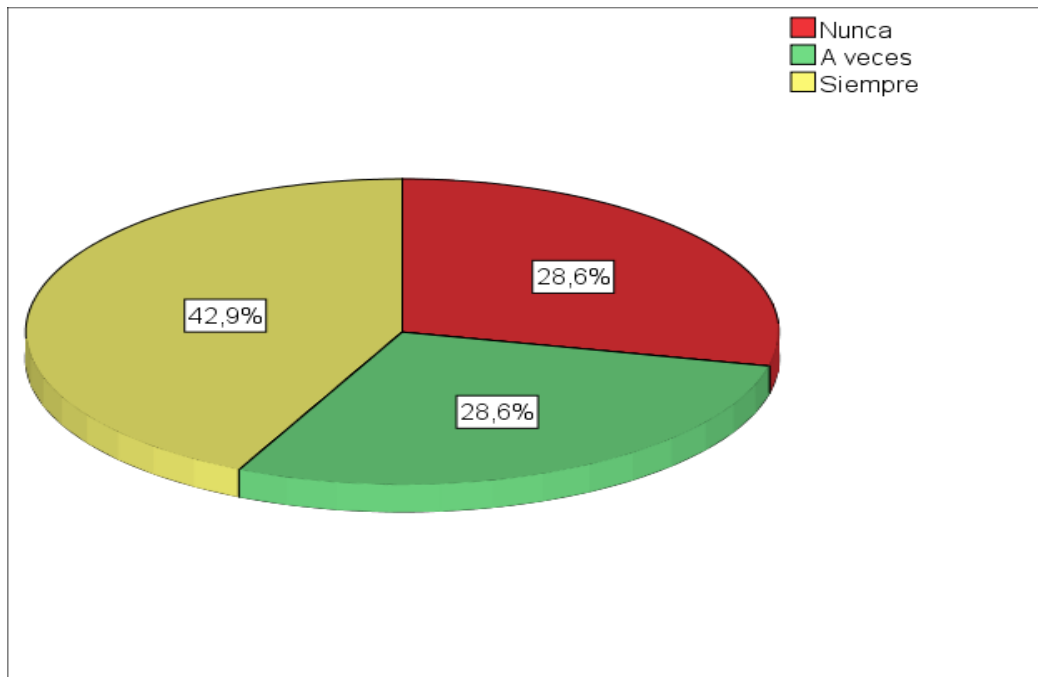
P11: Los propietarios fijan y comunican las políticas y procedimientos para el control interno en la panadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	28,6	28,6	28,6
	A veces	2	28,6	28,6	57,1
	Siempre	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°15

P11: Los propietarios fijan y comunican las políticas y procedimientos para el control interno en la panadería.



Fuente: Tabla N°15

Según la tabla N° 15 y el gráfico N° 15 respecto a la pregunta, los propietarios de la Panificadora fijan y comunican las políticas y procedimientos para el control interno en la panadería; el 42.9% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que Siempre y el 57.1% responden que A veces y Nunca.

TABLA N°16

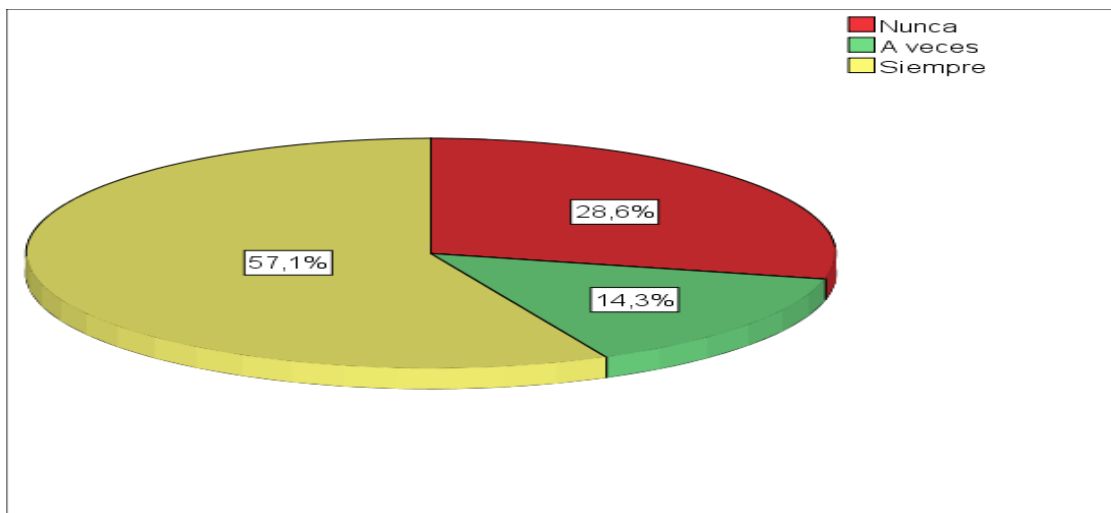
P12: Los propietarios han diseñado he implementado los controles de tecnología de la información para reportar la información de la panadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	28,6	28,6	28,6
	A veces	1	14,3	14,3	42,9
	Siempre	4	57,1	57,1	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°16

P12: El propietario ha diseñado he implementado los controles de tecnología de la información para reportar la información de la panadería.



Fuente: Tabla N°16

Según la tabla N° 16 y el grafico N° 16 respecto a la pregunta, los propietarios de la Panificadora hacen uso de controles con tecnología de la información para reportar la información de la panadería; el 57.1% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que Siempre, el 28.6% responden que Nunca y el 14.3% responden que A veces.

TABLA N°17

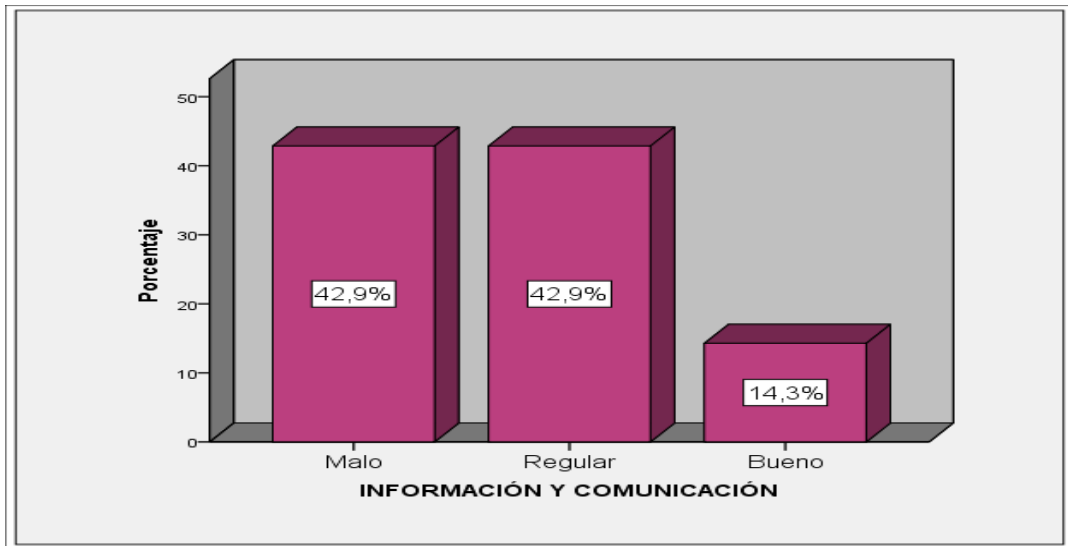
Nivel de Información y Comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	42,9	42,9	42,9
	Regular	3	42,9	42,9	85,7
	Bueno	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°17

Nivel de Información y Comunicación



Fuente: Tabla N°17

Según la tabla N° 17 y el grafico N° 17 respecto al nivel de Información y comunicación, el 42.9% tiene un Nivel Regular, el 42.9% tiene un Nivel Malo y el 14.3% tiene un Nivel Bueno.

TABLA N°18

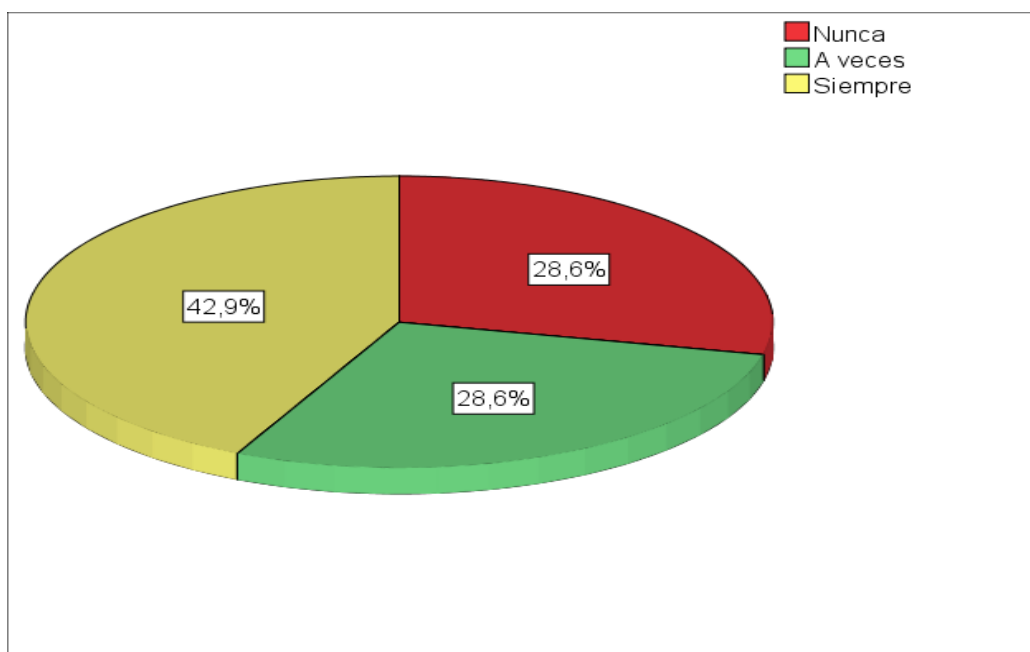
P13: Los propietarios distribuyen un formato que permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades (ventas, procesos y compra de insumos) en la panadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	28,6	28,6	28,6
	A veces	2	28,6	28,6	57,1
	Siempre	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°18

P13: Los propietarios distribuyen un formato que permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades (ventas, procesos y compra de insumos) en la panadería.



Fuente: Tabla N°18

Según la tabla N° 18 y el gráfico N° 18 respecto a la pregunta, los propietarios de la Panificadora distribuyen un formato que permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades (ventas, procesos y compra de insumos) en la panadería; el 42.9% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que Siempre y el 57.1% responden que A veces y Nunca.

TABLA N°19

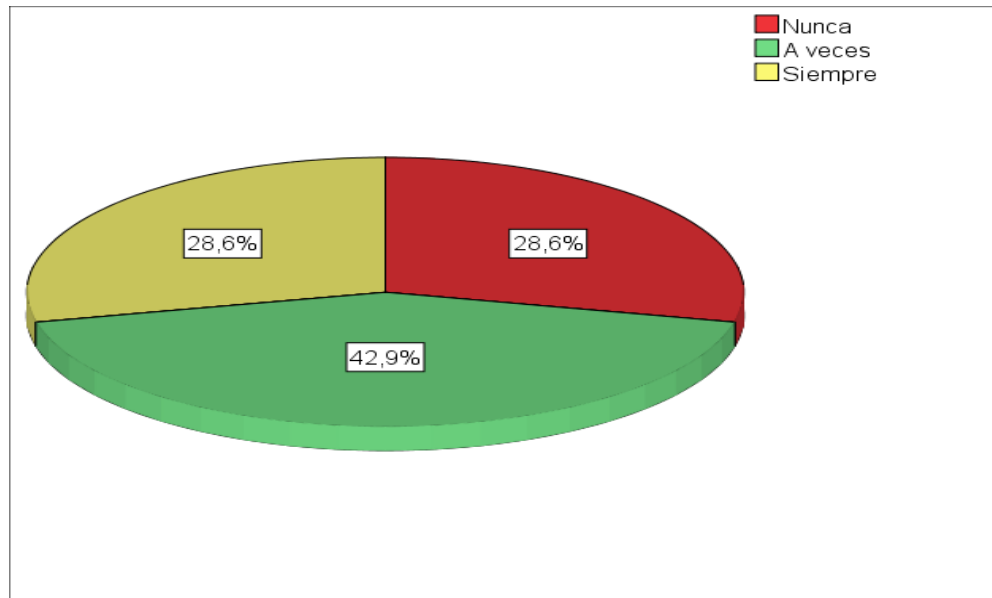
P14: Los propietarios ayudan a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales del control interno en la panadería.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	28,6	28,6	28,6
	A veces	3	42,9	42,9	71,4
	Siempre	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°19

P14: Los propietarios ayudan a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales del control interno en la panadería.



Fuente: Tabla N°19

Según la tabla N° 19 y el gráfico N° 19 respecto a la pregunta, los propietarios de la Panificadora ayudan a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales del control interno en la panadería; el 42.9% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que A veces, el 28.6% responden que Siempre y el 28.6% responden que Nunca.

TABLA N°20

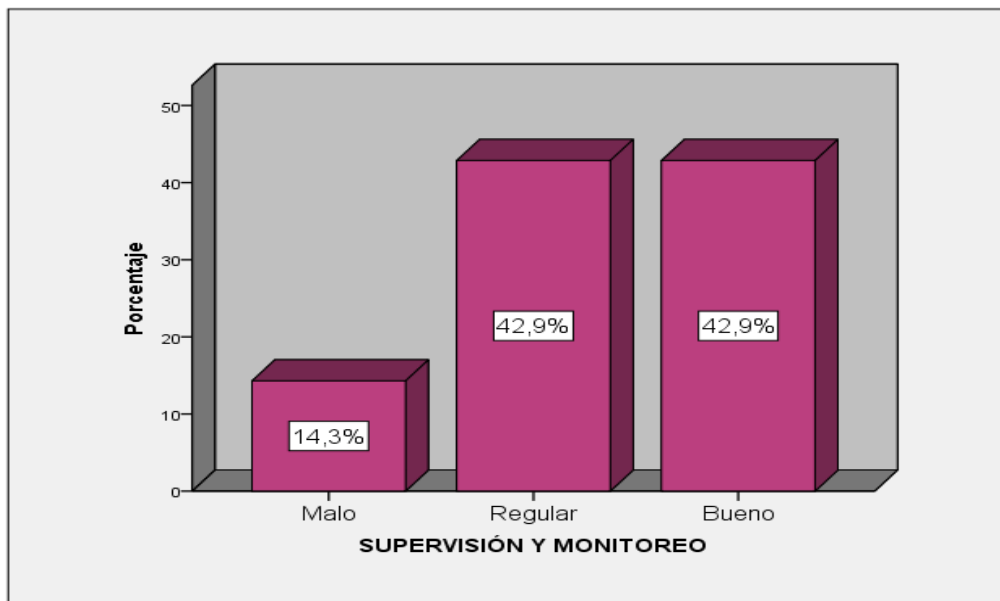
Nivel de Supervisión y Monitoreo

SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	14,3	14,3	14,3
	Regular	3	42,9	42,9	57,1
	Bueno	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°20

Nivel de Supervisión y Monitoreo



Fuente: Tabla N°19

Según la tabla N° 20 y el grafico N° 20 respecto al nivel de Supervisión y Monitoreo, el 42.9% tiene un Nivel Regular, el 42.9% tiene un Nivel Bueno y el 14.3% tiene un Nivel Malo.

TABLA N°21

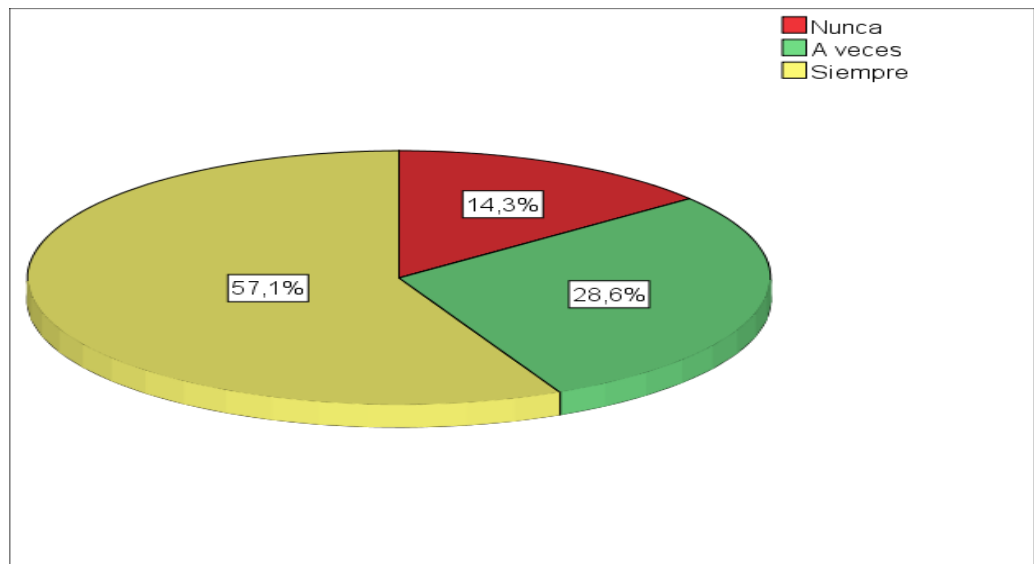
P15: Los propietarios permiten que el encargado de llevar el control de la información determine si el control interno de la panadería funcione con efectividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	14,3	14,3	14,3
	A veces	2	28,6	28,6	42,9
	Siempre	4	57,1	57,1	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°21

P15: Los propietarios permiten que el encargado de llevar el control de la información determine si el control interno de la panadería funcione con efectividad.



Fuente: Tabla N°20

Según la tabla N° 21 y el gráfico N° 21 respecto a la pregunta, Los propietarios de la Panificadora permiten que el encargado de llevar el control de la información determine si el control interno de la panadería funcione con efectividad; el 57.1% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que Siempre y el 42.9% responden que A veces y Nunca.

TABLA N°22

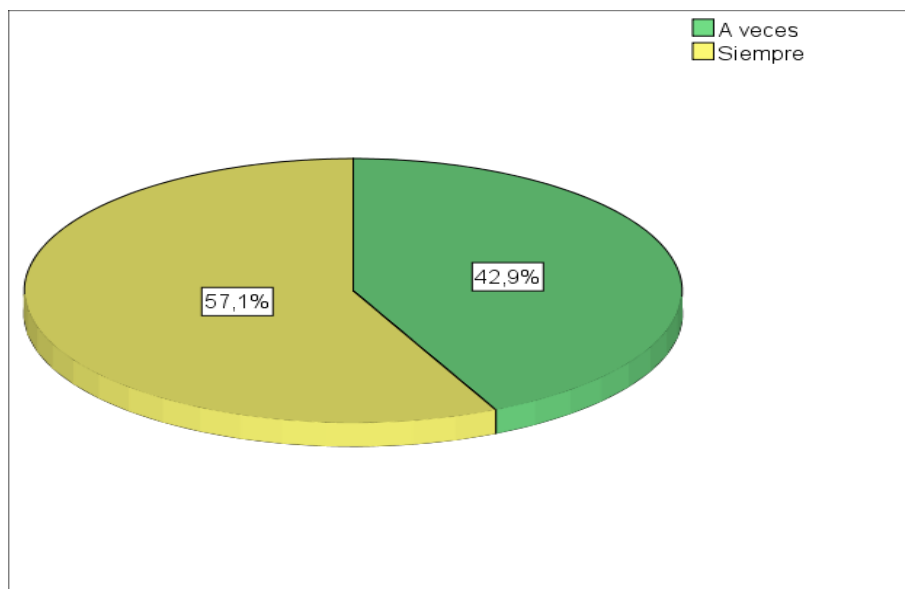
P16: Los trabajadores de la panificadora identifican y comunican las deficiencias del control interno a las partes responsables de tomar medidas correctivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	00,0	00,0	57,1
	A veces	3	42,9	42,9	42,9
	Siempre	4	57,1	57,1	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado

GRAFICO N°22

P16: Los trabajadores de la panificadora identifican y comunican las deficiencias del control interno a las partes responsables de tomar medidas correctivas.



Fuente: Tabla N°22

Según la tabla N° 22 y el gráfico N° 22 respecto a la pregunta, El propietario de la Panificadora identifica y comunican las deficiencias del control interno de la panadería a los trabajadores responsables con la finalidad de tomar medidas correctivas; el 57.1% de los trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Responden que Siempre y el 42.9% responden que A veces.

CUADRO 05

El control de interno en las principales áreas o actividades en la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017.

N°	Actividad o áreas / Ítems	RESPUESTA
	Tesorería	
01	¿Considera que el área de tesorería deposita eficazmente en entidades bancarias los bienes financieros de la empresa?	A veces, se realiza el depósito diario de las ventas; dado que a veces suceden retrasos y no permite que se realice diariamente.
02	¿El área de tesorería utiliza cheques de pago en sus transacciones comerciales?	Sí, por seguridad para evitar tener dinero en las instalaciones de la empresa.
03	¿El área de tesorería realiza conciliación bancaria con la cuenta corriente de la empresa?	Si, cuando hay diferencias entre los registros del Banco y los de la empresa.
04	¿La totalidad de trabajadores de la empresa se encuentran en planillas?	Todos los trabajadores de la empresa se encuentran en planillas.
05	¿El área de tesorería realiza el pago puntual de la remuneración, Es Salud y CTS?	El pago de la remuneración, así como los pagos a Es Salud y CTS de cada trabajador.
	Personal	
06	¿En la empresa utiliza algún mecanismo de un control de asistencia?	Si, existe un control de asistencia manual en un cuaderno que se encuentra en la oficina del gerente de la empresa.
07	¿La empresa cuenta con algún mecanismo de reclutamiento de personal?	No, porque no existe un criterio fijo, depende del puesto de trabajo y la función específica.

	Almacén	
08	¿Considera que la empresa realiza eficazmente el control de materia prima?	No, porque se tiene control con rendimientos aproximados de materia prima, en algunos casos no se cumplen y se gasta un poco más de lo previsto.
09	¿La empresa utiliza el kardex en el control de entrada y salida de la materia prima y productos?	No específicamente , pero se registra en un cuaderno simple la entrada y salida de la materia prima y productos en forma diaria
10	¿En la empresa se realiza el inventario físico de los insumos y la producción?	Si se realiza el inventario físico en la empresa tanto de los productos como de la materia prima.

FUENTE: Elaboración propia

O₃: Realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017.

CUADRO N°06

Análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS DE LA COMPARACIÓN
Ambiente de control	Se obtuvo un análisis de la situación actual de los procesos de ventas y el control interno en ellos, llegando a encontrar en mal funcionamiento el área de ventas y atención al cliente. Se observó deficiencia en la atención al cliente, no existe un control de stock, no cuenta con un sistema informático, que controle el producto disponible, tampoco encontramos un control interno; y no hay seguridad al momento de guardar el dinero.	En la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no establecen claramente las funciones a cada trabajador para lograr un control interno eficaz en la panadería. Es decir, los trabajadores no tienen claro sus funciones respecta al control interno.	No coincide
Evaluación de riesgo	En la empresa no existe un manual de procedimientos, en donde los trabajadores no tienen claramente definidas sus actividades, una misma persona atiende y despacha los productos a los clientes. Es decir, existen riesgos en el buen control de dinero y de los productos almacenados	En la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no especifica con claridad a los trabajadores, los objetivos y la forma de reportar la información de las compras de insumos, producción y ventas para facilitar la identificación de riegos de la información. A demás el propietario de la Panificadora no identifica y analiza los riesgos, para disminuirlos y no evita los riesgos de perdida de información de la panadería.	No coincide
Actividades de control	No existen procedimientos de control que aseguren que todos los artículos surtidos se han facturado y que todas las facturas se registren adecuadamente en un 88,9%.	En la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no seleccionan y no desarrollan actividades de control para mitigar riesgos en la información de compra de insumos, producción y ventas de la panadería. A demás el propietario de la Panificadora no fija y no comunica a los trabajadores las	Si coinciden.

		políticas y procedimientos para el control interno en la panadería.	
Información y Comunicación	En la empresa hay un debilitamiento del control interno, porque no se realizaba la verificación y control sobre el desarrollo de las actividades del personal de las distintas áreas de la empresa, logrando incumplimiento de sus responsabilidades y deberes.	En la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no ayudan a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales de los trabajadores del control interno de la panadería	Si coinciden.
Supervisión y Monitoreo	No existe personal idóneo y capacitado que aplique las Normas de Control Interno; pues se ha observado que no se realiza el trabajo de Control Previo, porque creen que es la Oficina de Control Institucional que debe hacerlo y dejan pasar con total negligencia e indiferencia las irregularidades, ya que no se aplica de manera integral y coherente los principios, sistemas y procedimientos técnicos de Control; en consecuencia no hay un uso óptimo, eficaz y eficiente de los recursos, porque es escaso la incidencia del Control Interno durante la ejecución de gastos.	En la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no cuenta con un encargado para llevar el manejo del control de la información y que determine si el control interno de la panadería funciona con efectividad. Además el propietario de la Panificadora no identifica y no comunica las deficiencias del control interno de la panadería a los trabajadores responsables para que ellos puedan de tomar medidas correctivas.	Si coinciden.

Fuente: Elaboración propia.

O₄: Elaborar propuesta de mejora del control interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017.

4.1.- Titulo_ Propuesta de mejora del sistema de registro de información del control de información de las operaciones de la empresa panificadora “LAS ESTRELLAS”

4.1.1.- Introducción

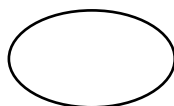
Después de determinar que el control interno en la panificadora “LAS ESTRELLAS” tiene deficiencias para el control de la producción de las ventas y de los insumos que utiliza en sus operaciones, en ese sentido se propone un sistema de información que integre las áreas de producción, ventas y compras de tal forma que se tenga información actualizada sobre el movimiento comercial de la empresa. Con este sistema de registro y control de la información la gerencia de la empresa tendrá la información en forma permanente de las operaciones realizadas en el área de ventas, producción y compras, lo cual le permitirá tomar decisiones optimas en base a la información actualizada y fiable.

4.1.2.- Objetivo

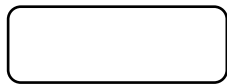
Elaborar diagrama de flujo de datos para mejorar el registro de información del sistema de control de información de las principales actividades de la empresa panificadora.

4.1.3- Simbología del diagrama de flujo de datos

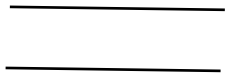
a.- Proceso



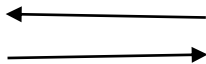
b.- Entidad



c.- Almacenamiento/ Registro de información



d. – Flujo de datos



4.1.4.- Sistema de registro de información mejorada del control de información de la empresa panificadora “LAS ESTRELLAS”

Componentes del diagrama de flujo de datos

Entidades:

- Cliente
- Producción
- Proveedor
- Directorio

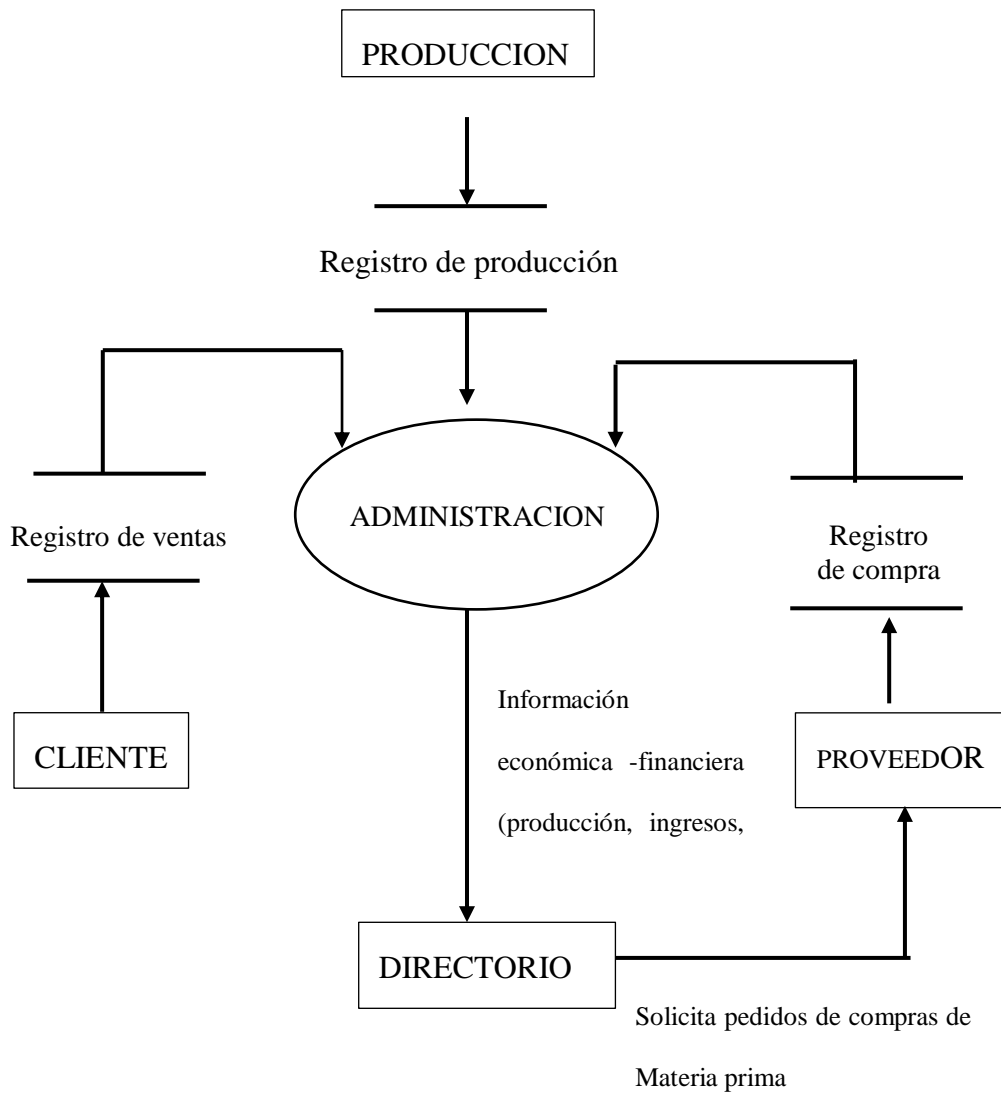
Enajenamiento/ Registro de información:

- Registro
- Registro de producción
- Registro de compra

Procesos

- Administración

4.1.5.- Diagrama de flujos de datos del sistema mejorado de registro del control de información de las principales operaciones de la empresa panificadora “LAS ESTRELLAS”



4.2.- Título: Manual de Organización y Funciones (MOF), Empresa Panificadora “Las Estrellas” S.A.C

INTRODUCCION

I. ASPECTOS GENERALES

1. OBJETIVO

Elaborar un manual de organización y funciones (MOF), para determinar los procesos de cada área en la empresa y así exista un buen manejo de cumplimiento de información.

2. FINALIDAD

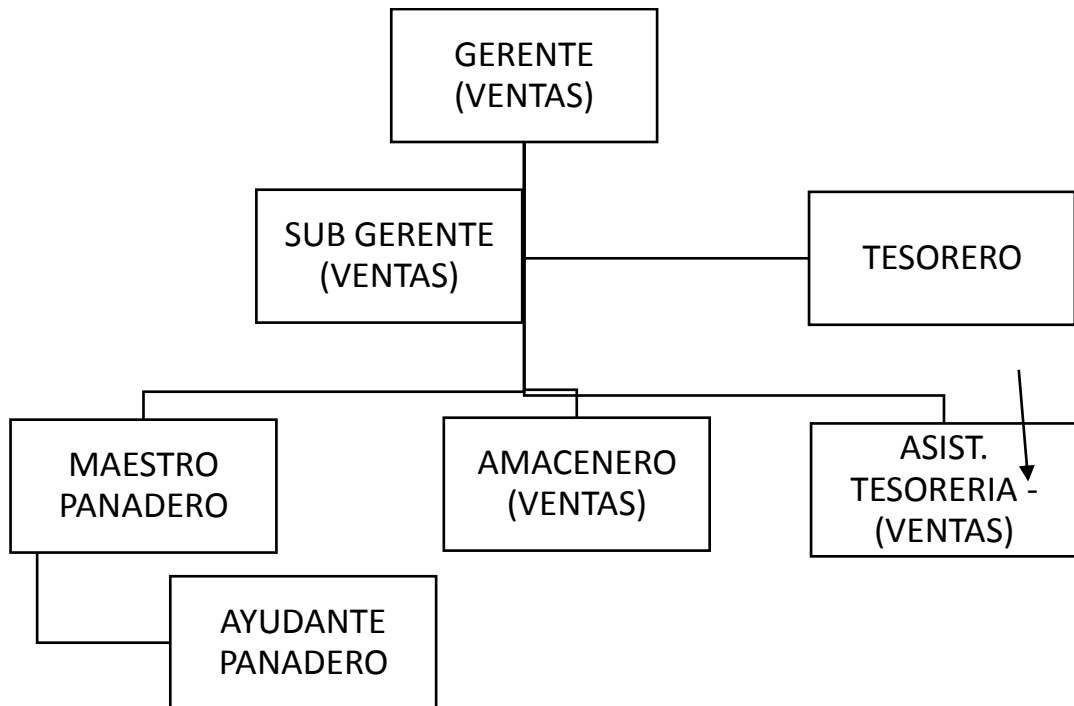
El manual de la empresa panificadora “Las Estrellas” S.A.C. tiene como finalidad:

- Dar a conocer los parámetros establecidos para cada área en dicha empresa.
- Ofrecer información en términos claros a cada trabajador acerca de sus funciones y responsabilidades.

3. ALCANCE

Para que exista un buen proceso de información y trabajo en equipo en la empresa panificadora “Las Estrellas” S.A.C. el presente manual cumple con los aspectos establecidos para cada área integrada en la panificadora.

II. ESTRUCTURA ORGANICA



Fuente: Elaboración Propia.

Conformado de la siguiente manera:

- Gerente; (ventas), también cumple con la función de recorrer el pan.
- Sub Gerente; (ventas), también cumple con la función de recorrer el pan.
- Tesorero.
- Asistente de tesorería y vendedor.
- Maestro panadero (producción)
- Ayudante panadero (producción)
- Almacenero y vendedor.

III. MANUAL DE FUNCIONES

1. Órganos de alta dirección

1.1. Gerente General.

- Aprueba la ejecución de la elaboración de los productos.
- Supervisa la correcta realización de las actividades.
- Establece políticas de acuerdo a los lineamientos de la empresa.
- Asegura el buen trabajo en equipo entre las áreas.

1.2. Sub Gerente.

- Dirige las reuniones en forma mensual, para asegurar el correcto funcionamiento de la panificadora.
- Asegura que se establezcan las responsabilidades de cada área.
- Incentiva al personal al cumplimiento de sus políticas.

2. Área de tesorería.

- Realiza el correcto llenado de formatos de producción.
- Realizar los pagos de deberes de la empresa en las fechas establecidas.
- Realizar el pago de la planilla a los trabajadores.
- Realizar la conciliación bancaria de forma mensual.
- Verificar los estados financieros.
- Realizar seguimiento a los ingresos y egresos de la empresa.
- Mantener actualizada y clasificada la información, documentación de todas las áreas.

2.1. Asistente de tesorería.

- Realizar los depósitos diariamente.
- Clasificar la documentación.

- Realizar el arqueo diario del dinero de los vendedores panaderos.
- Revisar el kardex del área de almacén.
- Revisar el correcto llenado de la asistencia de los trabajadores.
- Apoyar en el pago de los deberes de la empresa.

3. Área de almacén.

- Realizar y revisar el registro de kardex diario.
- Realizar quincenal el inventario de insumos y materia prima.
- Realizar y registrar la fecha de vencimientos de insumos.
- Revisar en qué condiciones se encuentra el almacén.
- Realizar una limpieza quincenal del almacén.

4. Área de producción.

- Verificar la correcta medida para la elaboración del pan.
- Llevar un control de salida del producto.
- Verificar las fechas de vencimiento de cada producto utilizado.
- Custodiar el equipo utilizado en el área.

5. Área de Ventas.

- Recorrer el producto en las rutas establecidas.
- Llenar y firmar el formato de salida del producto.
- Custodiar el dinero recolectado de las ventas.
- Minimizar el riesgo de pérdida del pan.

4.2. ANALISIS DE RESULTADOS:

1. Describir las principales características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, año 2017.

De la revisión literaria se puede observar que en las empresas hay un debilitamiento en el control interno, porque no realizan verificación y no realizan un control sobre las actividades del personal de las distintas áreas de la empresa, logrando incumplimiento de sus responsabilidades y deberes. Es decir, existen riesgos en el buen control de dinero y de los productos almacenados Bayona (2016) y Bermúdez & Cabrera (2013).

Así mismo se observó que en las empresas existe deficiencia en la atención al cliente, no cuenta con un sistema informático, que controle el producto disponible, tampoco encontramos un control interno; y no hay seguridad al momento de guardar el dinero. Murillo & Palacios (2013) y Mogollón (2015).

Finalmente se encontró que en las empresas no existe un personal capacitado que aplique las Normas de Control Interno, asimismo se ha observado que no realizan el trabajo de control previo y dejan pasar con total negligencia e indiferencia las irregularidades, ya que no se aplica de manera integral y coherente los principios, sistemas y procedimientos técnicos de Control; en consecuencia no hay un uso óptimo, eficaz y eficiente de los recursos, porque es escaso la incidencia del Control Interno durante la ejecución de gastos. Vílchez (2010).

2. Respecto al segundo objetivo específico, descripción de las características de control interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, los resultados indican que se encuentra en nivel regular (57.1%).

A continuación, se realiza una descripción del control interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, considerando los componentes del sistema COSO:

- Respecto a la dimensión Ambiente de control, los resultados indican que se encuentra en nivel regular (57.1%), Malo (28.6%) y Bueno (14.3%). En el análisis por preguntas encontramos que esto se da, debido a que el propietario de la Panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no establece claramente las funciones a cada trabajador para lograr un control interno eficaz en la panadería.
- Respecto a la dimensión Evaluación De Riesgo, los resultados indican que se encuentra en nivel Regular (42.9%), Malo (28.6%) y Bueno (28.6%). En el análisis por preguntas encontramos que Esto se da debido a que el propietario de la Panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no especifica con claridad a los trabajadores, los objetivos y la forma de reportar la información de la compra de insumos, producción y ventas para facilitar la identificación de riesgos de la información. Además el propietario de la Panificadora no identifica y analiza los riesgos, para disminuirlos y no evita los riesgos de pérdida de información de la panadería.
- Respecto a la dimensión Actividades De Control, los resultados indican que se encuentran en nivel Regular (57.1%), Bueno (28.6%) y Malo (14.3%). En el análisis por preguntas encontramos que esto se da debido a que el propietario de la Panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no selecciona y no desarrolla actividades de control para mitigar riesgos en la información de compra de insumos, producción y ventas de la panadería. Además el propietario de la Panificadora no fija y no comunica las políticas y procedimientos para el control interno en la panadería.
- Respecto a la dimensión Información Y Comunicación, los resultados indican que se encuentra en nivel Regular (42.9%), Malo (42.9%) y Bueno (14.3%). En el análisis por preguntas encontramos que esto se

da debido a que el propietario de la Panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no ayuda a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales de los trabajadores del control interno de la panadería.

- Respecto a la dimensión Supervisión Y Monitoreo, los resultados indican que se encuentra en nivel Regular (42.9%), Bueno (42.9%) y Malo (14.3%). En el análisis por preguntas encontramos que esto se da debido a que el propietario de la Panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no cuenta con un encargado para llevar el manejo del control de la información y que determine si el control interno de la panadería funciona con efectividad. Además el propietario de la Panificadora no identifica y no comunica las deficiencias del control interno de la panadería a los trabajadores responsables para que ellos puedan de tomar medidas correctivas.

Respecto al análisis del control de interno en las principales áreas o actividades en la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, se encontró que el área de Tesorería, a veces deposita diario las ventas a entidades bancarias, dado que a veces suceden retrasos y no permite que se realice el depósito de dinero diariamente, también utilizan cheques de pago por seguridad en sus transacciones comerciales para evitar tener dinero en las instalaciones de la empresa. Además, el área de tesorería realiza conciliación bancaria cuando hay diferencias entre los registros del banco y de la empresa. Asimismo, todos los trabajadores de la panificadora se encuentran en planillas y se les da el pago de remuneración, los pagos de EsSalud y CTS.

Respecto al área del personal, se encontró que si existe un control de asistencia manual en un cuaderno que se encuentra en la oficina del gerente de la panificadora. Sin embargo, no cuentan con mecanismos de reclutamiento de personal, porque no existe un criterio fijo, depende del puesto de trabajo y la función específica.

Asimismo, en el área de inventarios, no se realiza eficazmente el control de materia prima, solo realizan control con rendimientos aproximados de materia prima, en algunos casos no se cumplen y gastan un poco más de lo previsto. Además, la panificadora registra en un cuaderno la entrada y salida de la materia prima y productos en forma diaria. Asimismo, se realiza el inventario físico tanto de los productos como de la materia prima.

3. Respecto al tercer objetivo específico, realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017.

Respecto al ambiente de control

La panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no establece claramente las funciones a cada trabajador para lograr un control interno eficaz en la panadería.

Estos resultados Difieren de los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas del Perú.

Respecto a evaluación de riesgo

La panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no especifica con claridad a los trabajadores, los objetivos y la forma de reportar la información de la compra de insumos, producción y ventas para facilitar la identificación de riesgos de la información. A demás el propietario de la Panificadora no identifica y analiza los riesgos, para disminuirlos y no evita los riesgos de perdida de información de la panadería.

Estos resultados Difieren con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas del Perú.

Respecto a actividades de control

La panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no selecciona y no desarrollan actividades de control para mitigar riesgos en la información

de compra de insumos, producción en la panadería. A demás el propietario de la Panificadora no fija y no comunica a los trabajadores las políticas y procedimientos para el control interno en la panadería.

Estos resultados se relacionan con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas del Perú.

Respecto a la información y comunicación

La panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no ayudan a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales de los trabajadores del control interno de la panadería

Estos resultados se difieren con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas del Perú.

Respecto a la Supervisión y monitoreo

La panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no cuenta con un encargado para llevar el manejo del control de la información y que determine si el control interno de la panadería funciona con efectividad. A demás el propietario de la Panificadora no identifica y no comunica las deficiencias del control interno de la panadería a los trabajadores responsables para que ellos puedan de tomar medidas correctivas.

Estos resultados se relacionan con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas del Perú.

Respecto al cuarto objetivo específico, elaborar propuesta de mejora del control interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017.

El sistema de información propuesto tiene por finalidad integrar las áreas de producción ventas y compras de tal forma que se tenga información actualizada sobre el movimiento comercial de la empresa. Dicha información será enviada permanentemente a la gerencia de la empresa para la toma de decisiones que beneficien a la empresa

CONCLUSIONES:

1. Las conclusiones de las principales características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú.

Actualmente las micro y pequeñas empresas del Perú hay un debilitamiento en el control interno, porque no realizan verificación y no realizan un control sobre las actividades del personal de las distintas áreas de la empresa, logrando incumplimiento de sus responsabilidades y deberes. Es decir, existen riesgos en el buen control de dinero y de los productos elaborados. Así mismo se observó que en las empresas existe deficiencia en la atención al cliente, no cuenta con un sistema informático, que controle el producto disponible, tampoco encontramos un control interno; y no hay seguridad al momento de guardar el dinero. En consecuencia, la situación actual del control interno es deficiente.

2. Las conclusiones de la Descripción de las características de control interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, es regular (57.1%), Bueno (14.3%) y Malo (14.3%). según los componentes del COSO es la siguiente:

- Nivel del Ambiente De Control, es regular (57.1%), Malo (28.6%) y Bueno (14.3%). Esto se da debido a que el propietario de la Panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no establece claramente las funciones a cada trabajador para lograr un control interno eficaz en la panadería.
- Nivel de Evaluación De Riesgo, es Regular (42.9%), Malo (28.6%) y Bueno (28.6%). Esto se da debido a que el propietario de la Panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no especifica con claridad a los trabajadores, los objetivos y la forma de reportar la información de la compra de insumos, producción y ventas para facilitar la identificación de riesgos de la información. Además el propietario de la Panificadora no identifica y analiza los riesgos, para disminuirlos y no evita los riesgos de pérdida de información de la panadería.

- Nivel de Actividades De Control, es Regular (57.1%), Bueno (28.6%) y Malo (14.3%). Esto se da debido a que el propietario de la Panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no selecciona y no desarrolla actividades de control para mitigar riesgos en la información de compra de insumos, producción y ventas de la panadería. A demás el propietario de la Panificadora no fija y no comunica las políticas y procedimientos para el control interno en la panadería.
- Nivel de Información Y Comunicación, es Regular (42.9%), Malo (42.9%) y Bueno (14.3%). Esto se da debido a que el propietario de la Panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no ayuda a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales de los trabajadores del control interno de la panadería
- Nivel de Supervisión Y Monitoreo, es Regular (42.9%), Bueno (42.9%) y Malo (14.3%). Esto se da debido a que el propietario de la Panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. no cuenta con un encargado para llevar el manejo del control de la información y que determine si el control interno de la panadería funciona con efectividad. A demás el propietario de la Panificadora no identifica y no comunica las deficiencias del control interno de la panadería a los trabajadores responsables para que ellos puedan de tomar medidas correctivas.

Asimismo en el análisis del control de interno en las principales áreas o actividades del área de Tesorería, a veces tienen retrasos y no se realiza el depósito de dinero diariamente a las entidades bancarias, también utilizan cheques de pago por seguridad en sus transacciones comerciales. Asimismo, los trabajadores se encuentran en planillas y se les da el pago de remuneración, los pagos de EsSalud y CTS; en el área del personal, si existe un control de asistencia manual en un cuaderno y no cuentan con mecanismos de reclutamiento de personal. Asimismo, en el área de inventarios existen deficiencias en el control de materia prima, registran en un cuaderno la entrada y salida de la materia prima y productos en

forma diaria y si realizan el inventario físico tanto de los productos como de la materia prima.

3. Conclusión del tercer objetivo específico, realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017.

Después de realizar la comparación entre los resultados obtenidos del objetivo 1 y 2 se concluye que la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. coinciden con la realidad de las micro y pequeñas empresas a nivel nacional.

4. Conclusión del cuarto objetivo específico, elaborar propuesta de mejora del control interno de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, año 2017.

El sistema de información propuesto es de mucha importancia porque tiene una función integradora de la información que permita a la gerencia tomar decisiones oportunas y adecuadas sobre el movimiento de las operaciones de la panadería dado que se tendrá el control de la información de las áreas de producción, ventas y compras de la empresa.

Así mismo se propone un manual de organización y funciones (MOF), para el buen manejo y funcionamiento de cada área en la empresa panificadora.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bayona (2016), Caracterización del Control Interno en el área de ventas de las Empresas Comerciales del Perú: Caso POWER DEPORT S.A.C. Trujillo, 2016. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Trujillo – Perú
- Bermúdez & Cabrera, (2013), “Diseño Del Sistema De Control Interno En El Área De Ventas Para Mejorar La Gestión Comercial En La Empresa Quimipiel S.A.C.”, del distrito de La Esperanza, Trujillo
- Blas, F. (2009). Sistemas del control interno. Huamanga, Perú. Recuperado el 23 de Mayo de 2015
- Catacora, F. (1997). Sistemas y procedimientos contables. Bogota: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración Séptima Edición.
- Cruz, (2014), Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del rubro abarrotes del asentamiento humano Juan Velasco Alvarado de la provincia de Sullana, 2014.
- Estupiñan, R. (2006). Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II (Vol. 2). Bogotá, Colombia. Recuperado el 10 de Enero de 2015
- Fonseca, O. (2013). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Lima, Perú. Recuperado el 23 de Abril de 2015
- Gómez, M. (2004) Educación ejecutiva. Manuales de Procedimientos y su Aplicación dentro del Control Interno. GestioPolis.com.2004. Pág 4.
- Gormaz, A. (2011). Rediseño del proceso de abastecimiento del Hospital Luis calvo Mackenna. Santiago de Chile, Chile. Recuperado el 26 de Marzo de 2015
- Holmes. (1970). una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa. México: Continental.

- Koontz, & O'Donnell. (1991). El control es de vital importancia.
- Lujan Alburquerque, L. (s/f). Libro contadores & empresas .contabilidad de costos. Recuperado el 05 de Mayo de 2015
- Mantilla, S. (2007). Control Interno: Informe COSO. Bogota, Colombia: ECOE. Recuperado el 23 de Mayo de 2015
- Medina, I. (2011). Evaluación de los procedimientos de control interno del proceso de compras en MINFRA estado Falcón. Caracas, Venezuela. Recuperado el 24 de Febrero de 2015.
- Mogollón (2015). Caracterización del Sistema de Control Interno de efectivo y Cuentas por Cobrar de la Administradora Clínica Tresa S.A., Talara en el Periodo 2014”. Talara – Perú.
- Murillo & Palacios, (2013). “Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de ventas de la Botica Farma Cartavio en el periodo 2013.” Universidad Privada Antenor Orrego - Trujillo
- Nicola, C., & Sosa, G. (2009). Nuevo enfoque de control interno alternativa de solución para las Municipalidades del Perú. Piura. Recuperado el 22 de Enero de 2015
- Novoa, P. (2012). Control Interno. Obtenido de UPS. Recuperado el 30 de Enero de 2015, de UPS: dspace.ups.edu.ec/bistraen/123456789/1450/1/CAPITULO%201.df
- Porras, M. (2016). Caracterización del control interno y su incidencia en el área administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: CASO ENCOAS SAC. Surquillo- 2015 Lima. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo – Perú.
- Rosales, M. (2016). Caracterización del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú: Caso empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo – Perú.

Verrando Bruno, (2014), Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña. Sullana, 2014

Vílchez, D. (2010). Control interno y su incidencia en la ejecución de gastos en la municipalidad provincial de huamanga períodos: 2006 – 2007”. Huamanga. Recuperado el 23 de Enero de 2015.

ANEXOS

ANEXO 01:

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO

Código:

Fecha:

INSTRUCCION

Estimado propietario o representante de la panificadora Las Estrellas S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a Analizar y elaborar una propuesta de mejora de los componentes del Control Interno de las Panificadoras de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana, para lo cual necesitamos de tu colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser, sino como lo percibes en la realidad. Para lo cual marcarás en uno de los recuadros teniendo en cuenta que:

1=Nunca 2=A veces 3= Siempre

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Nunca	A veces	Siempre
	AMBIENTE DE CONTROL			
01.	¿Los propietarios de la Panificadora de la Urbanización Santa Rosa desarrollan, comprenden y fijan integridad y valores éticos para reportar información de la compra de insumos, producción y ventas de productos de la panadería?			
02.	¿Los propietarios de la Panificadora de la Urbanización Santa Rosa ejercen la responsabilidad de supervisión del control interno de los procesos de la panadería?			

03.	¿Los propietarios de la panificadora de la Urbanización Santa Rosa ayudan con su filosofía y su estilo de operar a lograr un control interno eficaz en la panadería?			
04.	¿Los propietarios de la panificadora de la Urbanización Santa Rosa ayudan con su estructura de la organización para lograr un control interno eficaz en la panadería?			
05.	¿Los propietarios de la panificadora de la Urbanización Santa Rosa asignan niveles de autoridad y responsabilidad a los trabajadores para facilitar el control interno eficaz de ventas y compra de insumos en la panadería?			
06.	¿Los propietarios de la panificadora de la Urbanización Santa Rosa diseñan e implementa políticas y prácticas de recursos humanos para facilitar el control interno eficaz en la panadería?			
EVALUACION DEL RIESGO				
07.	¿Los propietarios de la panificadora de la Urbanización Santa Rosa especifican los objetivos para reportar la información de la panadería con suficiente claridad para facilitar la identificación de riesgos de la información?			
08.	¿El encargado del control interno de la Panificadora de la Urbanización Santa Rosa identifica y analiza los riesgos, para determinar cómo se deberían gestionar estos riesgos de perdida de información de la panadería?			
09.	¿Los propietarios de la panificadora de la Urbanización Santa Rosa toman acciones para abordar los riesgos de la información de ventas en la panadería?			
ACTIVIDADES DE CONTROL				
10.	¿Los propietarios de la panificadora de la Urbanización Santa Rosa seleccionan y desarrolla actividades de control para mitigar riesgos en la información de ventas y compras de insumos de la panadería?			
11.	¿Los propietarios de la panificadora de la Urbanización Santa Rosa fijan y comunican las políticas y procedimientos para el control interno en la panadería?			
12.	¿Los propietarios de la panificadora de la Urbanización Santa Rosa ha diseñado he implementado los controles de tecnología de la información para reportar la información de la panadería?			

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
13.	¿Los propietarios de la panificadora de la Urbanización Santa Rosa distribuyen un formato que permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades (ventas, procesos y compra de insumos) en la panadería?		
14.	¿Los propietarios de la panificadora de la Urbanización Santa Rosa ayudan a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales del control interno en la panadería?		
MONITOREO			
15.	¿Los propietarios de la panificadora de la Urbanización Santa Rosa permiten que el encargado de llevar el control de la información determine si el control interno de la panadería funciona con efectividad?		
16.	¿Los trabajadores de la panificadora de la Urbanización Santa Rosa identifican y comunican las deficiencias del control interno de la panadería a las partes responsables de tomar medidas correctivas?		

ESCALA DEL CONTROL INTERNO

componentes	Malo	Regular	Bueno
Ambiente de control	6 - 11	12 - 15	16 - 18
Evaluación de riesgos	3 - 5	6 - 7	8 - 9
Actividad de control	3 - 5	6 - 7	8 - 9
Información y comunicación	2 - 3	4 - 5	6 - 6
monitoreo	2 - 3	4 - 5	6 - 6
total	16 - 28	29 - 38	39 - 48

ANEXO N°02

CONSOLIDADO DE CUESTIONARIO APLICADO

1= Nunca

2= A veces

3= Siempre

N°	P01	P02	P03	P04	P05	P06	Ambiente De Control	P07	P08	P09	Evaluación Del Riesgo	P10	P11	P12	Actividades De Control	P13	P14	Información Y Comunicación	P15	P16	Superviso Y Monitoreo	Total Control Interno
01	3	2	2	1	2	2	12	3	3	3	9	1	1	1	3	2	1	3	3	2	5	32
02	2	1	3	2	3	1	12	3	3	3	9	2	2	3	7	3	2	5	3	3	6	39
03	1	3	1	3	1	3	12	1	3	2	6	3	2	1	6	1	1	2	2	2	4	30
04	3	3	2	1	3	3	15	1	1	1	3	3	3	3	9	2	3	5	3	3	6	38
05	1	1	2	1	1	1	7	2	2	3	7	1	3	2	6	3	2	5	1	2	3	28
06	3	2	3	3	3	2	16	3	2	1	6	2	1	3	6	3	3	6	3	3	6	40
07	2	3	2	1	2	1	11	2	1	1	4	3	3	3	9	1	2	3	2	3	5	32

Fuente:

Questionario

aplica

ANEXO N°03

**GUIA DE ENTREVISTA PARA EL REPRESENTANTE DE LA
PANIFICADORA LAS ESTRELLAS S.A.C.**

N°	Actividad o áreas / Ítems	RESPUESTA
	Tesorería	
01	¿Considera que el área de tesorería deposita eficazmente en entidades bancarias los bienes financieros de la empresa?	
02	¿El área de tesorería utiliza cheques de pago en sus transacciones comerciales?	
03	¿El área de tesorería realiza conciliación bancaria con la cuenta corriente de la empresa?	
04	¿La totalidad de trabajadores de la empresa se encuentran en planillas?	
05	¿El área de tesorería realiza el pago puntual de la remuneración, EsSalud y CTS?	
	Personal	
06	¿En la empresa utiliza algún mecanismo de un control de asistencia?	
07	¿La empresa cuenta con algún mecanismo de reclutamiento de personal?	

	Almacén	
08	¿Considera que la empresa realiza eficazmente el control de materia prima?	
09	¿La empresa utiliza el kardex en el control de entrada y salida de la materia prima y productos?	
10	¿En la empresa se realiza el inventario físico de los insumos y la producción?	

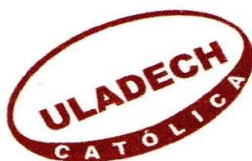
ANEXO N° 04 PRESUPUESTO

Descripción del material	Unidad	Precio	Cantidad	Subtotal	Total
MATERIAL DE OFICINA					
Hojas DINA 4	Millar	10.00	01	10.00	99.00
Lapiceros	Unidad	0.8	5	4.00	
Cartucho de tinta	Unidad	60	01	50.00	
USB	Unidad	30.00	01	30.00	
Libreta de apuntes	Unidad	5.00	01	5.00	
SERVICIOS					
Anillado	Unidad	15.00	01	15.00	710.00
Pasajes				300.00	
Internet				130.00	
Fotocopias				50.00	
Impresiones	Unidad	0.10	150	15.00	
Asesoría				200.00	
LIBROS					
Especialidad	Unidad	40.00	01	40.00	40.00
TOTAL					849.00

ANEXO N° 05 FINANCIAMIENTO

El total de proyecto de investigación será de S/. 849.00 nuevos soles, el total de financiamiento será cubierto con recursos propios, los cuales permitirán solventar en su totalidad el trabajo de tesis de investigación

ANEXO N°06 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CPC Eda Sernaqué Sernaqué con DNI N° 02615067 Magister en Gestión Pública, de profesión Contadora Pública desempeñándome actualmente como Contadora en forma Independiente.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Cuestionario el cual tiene como propósito recabar información para el desarrollo de su tesis titulada : "Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. caso Panificadora "Las Estrellas" sociedad anónima cerrada de la urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana y propuesta de mejora año 2017"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INDICADORES	DEFICIE NTE	ACEPTA BLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELE NTE
1. Claridad				x	
2. Objetividad				x	
3. Actualidad				x	
4. Organización				x	
5. Suficiencia				x	
6. Intencionalidad				x	
7. Consistencia				x	
8. Coherencia				x	
9. Metodología				x	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Sullana, a los 23 días del mes de Agosto del dos mil diecisiete.

Mgtr. : Eda Sernaqué Sernaqué
DNI : 02615067
Especialidad : Gestión Pública
E-mail : sseda50@hotmail.com


Magister CPC. Eda Sernaqué Sernaqué



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Titulo: "CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU. CASO PANIFICADORA "LAS ESTRELLAS" SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA DE LA URBANIZACIÓN SANTA ROSA DEL DISTRITO DE SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA AÑO 2017"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado													X								
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															X						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															X						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															X						

ANEXO N°07 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

El que suscribe propietario de la empresa panificadora “Las Estrellas S.A.C. Con RUC N° 20526378998 ubicada en Urbanización Santa Rosa de la ciudad de Sullana-Piura.

Hace constar:

Que bajo mi consentimiento el bachiller Lili Araceli Guzmán Yahuana ha aplicado en mi empresa el instrumento: Cuestionario, con la finalidad de realizar la investigación denominada Caracterización del Control Interno de las Micro y pequeñas empresas del Perú. Caso panificadora “Las Estrellas” Sociedad Anónima Cerrada de la urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana y propuesta de mejora año 2017.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado.

Sábado, 22 de Julio del 2017

PANIFICADORA LAS ESTRELLAS S.A.C.
.....
Alcides M. Yohuana Umbo
SUB GERENTE

DNI 80462083

Sub Gerente – Martin Yahuana Umbo.