

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

“El control interno en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco- 2022”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA: Chamorro Fernández, Ana Elizabeth

ASESORA: Espinoza Chávez, Lucy Janet

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión de la teoría contable

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Contador Público

Código del Programa: P35

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42858748

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22507319

Grado/Título: Maestra en ciencias contables con mención en: "auditoria y tributación"

Código ORCID: 0000-0001-9096-3967

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Toledo Martínez, Juan Daniel	Maestro en ciencias administrativas con mención en: "gestión pública"	22510018	0000-0003-2906-9469
2	Piundo Flores, Lister	Maestro en ciencias administrativas con mención en gestión pública	45383241	0000-0003-1232-585X
3	Peña Celis, Roberto	Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoria y tributación	22477364	0000-0002-7972-4903

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **15:00 horas del día 13 del mes de octubre del año 2023** en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez	(Presidente)
Mtro. Lister Piundo Flores	(Secretario)
Mtro. Roberto Peña Celis	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 537-2023 -D-FCOMP-PACF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada "EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA AUTOMOTORES MOPAL S.A., DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO- 2022", presentado por la Bachiller, CHAMORRO FERNANDEZ, Ana Elizabeth, para optar el título Profesional de Contador Público.

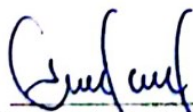
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 QUINCE y cualitativo de BUENO (Art.47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **16:00 horas del día 13 del mes de octubre del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez
N° DNI 22510018
Código ORCID: 0000-0003-2906-9469
PRESIDENTE



Mtro. Lister Piundo Flores
N° DNI 45383241
Código ORCID: 0000-0003-1232-585X
SECRETARIO



Mtro. Roberto Peña Celis
N° DNI 22477364
Código ORCID: 0000-0002-7972-4903
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Lucy Janet Espinoza Chávez, asesor(a) del P.A. Contabilidad y Finanzas y designado(a) mediante documento RESOLUCIÓN N° RESOLUCIÓN N° 518-2022-D-FCOMP-PACF-UDH del (los) estudiante(s) CHAMORRO FERNANDEZ, Ana Elizabeth, de la investigación titulada:

“EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA AUTOMOTORES MOPAL S.A. DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO – 2022”

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 25%. verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco 31 de octubre de 2023

Apellidos y Nombres Espinoza Chávez Lucy Janet

DNI N° 22507319

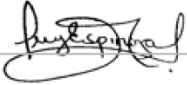
Código Orcid N° 0000-0001-9096-3967

Ana Elizabeth Chamorro Fernández

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	24%	10%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upa.edu.pe		2%
	Fuente de Internet		
2	repositorio.unemi.edu.ec		1%
	Fuente de Internet		
3	core.ac.uk		1%
	Fuente de Internet		
4	dspace.ucuenca.edu.ec		1%
	Fuente de Internet		
5	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru		1%
	Trabajo del estudiante		
6	repositorio.undc.edu.pe		1%
	Fuente de Internet		
7	www.scribd.com		1%
	Fuente de Internet	Mtra. Espinoza Chávez Lucy Janet DNI 22507319 Código Orcid N° 0000-0001-9096-3967	
8	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega		1%
	Trabajo del estudiante		

DEDICATORIA

A Dios que me dio la vida y que me permitió concluir mi carrera profesional.

A mi amado esposo y mis queridos hijos, quienes me dan la fortaleza y el aliento para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad Huánuco, en especial del Programa Académico de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Empresariales, por otorgarme los conocimientos necesarios para la formación profesional.

A mi asesora, la Maestra Lucy Janet Espinoza Chávez, quien me brindó todo su apoyo y su orientación para la elaboración del presente trabajo de investigación con el propósito de obtener mi título profesional.

A la empresa Automotores Mopal S.A. de la ciudad de Huánuco, su gerente y trabajadores, quienes me apoyaron y otorgaron todas las facilidades para poder recoger la información que se requirió en el estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	23
2.2. BASES TEÓRICAS.....	25
2.2.1. CONTROL INTERNO.....	25
2.2.2. DIMENSIONES DE CONTROL INTERNO.....	28

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	33
2.4. HIPÓTESIS	34
2.5. VARIABLES	34
2.5.1. VARIABLE 1.....	34
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	35
CAPÍTULO III.....	36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.1.1. ENFOQUE	36
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	36
3.1.3. DISEÑO	36
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.2.1. POBLACIÓN	37
3.2.2. MUESTRA.....	38
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	40
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS..	40
CAPÍTULO IV.....	41
RESULTADOS.....	41
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	41
CAPÍTULO V.....	57
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	57
5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS	57
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población del estudio	37
Tabla 2 Muestra del estudio.....	38
Tabla 3 Validación por juicio de expertos	39
Tabla 4 Estadístico de fiabilidad	40
Tabla 5 ¿Cómo califica usted el manejo del manual y/o reglamento de funciones respecto a la estructura organizacional de la empresa?.....	41
Tabla 6 ¿Cómo califica usted la asignación de funciones y responsabilidades del área de ventas, respecto al perfil y descripción de los puestos de trabajo de la empresa?	42
Tabla 7 ¿Cómo califica usted las acciones para retener y capacitar al personal del área de ventas de la empresa?.....	43
Tabla 8 ¿Cómo califica usted el desarrollo de actividades para fomentar la integración del personal y fortalecer el clima laboral?	44
Tabla 9 ¿Cómo califica usted la detección e identificación de los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la empresa?	45
Tabla 10 ¿Cómo califica usted que el registro y evaluación de los riesgos en la empresa?	46
Tabla 11 ¿Cómo califica usted la forma en la que se comunican los criterios de control que se aplicarán frente a los riesgos?.....	47
Tabla 12 ¿Cómo califica usted la implementación de actividades para el cumplimiento de responsabilidades señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?	48
Tabla 13 ¿Cómo califica usted la seguridad para el acceso y la administración de los recursos de la empresa?	49
Tabla 14 ¿Cómo califica usted la efectividad de la evaluación periódica de las actividades de control de la empresa?.....	50
Tabla 15 ¿Cómo califica usted las características de la información utilizada y generada en la empresa (pertinencia, veracidad, accesibilidad, objetividad)?	51
Tabla 16 ¿Cómo califica usted la calidad de los sistemas de información implementados para la toma de decisiones de la empresa?	52

Tabla 17 ¿Cómo califica usted las líneas o canales de información que utiliza la empresa para difundir a su personal sus metas, objetivos y programas?	53
Tabla 18 ¿Cómo califica usted la realización de evaluaciones continuas del funcionamiento de los componentes del control interno en el área de ventas de la empresa?	54
Tabla 19 ¿Cómo califica usted que se maneja la evaluación y comunicación de las deficiencias detectadas en el área de ventas de la empresa?	55
Tabla 20 ¿Cómo califica usted la atención a las recomendaciones referentes al área de ventas de la empresa, brindadas por los evaluadores?	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Cómo califica usted el manejo del manual y/o reglamento de funciones respecto a la estructura organizacional de la empresa?.....	41
Figura 2 ¿Cómo califica usted la asignación de funciones y responsabilidades del área de ventas, respecto al perfil y descripción de los puestos de trabajo de la empresa?	42
Figura 3 ¿Cómo califica usted las acciones para retener y capacitar al personal del área de ventas de la empresa?.....	43
Figura 4 ¿Cómo califica usted el desarrollo de actividades para fomentar la integración del personal y fortalecer el clima laboral?	44
Figura 5 ¿Cómo califica usted la detección e identificación de los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la empresa?	45
Figura 6 ¿Cómo califica usted que el registro y evaluación de los riesgos en la empresa?	46
Figura 7 ¿Cómo califica usted la forma en la que se comunican los criterios de control que se aplicarán frente a los riesgos?.....	47
Figura 8 ¿Cómo califica usted la implementación de actividades para el cumplimiento de responsabilidades señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?	48
Figura 9 ¿Cómo califica usted la seguridad para el acceso y la administración de los recursos de la empresa?	49
Figura 10 ¿Cómo califica usted la efectividad de la evaluación periódica de las actividades de control de la empresa?.....	50
Figura 11 ¿Cómo califica usted las características de la información utilizada y generada en la empresa (pertinencia, veracidad, accesibilidad, objetividad)?	51
Figura 12 ¿Cómo califica usted la calidad de los sistemas de información implementados para la toma de decisiones de la empresa?	52
Figura 13 ¿Cómo califica usted las líneas o canales de información que utiliza la empresa para difundir a su personal sus metas, objetivos y programas?	53

Figura 14 ¿Cómo califica usted la realización de evaluaciones continuas del funcionamiento de los componentes del control interno en el área de ventas de la empresa?	54
Figura 15 ¿Cómo califica usted que se maneja la evaluación y comunicación de las deficiencias detectadas en el área de ventas de la empresa?	55
Figura 16 ¿Cómo califica usted la atención a las recomendaciones referentes al área de ventas de la empresa, brindadas por los evaluadores?	56

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito principal conocer el desarrollo del control interno en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de acuerdo a los componentes; con la finalidad de dar respuesta al problema de investigación ¿Cómo se desarrolla el control interno en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022? La metodología del estudio corresponde al tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo en una muestra de 24 trabajadores de la empresa, a quienes se les aplicó una encuesta a través de un cuestionario con preguntas estructuradas. De acuerdo a la evaluación realizada en el presente estudio, los resultados permiten afirmar que el desarrollo del control interno en la empresa Automotores Mopal S.A. se ubica en el nivel “regular”, evidenciando que el desarrollo de control interno es adecuado, aunque no eficiente, lo que amerita mejoras en algunos de sus componentes para un eficiente desempeño y logro de sus objetivos.

Palabras claves: Control, área, ventas, empresa, automotores, ciudad.

ABSTRACT

The main purpose of this research work was to know the development of internal control in the sales area of the company Automotores Mopal S.A., according to the components; In order to respond to the research problem, how is internal control developed in the sales area of the company Automotores Mopal S.A., in the city of Huánuco, 2022? The study methodology corresponds to the type applied, of a quantitative approach, of a descriptive level in a sample of 24 company workers, to whom a survey was applied through a questionnaire with structured questions. According to the evaluation carried out in the present study, the results allow us to affirm that the development of internal control in the company Automotores Mopal S.A. It is located at the "regular" level, evidencing that the development of internal control is it is adequate although not efficient, which deserves improvements in some of its components, it will allow it to improve its performance and will allow the achievement of its objectives

Keywords: Control, area, sales, company, automotive, city.

INTRODUCCIÓN

El control interno viene a ser un proceso que ayuda a las organizaciones o empresas a lograr objetivos importantes, al mismo tiempo que mejoran su rendimiento. El enfoque COSO permite a los sistemas de control interno a desarrollarse de forma eficiente, adaptándose a los cambios del entorno y el tipo de negocio, con el fin de mitigar riesgos a niveles aceptables y sirviendo de apoyo para la toma de decisiones en la organización.

Implementar un sistema de control interno que sea efectivo es un desafío; debido a los nuevos modelos de negocio, modificación de los mismos, dependencia de la tecnología, globalización, entre otros; por lo que, se requiere que el control interno sea ágil y sea más que solo el cumplimiento riguroso de procedimientos toda vez que no es un proceso secuencial, sino integrado y dinámico; requiriendo para tal caso la supervisión y evaluación constante de su efectividad a nivel organizacional, operativo y funcional.

Dado los problemas observados en la empresa Automotores Mopal S.A. de la ciudad de Huánuco, en cuanto a su organización a la luz de los componentes del sistema COSO; el presente estudio planteó la problemática de conocer cómo se está desarrollando el control interno; en esa misma perspectiva su propósito fue describir el desarrollo del mismo en el área de ventas, ya que, si bien no existe un sistema de control interno perfecto, se pretende ofrecer algunas recomendaciones para las partes interesadas de la mencionada empresa, con el fin de optimizar su rendimiento. Contrastando los resultados obtenidos con otros estudios previos y las bases teóricas relacionadas con la variable.

La investigación se encuentra estructurada en cinco capítulos, de la siguiente forma:

El capítulo I, describe la problemática, muestra la formulación del problema general y problemas específicos, el planteamiento de objetivos, justificación, limitaciones y viabilidad del estudio.

En el capítulo II, se encuentran los antecedentes, las bases teóricas que sustentaron el trabajo de investigación y la operacionalización de la variable

El capítulo III muestra la metodología utilizada, el tipo de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, y el procesamiento del análisis de la información.

En el capítulo IV se presentan los resultados que se obtuvieron en el estudio.

El capítulo V se presenta la discusión de los resultados contrastados con otros trabajos de investigación y bases teóricas. Conclusiones a las que arribó la investigación y recomendaciones. Finalmente se muestran las referencias bibliográficas utilizadas y los anexos que dan soporte al estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El sector automotriz en el Perú ha visto acelerado su crecimiento en este último año, gracias a la mayor comercialización de vehículos livianos y pesados, además de la venta de piezas y accesorios automotores. Este incremento es significativo, teniendo en consideración la baja que se presentó en el año 2020, año en el que la economía peruana fue golpeada de forma severa por la pandemia de Covid-19. (Asociación Automotriz del Perú, 2022)

Para obtener una mayor rentabilidad y mejor posicionamiento en el mercado automotriz, las empresas dedicadas a este sector deben ser más eficientes, tomando decisiones acertadas para sobresalir frente a la competencia, por esto es importante la implementación adecuada del control interno, que les permitirá lograr los objetivos que tienen como empresa, evitando riesgos, protegiendo sus intereses y obteniendo confiabilidad de su información financiera.

A nivel mundial el desafío que enfrentan las empresas es mantenerse en el mercado, ofreciendo productos y servicios tengan demanda de los clientes, requiriendo diversas estrategias para la mejora de su gestión comercial; sin embargo, aún existen empresas que no cuentan con un adecuado control interno, tal es el caso de México, donde muchas de las pequeñas y medianas empresas no lo consideran necesario debido a que en su mayoría son empresas familiares, e incluso algunas no están formalizadas, por lo que carecen de un manual que indique los procedimientos y las políticas de forma clara, para que sus trabajadores desarrollen sus funciones de forma eficaz y eficiente (Aguirre y Armenta, 2012).

En el Perú el caso es similar, puesto que en la actualidad existen múltiples pequeñas, medianas y grandes empresas que han quebrado, están en reestructuración, perjudicando no solo a los accionistas, sino también a los trabajadores, pudiendo muchas haber previsto esta situación a través de un adecuado control interno, sin embargo, las empresas de diversos sectores no

toman en cuenta su importancia, siendo éste la base que permitiría observar detalladamente la eficacia de sus operaciones y el cumplimiento de las responsabilidades, lo que daría como resultado mayor rentabilidad y la continuidad de la empresa (Ramón, 2004).

En la ciudad de Huánuco, la empresa Automotores Mopal S.A., con treinta y un años de creación, si bien, se ha ganado una buena posición comercial en el sector gracias a la calidad de sus productos y servicios; viene evidenciando dificultades en lo que respecta a su control interno, como la distribución de las funciones que establezcan las líneas de responsabilidad relacionadas al ambiente de control, la deficiente identificación de riesgos y el manejo de éstos, actividades de control poco coordinadas, además de problemas en cuanto a la información y comunicación en los respectivos canales para las áreas de la empresa. En ese sentido, se ha podido observar ciertas deficiencias en el área de ventas, lo que dificulta que la empresa trabaje de forma eficiente y ordenada en cuanto a las operaciones dentro de su organización, por ello, resulta fundamental dar una seguridad razonable y promover el logro de los objetivos que tiene la empresa en función a las normas y principios, que garantice su éxito futuro.

Por tanto, la investigación tuvo como finalidad conocer y analizar la forma en la que se desarrolla el control interno específicamente en el área de ventas, lo que permite proponer cambios importantes en pro de una mejor toma de decisiones que beneficie a la empresa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se desarrolla el control interno en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo se desarrolla el componente ambiente de control en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022?

- ¿Cómo se desarrolla el componente evaluación de riesgos en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022?
- ¿Cómo se desarrolla el componente actividades de control en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022?
- ¿Cómo se desarrolla el componente información y comunicación en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022?
- ¿Cómo se desarrolla el componente supervisión y monitoreo en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Describir el desarrollo del control interno en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el estado del componente ambiente de control en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022.
- Identificar el estado del componente evaluación de riesgos en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022.
- Identificar el estado del componente actividades de control en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022.
- Identificar el estado del componente información y comunicación en el

área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022.

- Identificar el estado del componente supervisión y monitoreo en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación contribuyó a conocer de qué manera se aplica el control interno en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., lo que permite a la empresa conocer y mejorar los componentes de control interno que repercutan en su gestión comercial; así mismo, los resultados obtenidos aportarán conocimientos para futuros estudios.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación permitió evidenciar los problemas y deficiencias en el control interno de la empresa, con el fin de mitigarlas y darle herramientas necesarias para seguir compitiendo en el mercado de automotores, mejorando el área de ventas y posicionándola en el mercado regional, lo que se reflejará en una mayor rentabilidad.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizaron, luego de haber sido validados podrán ser replicados en estudios similares.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tuvo como principal limitación el poco acceso a documentos financieros de la empresa como los estados financieros y demás relacionados; dada la confidencialidad de los mismos. Por lo que, la información se obtuvo únicamente en base a encuestas dirigidas a los trabajadores, siendo las respuestas desde el punto de vista de éstos.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tuvo viabilidad por cuanto se obtuvo el permiso de parte de la empresa para recolectar la información a través de las encuestas; asimismo se dispuso del tiempo y recursos necesarios para su desarrollo y ejecución. Además, se contó con la disposición y guía de la docente asesora para su elaboración.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Calle et al. (2020) en su artículo “Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda.”, tuvo como objetivo principal la evaluación del sistema de control interno en los procesos administrativos y financieros de la mencionada empresa, para identificar riesgos y el cumplimiento de objetivos planteados; su muestra estuvo conformada por 20 empleados administrativos y operativos. Llegando a la conclusión que, dentro de las causas que se han identificado en Austroseguridad, que impiden un adecuado control interno, pudieron identificarse la falta de evaluación continua, carencia de procedimientos y políticas en el área administrativa-contable, además de la falta de compromiso de los directores de la empresa para el logro de los objetivos de la misma.

Baque et al. (2020) en su artículo “Estrategia de control interno para el área de inventarios en la empresa Ferricortez comercializadora de productos ferreteros en el cantón Santo Domingo” en Ecuador, tuvo como objetivo principal analizar las necesidades que presenta la empresa Ferricortez en el control de sus inventarios; su muestra estuvo conformada por responsables, empleados y trabajadores de la empresa haciendo un total de 224. Llegando a la conclusión que, la empresa se encuentra en un riesgo inherente alto en relación con el nivel de confianza “bajo”, por lo que se propuso estrategias de control interno con la finalidad de disminuir el riesgo que existe en el área de inventarios de la mencionada empresa.

López (2019) en su investigación “Análisis de la incidencia de un sistema de control interno para el desarrollo empresarial de Constructora

López en Ecuador, provincia del Cañar, ciudad de la Troncal, año 2018”, tuvo como propósito principal conocer la importancia de un sistema contable de control interno en el desarrollo de la empresa; su muestra lo conformaron 10 trabajadores. Concluyendo que, la Constructora López se encuentra afectada por la falta de control y el manejo empírico de la administración, puesto que no se ha considerado la importancia de una implementación de mejoras que le permitirían ser más competitiva en el mercado exigente; siendo importante la toma de decisiones para mantener un control eficiente de la información financiera de la empresa, que sea confiable y transparente.

García et al. (2019), en su investigación “Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en Ecuador”, tuvo como objetivo principal establecer el nivel de riesgo y confianza aplicando un cuestionario de control interno COSO; su muestra estuvo conformada por el gerente, administrador, secretaria y clientes pendientes al año 2017. Llegando a la conclusión que la empresa lleva a cabo sus actividades de forma empírica, por lo que carece de documentación relacionada a la estructura organización, políticas y procedimientos para el desarrollo de actividades de concesión de créditos y recuperación de cartera, asimismo se comprobó la duplicidad de funciones, dificultando que la empresa sea eficiente.

Imbaquingo y García (2019) en su artículo “El control interno en la gestión de inventarios para la empresa Japan Auto, 2017” en Ecuador, tuvo como propósito principal conocer el sistema de control interno en la gestión de inventarios relacionados a las políticas y procedimientos ejecutados; su muestra estuvo conformada por 138 trabajadores. Llegando a la conclusión que, la empresa Japan Auto incumple en gran parte las políticas y procedimientos en el ciclo de inventarios lo cual dificulta la eficiencia de la empresa.

Morán et al. (2018) en el artículo “El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO” en Ecuador, tuvo como propósito principal estudiar el papel que cumplen los informes COSO,

COCO y sus criterios. Llegando a la conclusión que, ambos informes cumplen con describir el mismo modo, pero con enfoques diferentes, para las entidades privadas; ya que ambos informes, ofrecen una seguridad razonable respecto al alcance de objetivos de las empresas.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Matos (2021) en su investigación “Control interno y el proceso crediticio en la cooperativa Dos de Mayo, 2020”, tuvo como objetivo principal determinar que un adecuado control interno mejora el desarrollo de la empresa en cuanto al proceso crediticio; su muestra estuvo conformada por 7 trabajadores de la empresa, del área de operaciones y cobranzas de la agencia regional de Junín. Llegando a la conclusión que, el control interno es una herramienta indispensable en el proceso crediticio, evidenciando la importancia de evaluar y corregir el control interno en busca de cumplir las metas de la organización.

Chamba (2020) en su investigación “Control interno para mejorar la gestión comercial de la empresa Maestro S.A. Filial Chiclayo”, tuvo como propósito principal determinar la incidencia de la implementación del control interno en la gestión comercial de esta empresa de la ciudad de Chiclayo; su muestra estuvo conformada por 54 trabajadores. Llegando a la conclusión que, la empresa cuenta con los procedimientos de operación, denominado Protocolo Organizacional del Empleado (POE), el cual se ha establecido en la empresa, sin embargo, no se respeta en su totalidad ni se aplica con regularidad, lo que afecta a la rentabilidad de la empresa, principalmente por la falta de control. Además, se evidenció que los objetivos de control no son concretos, mostrando que no se registra las transacciones de manera oportuna, afectando a la información de los Estados Financieros.

Villalva (2019) en su investigación “Implementación de control interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC”, tuvo como objetivo principal implementar el sistema de control interno en la Corporación Empresarial Barrera & Gutierrez SAC; su muestra estuvo

conformada por la información y revisión contable antes de la implementación del control interno. Llegando a la conclusión que, al implementar el control interno con los cinco componentes en la empresa Corporación Empresarial Barrera y Gutierrez SAC permitió mejorar su gestión.

Chapoñan (2019) en su investigación “Diseño de control interno para mejorar la gestión del área de ventas de la empresa negociaciones FRANORTE S.A.C., periodo 2015-2016”, tuvo como objetivo principal evaluar la situación actual de la empresa respecto al manejo de su área de ventas, la cual se le va proporcionar un diseño de control interno que sirve para hacer la supervisión de sus operaciones; su muestra estuvo conformada por los trabajadores y documentos del área de ventas de la empresa. Llegando a la conclusión que, el control interno en el área de venta no se ha implementado, encontrándose un registro deficiente de su control de ventas, con ventas que no se hallaban en los libros de contabilidad. Se observó que no cuenta con un manual de procedimientos, dentro del proceso ventas, se encontró deficiencias en las actividades que desarrolla desde la atención al cliente hasta el despacho del producto, dado que no cuenta con personal suficiente para esta área, detectándose que un solo personal desarrollando varias funciones.

Rivera (2018) en su investigación “Control interno y su incidencia en la gestión de inventarios del sector comercio al por menor (Farmacias Sociales) pertenecientes a instituciones religiosas en la provincia constitucional del Callao, periodo 2016”, tuvo como objetivo principal demostrar a influencia en la gestión de inventarios dentro del área de almacén promoviendo y asegurando el buen control y la optimización de un buen informe técnico para las mismas; su muestra estuvo conformada por 47 instituciones según la actividad económica de comercio al por menor pertenecientes a las instituciones religiosas en Callao. Llegando a la conclusión que, el control interno influye significativamente en un 78.72% en la gestión de inventarios, por lo que si se implementa un sistema de control interno efectivo habrá mayor control de la dirección y

gerencia de la institución, lo cual se reflejará en una mejor gestión que permita el logro de objetivos de la gestión de inventarios de estas farmacias sociales.

Castillo (2018) en su investigación “Sistema de control interno en ventas para mejorar la gestión comercial de Innovación Urbana EIRL, Chiclayo 2018”, tuvo como objetivo principal demostrar cómo el sistema de control interno en ventas mejora la gestión comercial de la empresa en mención; su muestra estuvo conformada por 4 trabajadores de la empresa Innovación Urbana EIRL, el gerente, contador y personal de área de venta. Llegando a la conclusión que, la empresa en la que se desarrolló la investigación tiene un ineficiente control interno en el área de ventas, lo cual afecta de forma negativa en su gestión comercial, por lo que se requiere la implementación del sistema de control interno que permita una mejor toma de decisiones.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Cruz (2022) en su investigación “El control interno en la gestión tributaria del club Lawn Tennis y Ajedrez, Huánuco-2020”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el control interno y la gestión tributaria en el mencionado club de la ciudad de Huánuco; su muestra estuvo conformada por diez trabajadores del Club Lawn Tennis y Ajedrez. Llegando a la conclusión que, la relación entre el control interno y la gestión tributaria es positiva alta, con un valor 0.954; es decir, si se mejora el control interno incidirá en la gestión tributaria y viceversa.

León (2021) en su investigación “El control interno y gestión de inventarios en la empresa Grupo León Ferretería y Construcciones EIRL-Huánuco, 2021”, tuvo como objetivo principal conocer la relación entre el control interno y la gestión de inventarios de la mencionada empresa; su muestra estuvo conformada por quince trabajadores de la empresa, en el área de ventas, distribución, caja y almacén. Llegando a la conclusión que, los trabajadores de la empresa conocen la importancia del control interno en el proceso administrativo, en especial en la gestión de

inventarios. Además, se determinó que existe relación entre el control interno y la gestión de inventarios en la empresa Grupo León Ferrería y Construcciones EIRL de la ciudad de Huánuco, obteniéndose como coeficiente Rho de Spearman 0.821.

Chistama et al. (2019) en su investigación “El control interno como herramienta de gestión en las micro empresas recreacionales en la provincia de Huánuco- año 2018”, tuvo como objetivo principal analizar de qué manera el control interno y sus componentes se aplican como herramienta de gestión en microempresas recreacionales de la provincia de Huánuco durante el año 2018; su muestra estuvo conformada por 40 microempresas recreacionales de la provincia de Huánuco. Llegando a la conclusión que, el control interno y sus componentes se aplican como herramienta de gestión en las microempresas recreacionales de la provincia de Huánuco – año 2018.

Carrión (2019) en su investigación “Implementación de un sistema de control interno y la rentabilidad de la empresa Estación de Servicios El Valle EIRL Huánuco 2019”, tuvo como objetivo principal determinar la influencia del sistema de control interno en la rentabilidad de la Empresa Estación de Servicios el Valle EIRL; su muestra estuvo conformada por 22 trabajadores de la mencionada empresa. Llegando a la conclusión que, el Sistema de Control interno tiene relación positiva fuerte con la rentabilidad de la empresa, con una correlación de Pearson de 0.917.

Velásquez et al. (2018) en su investigación “El sistema de control interno y la gestión comercial en las empresas ferreteras S.C.R. Ltda de la ciudad de Huánuco”, tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejora la gestión comercial de las empresas ferreteras; su muestra estuvo conformada por 32 trabajadores de las empresas. Llegando a la conclusión que, la implementación de un sistema de control interno, mediante sus políticas, normas y evaluación, contribuye a mejorar de forma significativa el área de ventas, la satisfacción de

clientes y el aumento de mercado en las empresas ferreteras de la ciudad de Huánuco.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CONTROL INTERNO

Coopers & Lybrand (1997) consideran que “es un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos” (p. 15)

Cook y Winkle (2006) definen al Control Interno como el sistema interno de una organización conformado por el plan, la designación de tareas, desarrollo de informes y metodología empleada con el propósito de salvaguardar los activos, obtener datos de la contabilidad e informes operativos de forma precisa y confiable; fomentar y evaluar las operaciones de las actividades de la empresa, comunicando y midiendo su cumplimiento.

El control interno comprende el plan de organización, métodos y medidas dentro de las empresas, para proteger los activos (bienes o patrimonio), controlar los datos contables, fomentar la operatividad y la adhesión a políticas determinadas por la gerencia (Instituto Americano de Contadores Públicos, 1949, como se citó en Fonseca, 2011).

El control interno se ha establecido en las organizaciones con el propósito de implantar un orden sobre sus operaciones y el personal que trabaja en ellas (Baquero, 2013).

El control interno ha llegado a ser una de las bases organizacionales, debido a que contribuye a la observación de la eficacia y eficiencia de sus operaciones, obtener registros confiables y garantiza el cumplimiento de los procedimientos y medidas que se deben aplicar. (Santillana, 2015).

Estas definiciones permiten comprender que el control interno es un procedimiento enmarcado en el manejo de los recursos y activos de una

empresa, lo que le permite llevar de forma eficiente un adecuado registro de sus actividades.

➤ **IMPORTANCIA**

Es importante la aplicación del control interno en las operaciones de la empresa, porque le permite conducirla de forma ordenada y eficiente; respetando las políticas de administración, el cuidado de los archivos, así como prevenir y detectar posibles riesgos y obtener la información contable de forma oportuna con el fin de conocer con seguridad la situación financiera real (Chiavenato, 2004).

El control interno para cualquier entidad es importante, porque permite integrar las operaciones que se llevan a cabo tanto por la directiva como por los trabajadores, brindando una seguridad razonable para una mejor toma de decisiones y alcanzando: confiabilidad de la información, eficiencias y eficacia de operaciones, cumplimiento de la normatividad vigente y el control adecuado de los recursos con los que cuenta la empresa (Del Toro et al., 2005).

La implementación de un sistema de control interno contribuye al fortalecimiento de las empresas, promoviendo la adopción de medidas que permitan conseguir sus objetivos, desarrollando actividades que mejoren su rendimiento. Así también permite obtener una adecuada gestión en todas las áreas de la empresa, fortaleciendo su desempeño y evitando la pérdida de recursos, para que posteriormente se vean los resultados en su rentabilidad (Estrada, 2010).

➤ **OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO**

Los objetivos del control interno en las empresas guardan relación con sus metas como empresa. Pudiendo ser de tres tipos:

- **Objetivos operacionales.** Se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la empresa; que contemplan los propósitos que guardan relación con el rendimiento, rentabilidad, evaluar programas, ejecutar proyectos, operaciones y proteger el patrimonio. La finalidad

es que las acciones se realicen con el menor uso de recursos, pero maximizando las utilidades.

- **Objetivos financieros.** Son aquellos que se relacionan con la elaboración de los estados financieros y la información de gestión, así como la prevención de falsificaciones y publicaciones de información. Su contenido deberá ser confiable y oportuna.
- **De cumplimiento.** Hace referencia al respeto de la normatividad, aplicación de instrumentos legales y las disposiciones establecidas. Las acciones que la empresa emprenda deben estar enmarcadas en las disposiciones legales del país y el cumplimiento de las leyes que apliquen a la organización (Conexión ESAN, 2017).

➤ **MODELOS PARA CONTROL INTERNO**

Los modelos desarrollados actualmente promueven más participación de la dirección, gerencia y todo el personal de la empresa. Dentro de los más conocidos se encuentran:

- **Modelo COSO**

El modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) se publicó en 1992 en Estados Unidos, definiéndose como el resultado del informe acerca del control interno y constituyendo un proceso desarrollado por la administración, dirección y todo el personal de la empresa. Está planteado para proveer mayor seguridad en el logro de objetivos dentro de la: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, el respeto de la normatividad establecida (Mantilla, 2000).

Por su parte Fonseca (2011) refiere que el modelo COSO establece criterios que permiten obtener una gestión eficiente y efectiva en la evaluación de riesgos de la empresa.

El modelo COSO, se define también como las técnicas de control interno y los criterios que permiten optimizar la gestión de la empresa;

actuando como un proceso completo, que forma parte del proceso empresarial (Coopers & Lybrand, 1997).

Lara (2012) señala que el propósito de este modelo es dar un concepto de control interno para poder emitir adecuadamente la información financiera.

- **Modelo COCO**

El modelo COCO (Criteria of Control Committee) este modelo canadiense es producto de un exhaustivo análisis del Comité de Criterios de Control - Canadá, siendo su finalidad la elaboración de un modelo más preciso y puntual, ante la complejidad que enfrentaron algunas empresas al inicio, con el modelo COSO. Este modelo está orientado a mejorar el control y lo define de forma idéntica al modelo COSO (Estupiñan, 2006).

La principal diferencia de este modelo, es que en lugar de conceptualizar el proceso de control como una pirámide de componentes y elementos que se interrelacionan, proporciona un marco de referencia mediante veinte criterios, que todo el personal de la empresa puede usar para diseñar, modificar o evaluar el Control, contiene cuatro etapas que forman un ciclo lógico de acciones a ejecutar para el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Estas etapas son: *Propósito*, en el que los objetivos se comunican; *Compromiso*, se establecen los valores éticos, además las políticas y prácticas de recursos humanos deben estar alineados al logro de los objetivos sin dejar de lado a los miembros de la empresa; *Capacidad*, se refiere al sentido de competencia del personal para desempeñar su labores en función a los objetivos de la empresa; *Monitoreo y aprendizaje*, con la supervisión al ambiente de trabajo, tanto interno como externo en concordancia con las metas e indicadores que se han establecido previamente (Fonseca, 2011).

2.2.2. DIMENSIONES DE CONTROL INTERNO

Estupiñan (2020), refiere que el control interno tiene cinco componentes que se encuentran interrelacionados y se integran a los procesos administrativos. Siendo los siguientes:

A. AMBIENTE DE CONTROL

El entorno de trabajo se centra en el núcleo de la empresa, que viene a ser su personal, con sus individualidades, valores éticos y profesionalidad. Considerándose como el motor para impulsar la empresa y la base en la que descansan el resto de componentes (Coopers & Lybrand, 1997). Se establece autoridad y responsabilidades organizando al personal, se comparte y comunica valores; y el personal toma conciencia de la importancia de contar con un adecuado control.

Según Estupiñan (2020) el entorno de control incluye:

- Un grupo de normas, procesos y estructuras que brindan fundamento para el control interno de la empresa.
- La dirección y gerencia de la empresa determinan el ejemplo con la relación a la importancia del control interno.
- Incidencia en la conciencia del riesgo en el personal de la empresa.
- Provee disciplina y estructura al resto de componentes.

Sánchez (2017) refiere que los principios del ambiente de control son:

- La integridad y los valores éticos
- Demuestra independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de control interno.
- Establece las estructuras, líneas de reporte, autoridades y responsabilidades para buscar objetivos.
- El compromiso de atraer y desarrollar personal competente en función de los objetivos.
- Retiene individuos que se comprometan con las responsabilidades.

B. EVALUACIÓN DE RIESGOS

Refiere a identificar y analizar los riesgos importantes para alcanzar los objetivos, además es el fundamento para determinar la manera en que se deben mejorar los riesgos. Del mismo modo, contempla los mecanismos que son requeridos para el manejo de riesgos que guardan relación con los cambios, considerando no sólo los que influyen en el ambiente de la empresa, sino también los internos. (Estupiñan, 2020).

La empresa debe identificar y abordar los riesgos que se presenten, fijando objetivos integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización, entre otros. Por lo que, debe establecerse para evaluar y manejar los riesgos correspondientes (Coopers & Lybrand, 1997).

El control interno ha sido pensado principalmente para limitar los riesgos que afecten a la empresa, por lo que, sus elementos de evaluación contienen: identificar el riesgo, valorar el riesgo y el desarrollo de respuestas para la prevención de riesgos. (Claros y León, 2012).

Contempla estimar la importancia del riesgo y sus efectos, evaluar probabilidades de ocurrencia, establecer acciones y control necesario, y finalmente una evaluación continua del proceso anterior.

C. ACTIVIDADES DE CONTROL

Son las actividades que desarrollan la gerencia y el personal de la empresa con el propósito de efectuar las actividades diarias. Estas actividades deben ser evaluadas en el marco de políticas y procedimientos que la gerencia establece, con el propósito de afrontar riesgos relacionados con los objetivos de la empresa. Incluyen las acciones de aprobación, autorización, verificaciones, conciliaciones y revisión de resultados (Fonseca, 2011).

Estas actividades se encuentran contempladas en las políticas, sistemas y procedimientos; pudiendo ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas y preventivas. Por tanto, son fundamentales no sólo debido a que consideran la manera

adecuada de hacer las cosas, sino porque también es la forma de conseguir los objetivos de forma eficiente (Coopers & Lybrand, 1997).

D. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Según Fonseca (2011) el componente información y comunicación, contiene métodos y procedimientos que son elaborados por la empresa; éstos sirven para registrar, procesar e informar las operaciones financieras obtenidas en los estados financieros. La calidad de la información financiera es una condición que influye en la toma de decisiones eficientes de la gerencia. Los factores que la integran son:

- La calidad de información. Que viene del sistema de información de la empresa e impacta en la capacidad de toma de decisiones en cuanto a la administración y el control de actividades y sus operaciones. Los criterios son de contenido, actualización, exactitud y acceso.
- Efectividad de las comunicaciones. Brinda a los trabajadores de la empresa, información pertinente para cumplir sus responsabilidades.

Las otras actividades se rodean de sistemas de información y comunicación; lo que permite que los trabajadores de la entidad intercambien información que se requiere para la gestión y control de las actividades de la empresa (Coopers & Lybrand, 1997).

La información es requerida para que la empresa lleve a cabo sus responsabilidades de control interno y brindar soporte al alcance de sus objetivos. La comunicación interna es el medio por el que se difunde la información a toda la empresa en todos sus niveles; mientras que la comunicación externa comunica información relevante de fuera hacia dentro de la organización; y proporciona información relevante del interior al exterior, según las expectativas y necesidades de grupos de interés. (Instituto de Auditores Internos de España, 2013)

E. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

tiempo. El monitoreo trabaja en conjunto con el resto de componentes del control interno, y proporciona seguridad razonable de que la organización

La dirección y/o gerencia deberá revisar y evaluar los componentes y elementos de los sistemas de control de forma continua; buscando corregir las deficiencias que se puedan identificar y situaciones que le dieron origen, con el propósito de alcanzar los objetivos de la empresa. La frecuencia del seguimiento dependerá de los riesgos que se pretenda evitar (Estupiñan, 2020).

La importancia de supervisar y monitorear es evidente, ya que una estructura de control interno de la empresa no garantiza, por sí sola, una buena gestión, que sea confiable, o que se encuentre libre de errores e irregularidades.

Según Sánchez (2017) dentro de los principios de la actividad de monitoreo se encuentra:

- Se selecciona y desarrolla evaluaciones de forma continua para comprobar cuando los componentes de control interno no están presentes o funcionando.
- Se evalúa e informa sobre las deficiencias en el control interno de manera adecuada a los responsables de las acciones correctivas según sea el caso.

➤ Área de ventas de una empresa

Es el área especializada que impulsa las estrategias comerciales de la empresa, ya que persigue un fin primordial que es vender . Es un área importante, por lo que debe tener una buena administración, coordinación y control (Artal, 2010). La función del área de ventas, no solo es vender los productos o servicios de la empresa, sino que además incluye

actividades de planeación de actividades, establecimiento de metas, desarrollo de estrategias, atención al cliente y promoción de la empresa; las cuales si se desarrollan con eficiencia permiten el crecimiento del negocio.

La esencia del área de ventas es la dirección del personal en las operaciones de mercadotecnia de una empresa. Es importante que la relación con los trabajadores de la empresa es fundamental, considerándose desde el reclutamiento, selección y entrenamiento del personal de ventas, hasta la evaluación de su trabajo y establecer las medidas correctivas que se requieran para un buen desempeño como vendedores. El responsable de esta área debe desarrollar estrategias de planeación del programa de ventas, analizar los resultados, mejoras y oportunidades que se puedan presentar (Torres, 2014).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- 1. CONTROL:** Son los procedimientos que garantizan la exactitud y veracidad en la situación financiera de una empresa.
- 2. DESEMPEÑO LABORAL:** Es el comportamiento de los trabajadores en busca de los objetivos fijados por la empresa.
- 3. EFICACIA:** Es la capacidad que tiene una empresa para el logro de sus objetivos planteados en condiciones preestablecidas.
- 4. EFICIENCIA:** Es cuando se usan la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo.
- 5. ESTADOS FINANCIEROS:** Se trata del reflejo contable de las empresas, en los que muestran su estructura económica en un periodo determinado.
- 6. GESTIÓN:** Es la coordinación de actividades laborales que se realizan de forma eficiente y eficaz.
- 7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:** Son las metas que la empresa desea alcanzar en un determinado periodo, basadas en la visión y misión de la empresa.

8. PROCESOS ORGANIZACIONALES: Son un conjunto de procedimientos que los miembros de una empresa deben realizar a favor de la misma.

9. RENTABILIDAD: Es el rendimiento que se obtiene al realizar una inversión, calculándose sobre los beneficios netos.

10.RIESGO FINANCIERO: Es la probabilidad que un suceso tenga un impacto financiero de forma negativa en la empresa.

2.4. HIPÓTESIS

Debido a la naturaleza del presente estudio, no cuenta con de hipótesis de trabajo; ya que, según lo manifiesta Supo (2014), cuando el enunciado de la investigación no es una proposición entonces carecerá de hipótesis.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE 1

Al ser una investigación de tipo descriptiva es univariada, siendo la variable:

2.5.1.1. CONTROL INTERNO

Dimensiones:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
CONTROL INTERNO	Es un procedimiento enmarcado en el control de los recursos y activos de una determinada empresa, permitiendo tener un registro de sus actividades	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional - Asignación de autoridad y responsabilidades - Competencia personal y profesional - Clima de confianza 	ORDINAL Muy inadecuado Inadecuado Ni inadecuado ni adecuado Adecuado Muy adecuado
		Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de riesgos - Análisis y valoración de riesgos - Respuesta al riesgo 	
		Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación de tareas y responsabilidades - Control sobre el acceso a recursos - Evaluación de rendimiento y desempeño 	
		Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Características de la información - Calidad de información - Canales de comunicación 	
		Supervisión y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades de monitoreo continuo - Seguimiento de resultados - Compromisos de mejoramiento 	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación corresponde al tipo aplicada, porque confronta y aplica la teoría con las circunstancias del tema que se aborda. Ya que según Tamayo (2006) una investigación es aplicada cuando se apoya en la investigación pura, porque se fundamenta en los aportes teóricos de ésta.

3.1.1. ENFOQUE

Los estudios de enfoque cuantitativo son secuenciales y probatorios, siendo su finalidad cuantificar y analizar la información mediante indicadores estadísticos (Hernández et al. 2014).

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, porque buscó explicar los fenómenos del estudio, dando respuestas a las preguntas planteadas.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El alcance o nivel de la investigación corresponde al descriptivo. Hernández et al. (2014), refieren que los estudios de este nivel tienen como fin buscar describir características de los fenómenos y situaciones que se estudian.

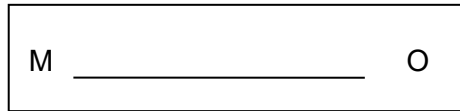
El propósito de la investigación fue conocer y describir las cualidades, propiedades de la realidad del estudio.

3.1.3. DISEÑO

El estudio corresponde al diseño no experimental, el cual indica que se desarrolla sin manipular la variable, sino que sólo se realizó la observación de su comportamiento en un determinado contexto (Hernández et al. 2014).

El estudio es no experimental, porque únicamente se observó e interpretó la variable tal como se encuentran, sin influenciar directamente en ellas.

El esquema de la investigación descriptivo es el siguiente:



Donde:

M= Muestra en la que se realiza la investigación

O = Información relevante

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Es un grupo de casos que poseen similares características, sobre la cual se pretende generalizar los resultados obtenidos (Hernández et al. 2014).

Para la investigación, la población lo conformaron 43 trabajadores de la empresa Automotores Mopal de la ciudad de Huánuco.

Tabla 1
Población del estudio

Cargo	Cantidad
Dirección Gerencial	1
Contabilidad	6
Administración	2
Ventas	16
Taller	18
TOTAL	43

Nota: Planilla Automotores Mopal S.A. – Oficina Huánuco

3.2.2. MUESTRA

Se trata de un subgrupo de la población que es representativo, es decir, son elementos que forman parte del conjunto con similares cualidades (Hernández et al. 2014).

Para la investigación, la población lo conformaron 24 trabajadores de la empresa Automotores Mopal de la ciudad de Huánuco, elegidos por muestreo no probabilístico.

Tabla 2
Muestra del estudio

Cargo	Cantidad
Contabilidad	6
Administración	2
Ventas	16
TOTAL	24

Nota: Planilla Automotores Mopal S.A. – Oficina Huánuco

El muestreo es no probabilístico, de acuerdo a Hernández et al. (2014), se refiere a que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador” (p. 176).

Criterio de inclusión:

- Trabajadores con conocimiento sobre la información contable y financiera.
- Trabajadores del área de ventas.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

En la investigación se utilizó la **encuesta**, la cual es una técnica de campo, que tiene como propósito recoger información de la muestra (Arias, 2012).

En cuanto al instrumento, la investigación utilizó el **cuestionario**, que estuvo conformado por 16 preguntas cerradas dirigidas a los trabajadores de la empresa Automotores Mopal S.A. La calificación de las respuestas, fueron determinadas en la escala de Likert, teniendo como alternativas: muy inadecuado, inadecuado, ni inadecuado ni adecuado, adecuado, muy adecuado; para su posterior recodificación por rangos de calificación de acuerdo al puntaje obtenido, en los niveles “deficiente”, “regular” y “eficiente”.

El cuestionario fue validado mediante juicio de expertos con posgrado académico: un especialista en metodología de investigación, en redacción y finalmente un contador público colegiado. (Dra. Nancy Isabel Villaflor Lázaro, Dr. Luis Joel Chamorro Huete y Mg. Linver Luciano Villar) Quienes luego de revisar el cuestionario y emitir sus observaciones, llegaron a la conclusión que el instrumento es viable para su aplicación.

Tabla 3
Validación por juicio de expertos

Validador	Grado académico	DNI	Valoración
Villaflor Lázaro, Nancy I.	Doctora	80069773	17.75
Chamorro Huete, Luis J.	Doctor	22412707	18.75
Luciano Villar, Linver	Magister	22405461	20
Promedio de ponderación			18.83

Respecto a la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba Alfa de Cronbach, en una muestra piloto conformada por 12 trabajadores de una empresa con similares características a la muestra del estudio. La fórmula para calcularla es:

$$\alpha = \frac{kp}{1 + p(k-1)}$$

Donde:

k: es el número de ítems

p: es el promedio de correlaciones lineales entre los ítems

α : Es el coeficiente de confiabilidad

Tabla 4
Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	16

Se obtuvo como resultado 0.859, por lo que el cuestionario es un instrumento confiable.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados del cuestionario se presentaron a través de tablas y figuras estadísticas, las cuales contienen su pertinente análisis e interpretación de cada una de ellas.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Los datos han sido tabulados y codificados de acuerdo a sus dimensiones, para luego ser procesados mediante la estadística descriptiva, utilizando el software Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS v. 26; a través de los cuales se mostrarán las frecuencias y los porcentajes referentes a cada ítem del cuestionario.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 5

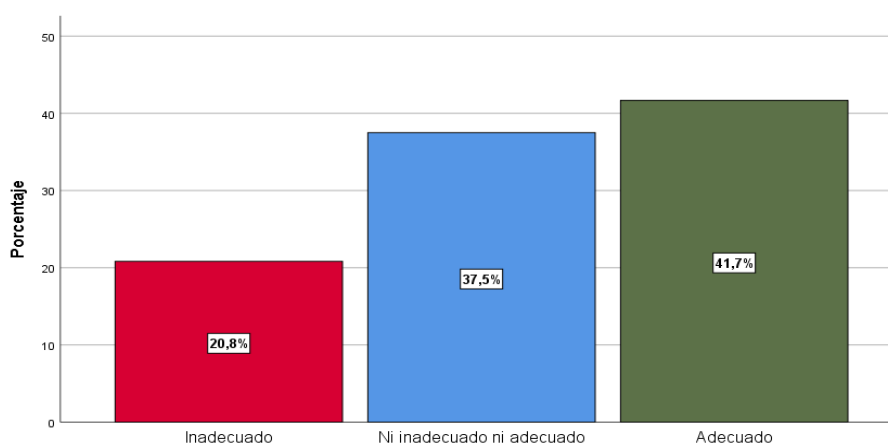
¿Cómo califica usted el manejo del manual y/o reglamento de funciones respecto a la estructura organizacional de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	5	20.8	20.8
Ni inadecuado ni adecuado	9	37.5	58.3
Adecuado	10	41.7	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 1

¿Cómo califica usted el manejo del manual y/o reglamento de funciones respecto a la estructura organizacional de la empresa?



Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 41.7% (10) de los trabajadores, consideran que el manejo del manual y/o reglamento de funciones respecto a la estructura organizacional de la empresa es “adecuado”; 37.5% (9) respondieron que no es “inadecuado ni adecuado”; mientras que el 20.8% (5) refiere que es “inadecuado”. Estos resultados permiten concluir que el manual y reglamento de funciones de la empresa si corresponde a la estructura organizacional de la empresa.

Tabla 6

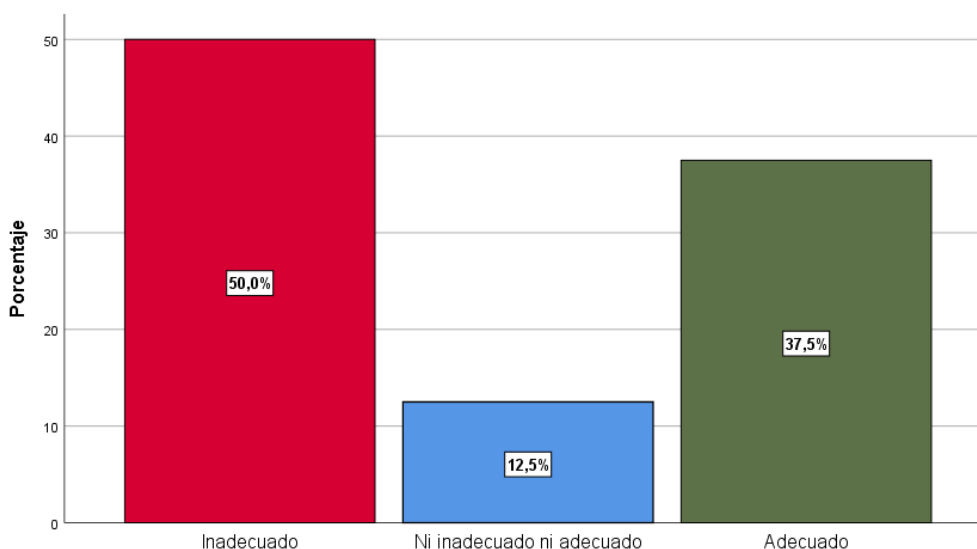
¿Cómo califica usted la asignación de funciones y responsabilidades del área de ventas, respecto al perfil y descripción de los puestos de trabajo de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	12	50.0	50.0
Ni inadecuado ni adecuado	3	12.5	62.5
Adecuado	9	37.5	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 2

¿Cómo califica usted la asignación de funciones y responsabilidades del área de ventas, respecto al perfil y descripción de los puestos de trabajo de la empresa?



Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 50% (12) de los trabajadores encuestados, consideran que la asignación de funciones y responsabilidades del área de ventas, respecto al perfil y descripción de los puestos de trabajo de la empresa es “inadecuado”; el 37.5% (9) respondieron que es “adecuado”; mientras que el 12.5% (3) refiere que no es “inadecuado ni adecuado”. Estos resultados permiten concluir que los perfiles y descripciones de los puestos de trabajo de la empresa no se encuentran adecuadamente alineadas a las funciones y responsabilidades del área de ventas.

Tabla 7

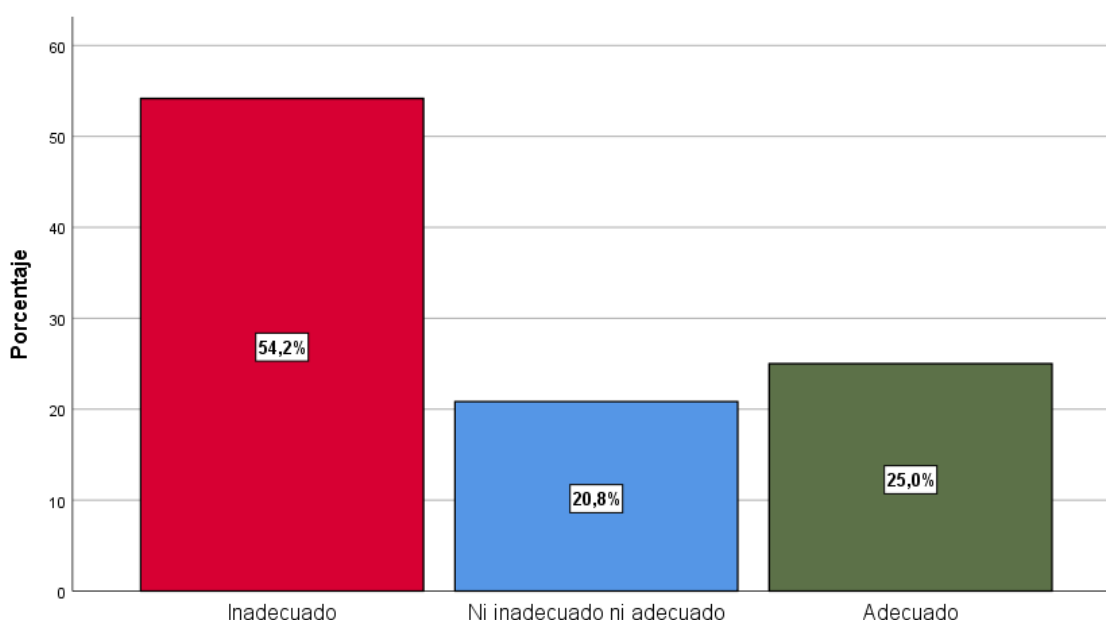
¿Cómo califica usted las acciones para retener y capacitar al personal del área de ventas de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	13	54.2	54.2
Ni inadecuado ni adecuado	5	20.8	75.0
Adecuado	6	25.0	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 3

¿Cómo califica usted las acciones para retener y capacitar al personal del área de ventas de la empresa?



Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 54.2% (13) de los trabajadores encuestados, consideran que las acciones para retener y capacitar al personal del área de ventas de la empresa, es “inadecuado”; el 25% (6) refiere que es “adecuado”; mientras que el 20.8% (5) respondieron que no es “inadecuado ni adecuado”. Estos resultados permiten concluir que la empresa no desarrolla de forma eficiente acciones para capacitar y retener al personal competente acorde al perfil requerido para el área de ventas.

Tabla 8

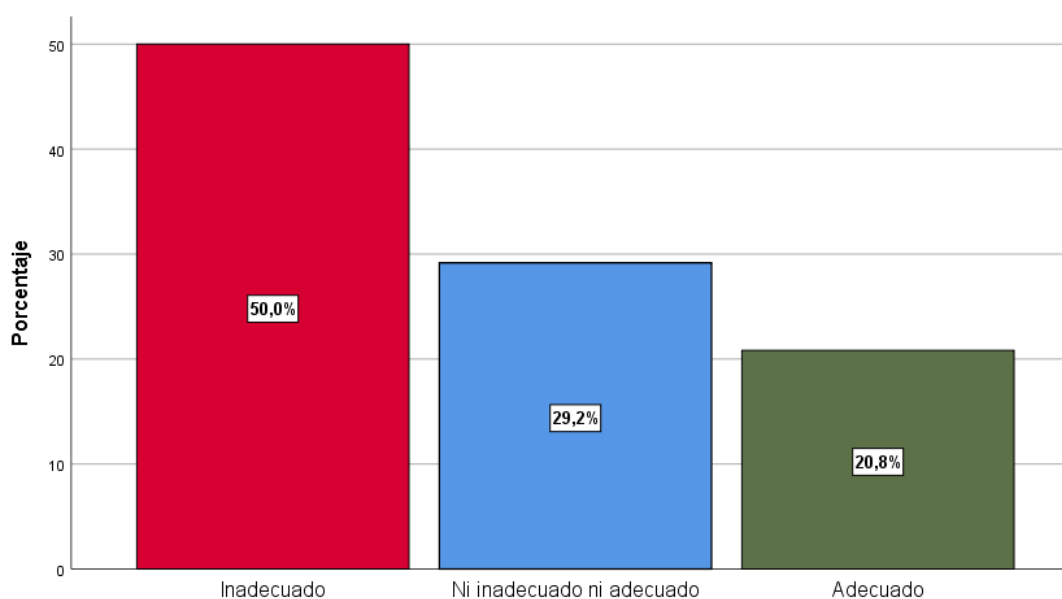
¿Cómo califica usted el desarrollo de actividades para fomentar la integración del personal y fortalecer el clima laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	12	50.0	50.0
Ni inadecuado ni adecuado	7	29.2	79.2
Adecuado	5	20.8	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 4

¿Cómo califica usted el desarrollo de actividades para fomentar la integración del personal y fortalecer el clima laboral?



Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 50% (12) de los trabajadores encuestados, consideran que el desarrollo de actividades para fomentar la integración del personal y fortalecer el clima laboral es “inadecuado”; el 29.2% (7) refiere que no es “inadecuado ni adecuado”; mientras que el 20.8% (5) respondieron que es “adecuado”. Estos resultados permiten concluir que la empresa no realiza de forma adecuada actividades que fomentan la integración del personal del área de ventas, para favorecer el clima laboral.

Tabla 9

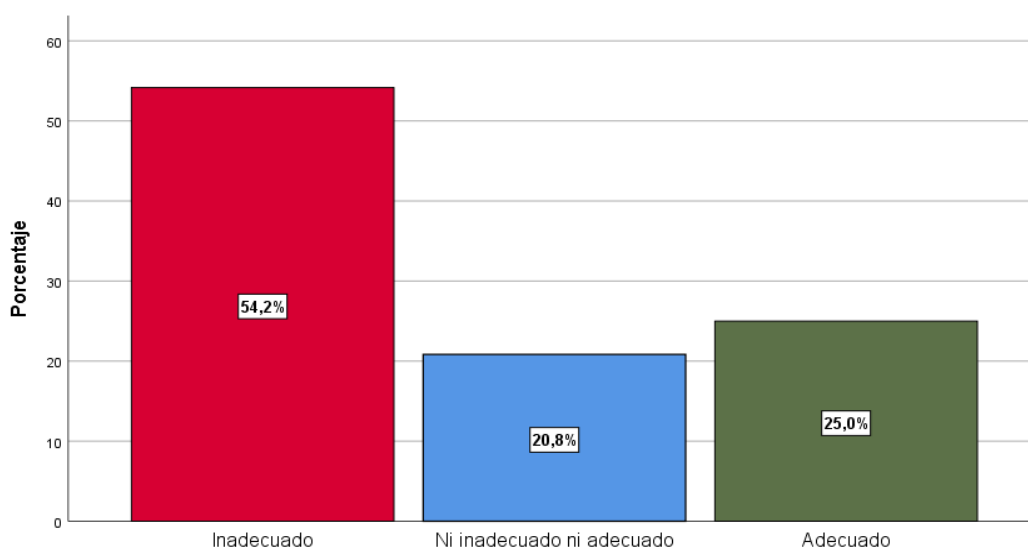
¿Cómo califica usted la detección e identificación de los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	13	54.2	54.2
Ni inadecuado ni adecuado	5	20.8	75.0
Adecuado	6	25.0	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 5

¿Cómo califica usted la detección e identificación de los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la empresa?

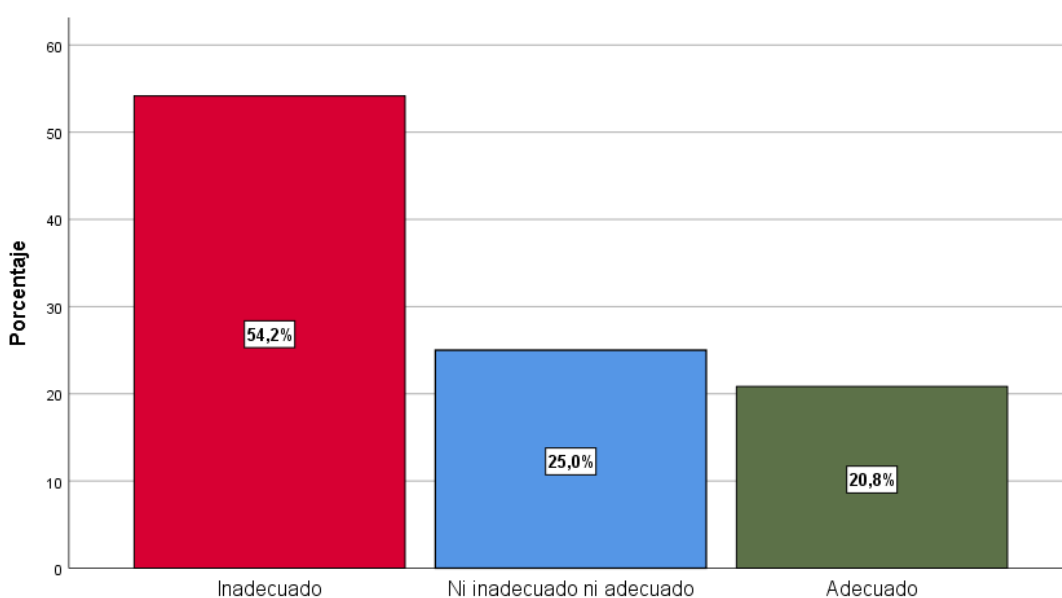


Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 54.2% (13) de los trabajadores encuestados, consideran que la detección e identificación de los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la empresa, es “inadecuado”; el 25% (6) refiere que es “adecuado”; mientras que el 20.8% (5) respondieron que no es “inadecuado ni adecuado”. Estos resultados permiten concluir que la empresa no identifica los riesgos externos e internos, considerando la ocurrencia e impacto de estos en el logro de objetivos.

Tabla 10*¿Cómo califica usted que el registro y evaluación de los riesgos en la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	13	54.2	54.2
Ni inadecuado ni adecuado	6	25.0	79.2
Adecuado	5	20.8	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas**Figura 6***¿Cómo califica usted que el registro y evaluación de los riesgos en la empresa?*

Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 54.2% (13) de los trabajadores encuestados, consideran que el registro y evaluación de los riesgos es “inadecuado”; el 25% (6) refiere que no es “inadecuado ni adecuado”; mientras que el 20.8% (5) respondieron que es “adecuado”. Estos resultados permiten concluir que la empresa no realiza de forma correcta el registro, documentación de la evaluación de riesgos de los diversos procesos desarrollados en la empresa.

Tabla 11

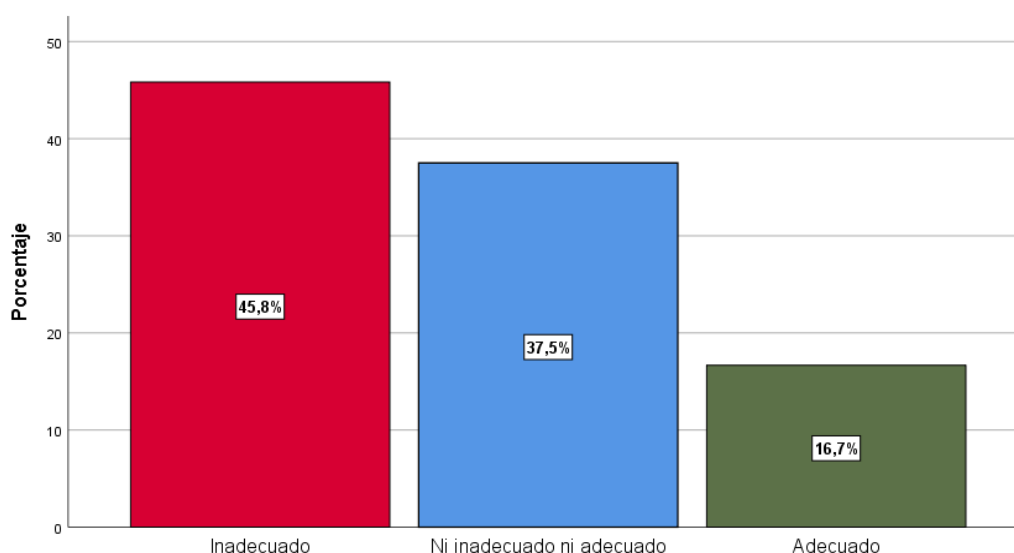
¿Cómo califica usted la forma en la que se comunican los criterios de control que se aplicarán frente a los riesgos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	11	45.8	45.8
Ni inadecuado ni adecuado	9	37.5	83.3
Adecuado	4	16.7	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 7

¿Cómo califica usted la forma en la que se comunican los criterios de control que se aplicarán frente a los riesgos?



Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 45.8% (11) de los trabajadores encuestados, consideran que la forma en la que se comunican los criterios de control que se aplicarán frente a los riesgos es “inadecuado”; el 37.5% (9) refiere que no es “inadecuado ni adecuado”; mientras que el 16.7% (4) respondieron que es “adecuado”. Estos resultados permiten concluir que la empresa no comunica de forma adecuada las estrategias y acciones que se llevarán a cabo respecto a los riesgos, por carecer de en primer lugar de la calificación de éstos.

Tabla 12

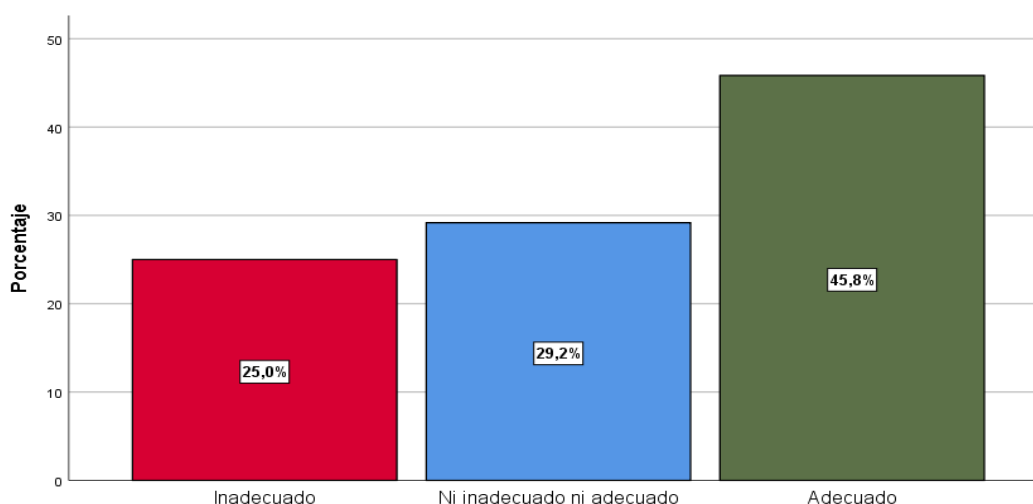
¿Cómo califica usted la implementación de actividades para el cumplimiento de responsabilidades señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	6	25.0	25.0
Ni inadecuado ni adecuado	7	29.2	54.2
Adecuado	11	45.8	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 8

¿Cómo califica usted la implementación de actividades para el cumplimiento de responsabilidades señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?



Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 45.8% (11) de los trabajadores encuestados, consideran que la implementación de actividades para el cumplimiento de responsabilidades señaladas en el manual de procedimientos de la empresa es “adecuado”; el 29.2% (7) refiere que no es “inadecuado ni adecuado”; mientras que el 25% (6) respondieron que es “inadecuado”. Estos resultados permiten concluir que la empresa implementa de forma adecuada las actividades para asegurar el cumplimiento de las responsabilidades que señala el manual de procedimientos, garantizando que se lleven a cabo las directrices necesarias para el logro de objetivos.

Tabla 13

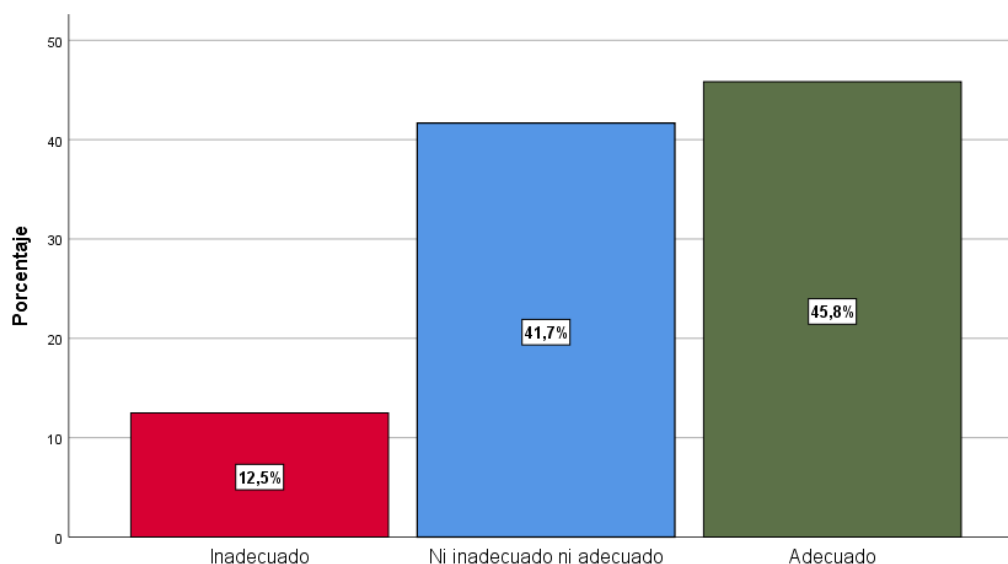
¿Cómo califica usted la seguridad para el acceso y la administración de los recursos de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	12.5	12.5
Ni inadecuado ni adecuado	10	41.7	54.2
Adecuado	11	45.8	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 9

¿Cómo califica usted la seguridad para el acceso y la administración de los recursos de la empresa?



Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 45.8% (11) de los trabajadores encuestados, consideran que la seguridad para el acceso y la administración de los recursos de la empresa es “adecuado”; el 41.7% (10) refiere que no es “inadecuado ni adecuado”; mientras que el 12.5% (3) respondieron que es “inadecuado”. Estos resultados permiten concluir que la empresa tiene implementados controles que permiten el acceso adecuado y la administración de los recursos e información de la empresa.

Tabla 14

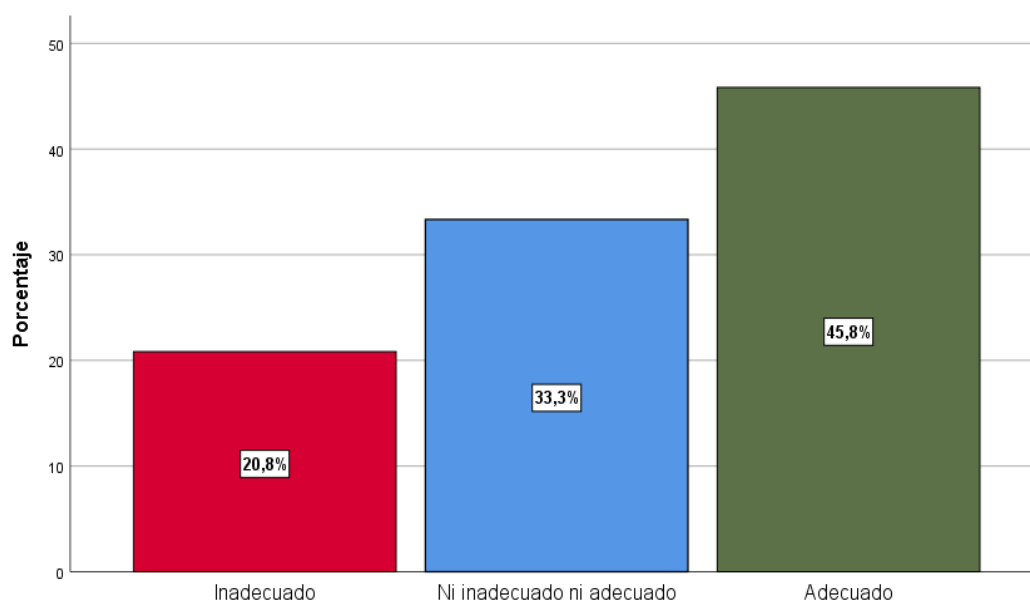
¿Cómo califica usted la efectividad de la evaluación periódica de las actividades de control de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	5	20.8	20.8
Ni inadecuado ni adecuado	8	33.3	54.2
Adecuado	11	45.8	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 10

¿Cómo califica usted la efectividad de la evaluación periódica de las actividades de control de la empresa?



Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 45.8% (11) de los trabajadores encuestados, consideran que la efectividad de la evaluación periódica de las actividades de control de la empresa es “adecuado”; el 33.3% (8) refiere que no es “inadecuado ni adecuado”; mientras que el 20.8% (5) respondieron que es “inadecuado”. Estos resultados permiten concluir que la empresa, a través de la administración, evalúa de forma periódica las actividades de control que se han implementado en el área de ventas, con el propósito de que un efectivo funcionamiento.

Tabla 15

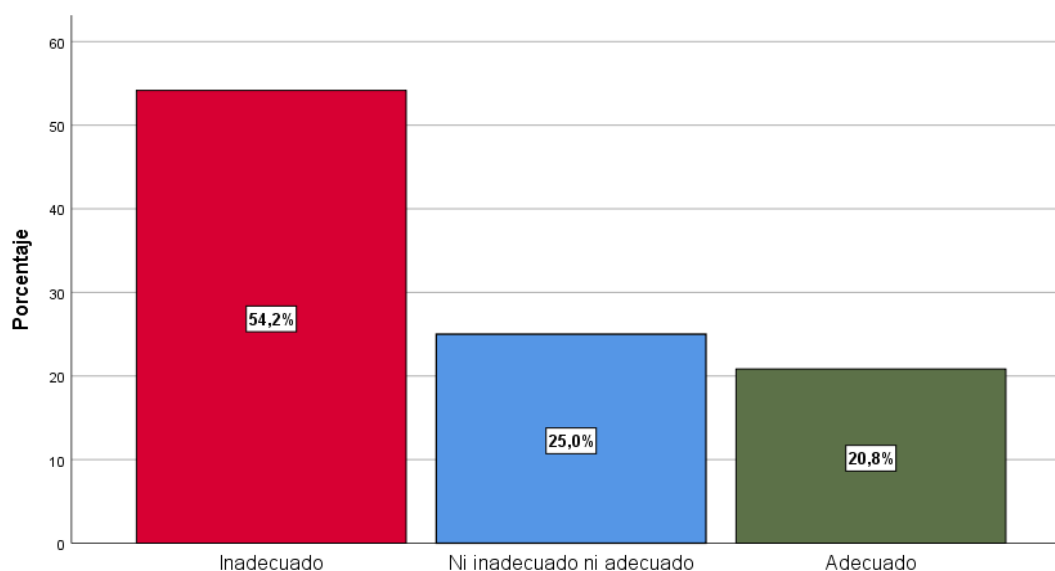
¿Cómo califica usted las características de la información utilizada y generada en la empresa (pertinencia, veracidad, accesibilidad, objetividad)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	13	54.2	54.2
Ni inadecuado ni adecuado	6	25.0	79.2
Adecuado	5	20.8	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 11

¿Cómo califica usted las características de la información utilizada y generada en la empresa (pertinencia, veracidad, accesibilidad, objetividad)?



Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 54.2% (13) de los trabajadores encuestados, consideran que las características de la información utilizada y generada en la empresa son “inadecuadas”; el 25% (6) refiere que no son “inadecuadas ni adecuadas”; mientras que el 20.8% (5) respondieron que son “adecuadas”. Estos resultados permiten concluir que los sistemas de información implementados por la empresa no contribuyen del todo a la pertinencia, veracidad, accesibilidad y objetividad de la información.

Tabla 16

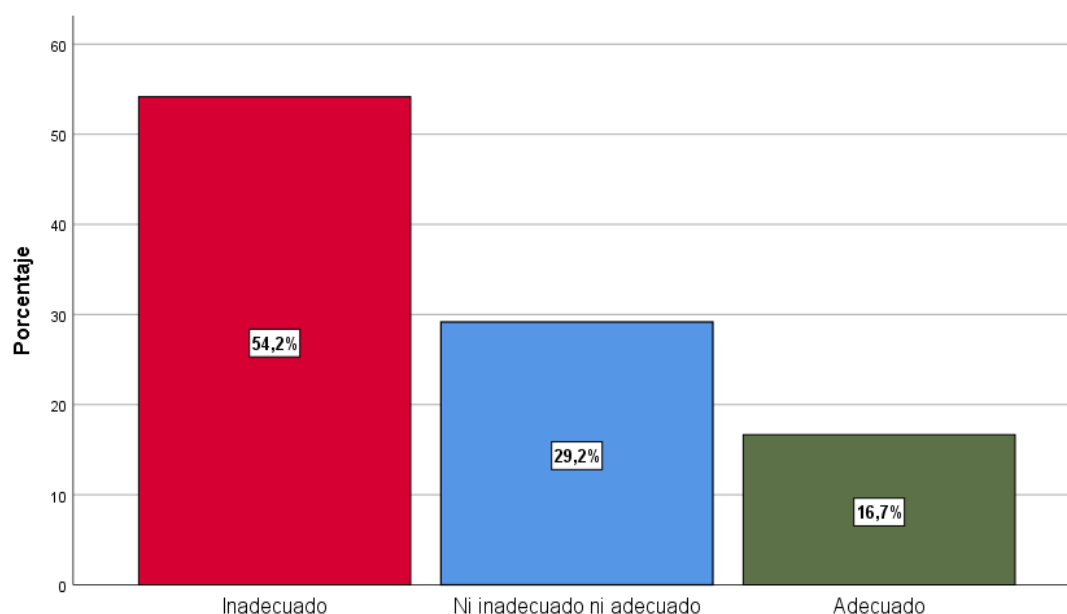
¿Cómo califica usted la calidad de los sistemas de información implementados para la toma de decisiones de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	13	54.2	54.2
Ni inadecuado ni adecuado	7	29.2	83.3
Adecuado	4	16.7	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 12

¿Cómo califica usted la calidad de los sistemas de información implementados para la toma de decisiones de la empresa?



Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 54.2% (13) de los trabajadores encuestados, consideran que la calidad de los sistemas de información implementados para la toma de decisiones de la empresa es “inadecuada”; el 29.2% (7) refiere que no es “inadecuada ni adecuada”; mientras que el 16.7% (4) respondieron que es “adecuada”. Estos resultados permiten concluir que los sistemas de información implementados por la empresa no aseguran completamente la calidad de la información, dificultando la toma de decisiones.

Tabla 17

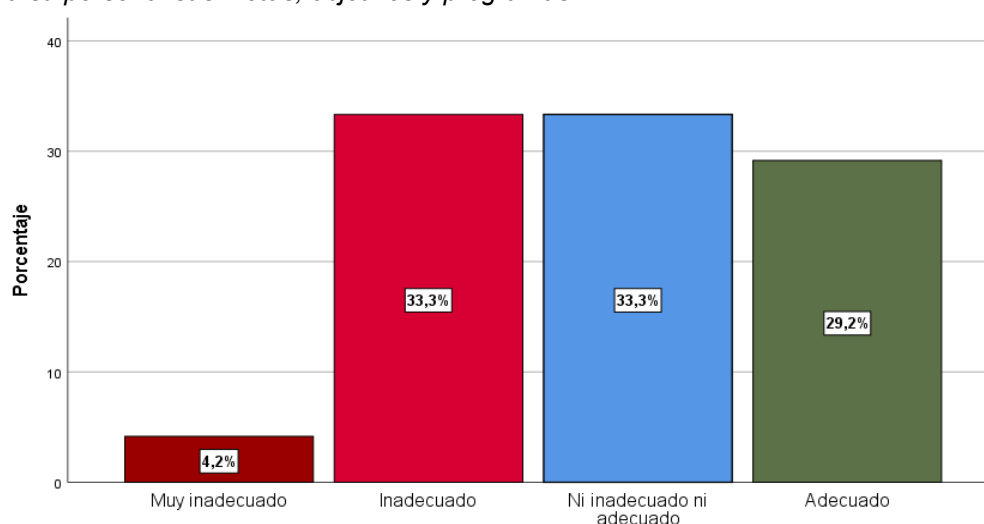
¿Cómo califica usted las líneas o canales de información que utiliza la empresa para difundir a su personal sus metas, objetivos y programas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	1	4.2	4.2
Inadecuado	8	33.3	37.5
Ni inadecuado ni adecuado	8	33.3	70.8
Adecuado	7	29.2	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 13

¿Cómo califica usted las líneas o canales de información que utiliza la empresa para difundir a su personal sus metas, objetivos y programas?



Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 33.3% (8) de los trabajadores encuestados, consideran que las líneas o canales de información que utiliza la empresa para difundir a su personal sus metas, objetivos y programas son “inadecuadas”; el 33.3% (8) refiere que no son “inadecuadas ni adecuadas”; el 29.2% (7) respondieron que son “adecuadas”; mientras que el 4.2% (1) “muy inadecuada”. Estos resultados permiten concluir que la empresa no tiene correctamente establecidas las líneas de comunicación e información con el personal del área de ventas, lo que dificulta la difusión de sus objetivos y el avance de éstos.

Tabla 18

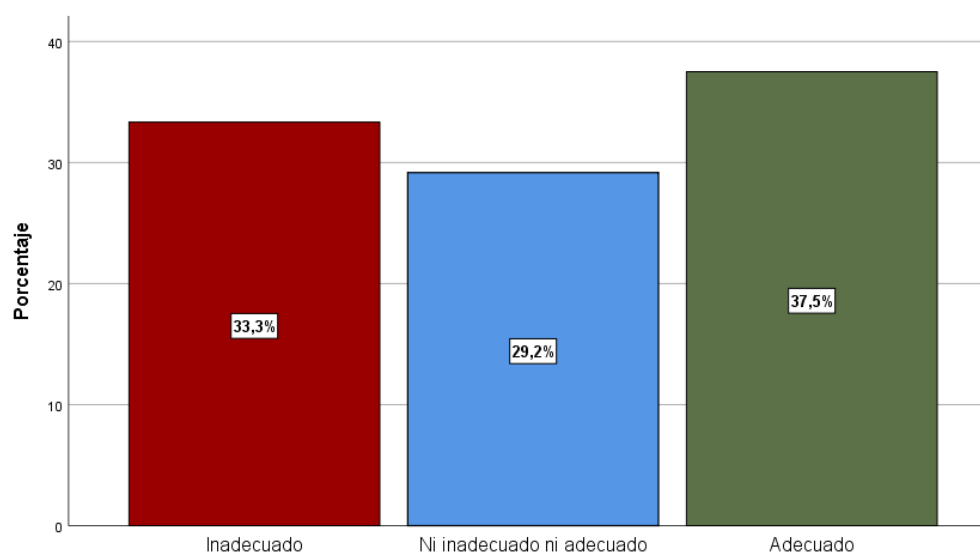
¿Cómo califica usted la realización de evaluaciones continuas del funcionamiento de los componentes del control interno en el área de ventas de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	8	33.3	33.3
Ni inadecuado ni adecuado	7	29.2	62.5
Adecuado	9	37.5	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 14

¿Cómo califica usted la realización de evaluaciones continuas del funcionamiento de los componentes del control interno en el área de ventas de la empresa?



Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 37.5% (9) de los trabajadores encuestados, consideran que la realización de evaluaciones continuas del funcionamiento de los componentes del control interno en el área de ventas de la empresa es “adecuada”; el 33.3% (8) refiere que es “inadecuada”; mientras que el 29.2% (7) respondieron que no es “inadecuada ni adecuada”. Estos resultados permiten concluir que la empresa evalúa de forma continua que los componentes del control interno y su adecuado funcionamiento en el área de ventas.

Tabla 19

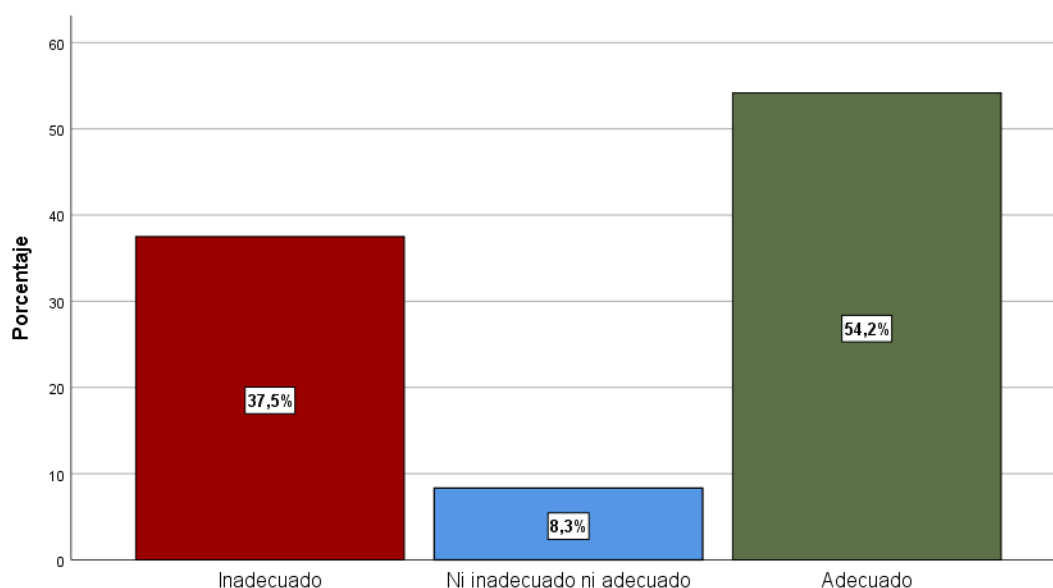
¿Cómo califica usted que se maneja la evaluación y comunicación de las deficiencias detectadas en el área de ventas de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	9	37.5	37.5
Ni inadecuado ni adecuado	2	8.3	45.8
Adecuado	13	54.2	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 15

¿Cómo califica usted que se maneja la evaluación y comunicación de las deficiencias detectadas en el área de ventas de la empresa?



Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 54.2% (13) de los trabajadores encuestados, consideran que la evaluación y comunicación de las deficiencias detectadas en el área de ventas de la empresa es “adecuada”; el 37.5% (9) refiere que es “inadecuada”; mientras que el 8.3% (2) respondieron que no es “inadecuada ni adecuada”. Estos resultados permiten concluir que la empresa evalúa y comunica de forma oportuna sobre las deficiencias en el desarrollo del control interno del área de ventas, para aplicar las medidas correctivas.

Tabla 20

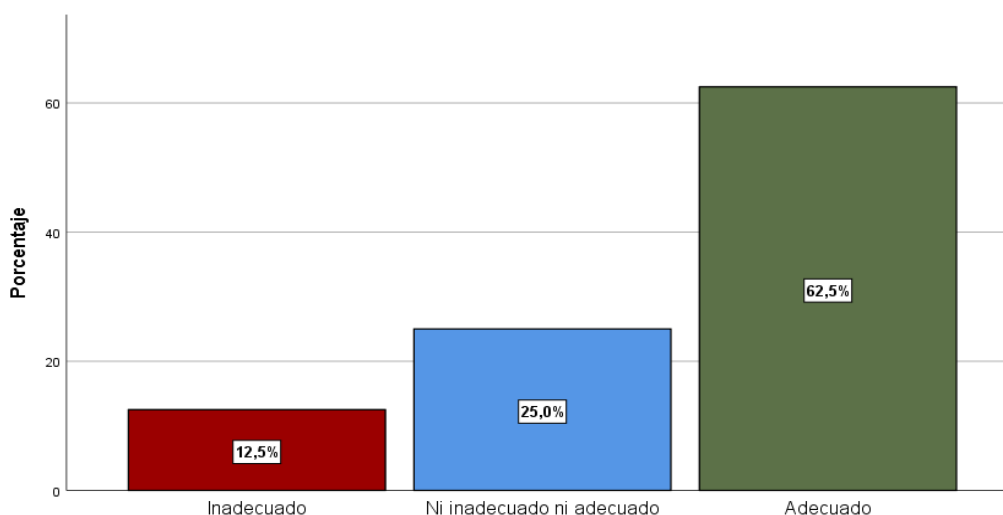
¿Cómo califica usted la atención a las recomendaciones referentes al área de ventas de la empresa, brindadas por los evaluadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	12.5	12.5
Ni inadecuado ni adecuado	6	25.0	37.5
Adecuado	15	62.5	100
Total	24	100	

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas

Figura 16

¿Cómo califica usted la atención a las recomendaciones referentes al área de ventas de la empresa, brindadas por los evaluadores?



Interpretación

En la tabla y figura se muestra que el 62.5% (15) de los trabajadores encuestados, consideran que la atención a las recomendaciones referentes al área de ventas de la empresa, brindadas por los evaluadores es “adecuada”; el 25% (6) refiere que “no es inadecuada ni adecuada”; mientras que el 12.5% (3) respondieron que es “inadecuada”. Estos resultados permiten concluir que la empresa se asegura que sean atendidas las recomendaciones sobre el desarrollo de control interno en el área de ventas, emitidas por los evaluadores.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

Con respecto al objetivo general que fue describir el desarrollo del control interno en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022; los resultados permitieron evidenciar que se encuentra en el rango “regular”, puesto que, aunque el desarrollo de control interno no es del todo deficiente, se requieren medidas correctivas en sus componentes para lograr sus objetivos. El estudio se asemeja a la investigación de Calle et al. (2020), quienes realizaron el estudio denominado “Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda” pudiendo identificar diversos problemas como: carencia de una evaluación periódica, deficiencia en los procedimientos del área administrativa y falta de compromiso por parte de la dirección de la empresa para alcanzar los objetivos planteados. Así también se asemeja al estudio de Chamba (2020) denominado “Control interno para mejorar la gestión comercial de la empresa Maestro S.A. Filial Chiclayo”, concluyendo que la empresa cumple en parte con los procedimientos establecidos, pero carece de monitoreo en las transacciones, afectando el logro de sus objetivos. Estos resultados permiten contrastar con la referencia de Baquero (2013), quien señala que el propósito de implantar el control interno es generar un orden en las operaciones y el personal de la organización, aplicando medidas que optimicen su rendimiento; del mismo modo, se afirma lo señalado por Coopers & Lybrand (1997) quienes manifiestan que el control interno “es un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos” (p. 15)

Con respecto al objetivo específico 1: describir el desarrollo del ambiente de control en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022; los resultados permitieron evidenciar que es deficiente, puesto que se evidencia una brecha entre la asignación de funciones o responsabilidades y el perfil requerido para los puestos, además

no se encuentran descritos ni actualizados en el manual de trabajo, sino que únicamente se encuentran definidas de forma completa las responsabilidades de trabajo de la gerencia, lo que repercute en el desarrollo óptimo de las actividades designadas. La información obtenida es importante, toda vez que sobre el ambiente de control descansan los demás componentes, ya que debe proporcionar disciplina y una adecuada estructura. El estudio guarda una leve semejanza con la investigación de García et al. (2019), que desarrolló su investigación “Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en Ecuador”, en la que señala como deficiencias de este componente en las actividades de las empresas comerciales, que no tienen establecido su estructura organizacional ni la documentación referente a las funciones de su personal (duplicidad de funciones) lo que dificulta el desarrollo de sus actividades. Estos resultados permiten afirmar lo que refieren Coopers & Lybrand (1997) quienes consideran al ambiente de control como el motor para impulsar la empresa y la base para el resto de componentes.

Referente al objetivo específico 2: describir el desarrollo de la evaluación de riesgos en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022; los resultados permitieron evidenciar que es deficiente, debido al poco interés por parte de los directivos de la empresa en la identificación, detección y análisis de diversos riesgos: como los de operación, información, desempeño y costos. El estudio se asemeja con la investigación de Villalva (2019) titulada “Implementación de control interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC”, en la que indican que la empresa no realizaba análisis de riesgo de los proyectos ejecutados, ocasionando gastos adicionales importantes. Lo que confirma la teoría de Estupiñan (2020) respecto a la importancia de identificar y analizar los riesgos (externos e internos) y la forma para mejorarlos, para lograr los objetivos de la empresa.

Con respecto al objetivo específico 3: describir el desarrollo de las actividades de control en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022; los resultados permitieron evidenciar que tiene un nivel regular, porque se encuentran implementadas actividades

para la evaluación del cumplimiento de las responsabilidades establecidas para el área de ventas. El estudio se contrasta a la investigación de Villalva (2019), quien evidenció que la empresa no realizaba inventarios de los activos perdiéndose muchos de ellos, así también la descoordinación para la contratación de personal calificado. Confirmando la teoría de Fonseca (2011) quien señala que las actividades de control se deben desarrollar de forma continua y óptima, para evaluar las políticas y procedimientos establecidos, permitiendo afrontar de forma eficiente los riesgos que se puedan presentar.

Referente al objetivo específico 4: Describir el desarrollo de la información y comunicación en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022; los resultados permitieron evidenciar que es deficiente, porque se observan problemas respecto a la información en la empresa, la misma que carece de pertinencia, veracidad y objetividad, lo que perjudica la toma de decisiones para el logro de objetivos de la empresa y entorpece la coordinación interna. El estudio se asemeja con la investigación de Villalva (2019), quien evidenció la dificultad de coordinación con los consorcios, dificultades en la comunicación externa e interna. Este componente requiere especial atención, puesto que, como lo plantea Fonseca (2011) influye en la toma de decisiones eficientes, que permita gestionar y controlar las actividades de la empresa.

Con respecto al objetivo específico 5: Describir el desarrollo de la supervisión y monitoreo en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022; los resultados permitieron evidenciar que está en un nivel regular, ya que, los directivos de la empresa atienden a las recomendaciones que realizan los evaluadores, poniendo especial cuidado, toda vez que de ello depende su permanencia en el grupo Toyota. El estudio se contrasta con la investigación de Villalva (2019), quien señaló la deficiencia por parte de la gerencia, en cuanto a la supervisión de documentación relevante para la empresa. Tal como lo señala Estupiñan (2020) quien considera que el monitoreo continuo, busca corregir las deficiencias que impidan alcanzar los objetivos de la empresa.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que el desarrollo del control interno en el área de ventas se encuentra dentro del rango “regular”; por cuanto, aunque está razonablemente implementado con un manual de funciones con los procedimientos, actividades y el seguimiento de éstas; tiene problemas organizacionales, por lo que se requiere realizar actividades que permitan optimizar los resultados en los componentes para lograr los objetivos de la empresa de forma eficiente.
2. Se ha identificado que el desarrollo del componente ambiente de control en el área de ventas es “inadecuado” con un 50% tal como se muestra en la tabla 6; por cuanto, la asignación de funciones y responsabilidades no se encuentran alineadas a los perfiles y descripciones del puesto, las cuales no están adecuadamente establecidas en el manual de funciones, afectando el cumplimiento de los objetivos como empresa.
3. Se ha identificado que el desarrollo del componente evaluación de riesgos en el área de ventas es “inadecuado”, con un 54.2% tal como se aprecia en la tabla 9; debido a que la empresa no está involucrada en la identificación, detección y análisis de los riesgos para la consecución de sus objetivos; pese a que los riesgos tanto interno como externos pueden afectar de forma adversa a la empresa: como el deficiente cumplimiento de los procedimientos, la poca efectividad de la información en la atención de los requerimientos de los clientes, posibles fluctuaciones en los precios que pueden reducir los ingresos proyectados y una inadecuado control de los desempeños y operaciones para las medidas correctivas.
4. Se ha identificado que el desarrollo del componente actividades de control en el área de ventas es “adecuado”, con un 45.8% como se muestra en la tabla 12; debido a que el personal conoce en parte, la implementación de las actividades señaladas en el manual de procedimientos para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

5. Se ha identificado que el desarrollo del componente información y comunicación en el área de ventas es “inadecuado”, con un 54.2% tal como se ve en la tabla 15; dado que la información pertinente no está siendo procesada ni comunicada de manera adecuada ni en el plazo requerido; así también, los sistemas de información que se han implementado no contribuyen a la pertinencia, veracidad y objetividad de la información, lo que dificulta la difusión de los objetivos de la empresa.

6. Se ha identificado que el desarrollo del componente supervisión y monitoreo en el área de ventas es “adecuado”, con un 62.5% como se señala en la tabla 20; dado que se toma atención a las recomendaciones de los evaluadores, brindando la posibilidad de generar una mejora continua del desarrollo de las actividades de la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia y directivos de la empresa implementar actividades, como la capacitación general del personal, en especial los nuevos trabajadores del área de ventas, sobre el control interno y sus componentes que permitan su desarrollo eficiente y el logro de objetivos.
2. Se recomienda a los directivos de la empresa elaborar de forma adecuada normas internas que estén acordes a los perfiles de cada puesto, desarrollar acciones para retener al personal competente como la implementación de sistemas de reconocimiento y recompensa; además, establecer acciones que generen un clima de confianza, ambiente de trabajo positivo e integración del personal.
3. Se recomienda a los directivos de la empresa elaborar normas administrativas sobre los factores de control, como la identificación de riesgos, análisis, valoración y respuesta a éstos; que se genere el mapa de riesgos del área y monitoreo de las debilidades encontradas en el componente evaluación de riesgos. Asimismo, se sugiere contratar un auditor externo con el propósito de llevar a cabo la identificación de riesgos.
4. Se recomienda a los directivos de la empresa capacitar al personal sobre las actividades asignadas y procedimientos establecidos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, continuar con el seguimiento continuo de las actividades implementadas para el control interno y brindar una administración de recursos e información de la empresa más eficiente.
5. Se recomienda a los directivos de la empresa implementar los canales de información y las líneas de comunicación con el área de ventas para la difusión de los objetivos de la empresa y las acciones para alcanzarlos.
6. Se recomienda a los directivos de la empresa elaborar un plan de evaluaciones periódicas internas a las actividades de desarrolladas en el área de ventas y reforzar las medidas correctivas para manejar las deficiencias encontradas; atendiendo de forma oportuna y eficiente a las recomendaciones de los evaluadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, R. y Armenta, V. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *Revista El Buzón de Pacioli*, 12 (76), 1-17.
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Artal, M. (2010). *Dirección de ventas*. (9ª Ed.). ESIC Editorial
- Asociación Automotriz del Perú. (2022). *Sector automotriz aceleró su crecimiento*. <https://aap.org.pe/inei-automotriz-se-expande-ventas-prepandemia-aap/#:~:text=La%20producci%C3%B3n%20nacional%20en%20el,pres ent%C3%B3%20un%20incremento%20de%2013.26%25>.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. (6ª ed.). Episteme.
- Baque, L., Manosalvas, L. y Peñafiel, G. (2020). Estrategias control interno para el área de inventarios e la empresa Ferricortez comercializadora de productos ferreteros en el cantón Santo Domingo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400288&script=sci_arttext&lng=pt
- Baquero, M. (2013). Manual práctico de Control Interno. *PROFIT*
- Calle, G., Narváez, C. y Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias* 6 (1), 429-465.
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>
- Carrión, Y. (2019). *Implementación de un sistema de control interno y la rentabilidad de la empresa estación de servicios El Valle EIRL, Huánuco 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1901/CARRION%20ESTELA%2c%20Yordin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo, L. (2018). *Sistema de control interno en ventas para mejorar la gestión comercial de innovación urbana EIRL, Chiclayo 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5191/Castillo%20P%C3%A9rez%20Lucero%20Lesly.pdf?sequence=1>

Chamba, J. (2020). *Control interno para mejorar la gestión comercial de la empresa Maestro S.A. Filial Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7434/Chamba%20Huam%c3%a1n%20Johana%20Estefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chapoñan, C. (2019). *Diseño de control interno para mejorar la gestión del área de ventas de la empresa negociaciones FRANORTE S.A.C., periodo 2015-2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2182/1/TL_Chapo%c3%b1anSantistebanCarolina.pdf

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ª ed.) McGraw Hill.

Chistama, A., Garay, L. y Panduro, A. (2019). *El control interno como herramienta de gestión en las micro empresas recreacionales en la provincia de Huánuco- año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5242/TCO01132CH558.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Claros, R. y León, O. (2012). *El Control interno como herramienta de gestión y evaluación*. Instituto Pacífico

- Conexión ESAN (27 de febrero de 2017). *¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?* Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno>
- Cook, J. y Winkle, G. (2006). *Auditoria*. (3a Ed.) McGraw-Hill Inter-americana.
- Coopers & Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos de control interno: informe COSO*. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Cruz, M. (2022). *El control interno en la gestión tributaria del club Lawn Tennis y Ajedrez, Huánuco-2020*. [Tesis de pregrado, Universidad De Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3496/Cruz%20Gonzales%2c%20Marisol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Toro, J., Fonteboa, A., Armada, E. y Santos, C. (2005). *Control Interno II Programa de preparación económica para cuadros*. CECOFIS.
- Estrada, M. (2010). *Sistemas de control interno*. Editorial Publicidad & Matiz
- Estupiñan, R. (2006). *Administración y gestión de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Ecoe Ediciones
- Estupiñan, R. (2020). *Análisis financiero y de gestión*. (3ª Ed.) Ecoe Ediciones
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para las organizaciones*. Instituto de Investigación de Accountability y Control.
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C. y Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales*. <https://pdfs.semanticscholar.org/27e3/6b7ff61d28cf10884d6b8d3373db2d22fe52.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). McGrawHill Education

- Imbaquingo, N. y García, X. (2019). El control interno en la gestión de inventarios para la empresa Japan Auto, 2017. *Revista Ciencias Sociales y Económicas UTEQ*, 3(1), 58-72. <https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye/article/view/282/278>
- Instituto de Auditores Internos de España (2013). *Control interno- Marco Integrado*. Pwc
- Lara, A. (2012). *Toma el control de tu negocio*. LID Editorial Empresarial.
- León, G. (2021). *El control interno y gestión de inventarios en la empresa Grupo León Ferretería y construcciones EIRL- Huánuco 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3290/Le%c3%b3n%20Barrios%2c%20Graciano.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- López, G. (2019). *Análisis de la incidencia de un sistema de control interno para el desarrollo empresarial de Constructora López en Ecuador, provincia del Cañar, ciudad de la Troncal, año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional UEM. <https://bit.ly/3S0VHUf>
- Mantilla, B. (2000). *Control interno estructura conceptual integrada*. Ecoe Ediciones.
- Matos, G. (2021). *Control interno y el proceso crediticio en la cooperativa Dos de Mayo, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2932/Matos%20Pariona%2c%20Guillermina%20Gina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morán, N., Ponce, V., Muñoz, S. y Ortega, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana* 12 (1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

- Ramón, J. (2004). El control interno en las empresas privadas. *Quipukamayoc* 11 (22), 81-88. <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>
- Rivera, L. (2018). Control interno y su incidencia en la gestión de Inventarios del sector comercio al por menor (farmacias sociales) pertenecientes a Instituciones religiosas en la provincia Constitucional del callao, periodo 2016. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UGV http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4131/TEISIS_RIVERA%20ZARATE.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Sánchez, W. (2017). *Teoría del control. Control SCI & Auditoría*. Ediciones de la U.
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control interno*. (3ª ed.). Pearson. https://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf
- Supo, J. (2014). *Como probar una hipótesis*. Bioestadístico
- Tamayo, M. (2006). *El proceso de la investigación científica*. (4ª ed.). Limusa.
- Torres, V. (2014). *Administración de ventas*. Editorial Patria S.A.
- Velásquez, G., Palacios, S. y Espinoza, Y. (2018). *El sistema de control interno y la gestión comercial en las empresas ferreteras S.C.R. Ltda de la ciudad de Huánuco*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3916/TCO%2001051V35.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villalva, L. M. (2019). *Implementación de control interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7004/2/IV_FCE_310_Marin_Villalva_2019.pdf

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Chamorro Fernández, A. (2023). *El control interno en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco- 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA AUTOMOTORES MOPAL S.A., DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO- 2022

Problema	Objetivo	Variables e indicadores		
		Variable : Control interno		
		Dimensiones	Indicadores	Escala
¿Cómo se desarrolla el control interno en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022?	Objetivo General Describir el desarrollo del control interno en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022.			
Problemas Específicos ¿Cómo se desarrolla el componente ambiente de control en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022?	Objetivos Específicos Identificar el estado del componente ambiente de control en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022.	Ambiente de control	- Estructura organizacional - Asignación de autoridad y responsabilidades - Competencia personal y profesional - Clima de confianza	ORDINAL
¿Cómo se desarrolla el componente evaluación de riesgos en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022?	Identificar el estado del componente evaluación de riesgos en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022.	Evaluación de riesgos	- Identificación de riesgos - Análisis y valoración de riesgos - Respuesta al riesgo	Deficiente Regular Eficiente
¿Cómo se desarrolla el componente actividades de control en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022?	Identificar el estado del componente actividades de control en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022.	Actividades de control	- Coordinación de tareas y responsabilidades - Control sobre el acceso a recursos - Evaluación de rendimiento y desempeño	
¿Cómo se desarrolla el componente información y comunicación en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022?	Identificar el estado del componente información y comunicación en el área de			

<p>¿Cómo se desarrolla el componente supervisión y monitoreo en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022?</p>	<p>ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022.</p> <p>Identificar el estado del componente supervisión y monitoreo en el área de ventas de la empresa Automotores Mopal S.A., de la ciudad de Huánuco, 2022.</p>	<p>Información y comunicación</p> <hr/> <p>Supervisión y monitoreo</p>	<p>- Características de la información de información de comunicación de monitoreo continuo de resultados de mejoramiento</p>
--	--	--	---

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario

Buenos días/tardes, a continuación, se le presentará una serie de ítems con cinco alternativas, usted marcará sólo una de las respuestas con una "X". Recuerde que no hay alternativa correcta, por lo que se le solicita desarrollarlo con la mayor sinceridad posible.

ESCALA VALORATIVA

MUY INADECUADO	MI	1
INADECUADO	I	2
NI INADECUADO NI ADECUADO	NI/NA	3
ADECUADO	A	4
MUY ADECUADO	MA	5

INDICADORES	ESCALA VALORATIVA				
	MI	I	N/NA	A	MA
1. ¿Cómo califica usted el manejo del manual y/o reglamento de funciones respecto a la estructura organizacional de la empresa?					
2. ¿Cómo califica usted la asignación de funciones y responsabilidades del área de ventas, respecto al perfil y descripción de los puestos de trabajo de la empresa?					
3. ¿Cómo califica usted las acciones para retener y capacitar al personal del área de ventas de la empresa?					
4. ¿Cómo califica usted el desarrollo de actividades para fomentar la integración del personal y fortalecer el clima laboral?					
5. ¿Cómo califica usted la detección e identificación de los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la empresa?					
6. ¿Cómo califica usted que el registro y evaluación de los riesgos en la empresa?					
7. ¿Cómo califica usted la forma en la que se comunican los criterios de control que se aplicarán frente a los riesgos?					
8. ¿Cómo califica usted la implementación de actividades para el cumplimiento de responsabilidades señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?					

9. ¿Cómo califica usted la seguridad para el acceso y la administración de los recursos de la empresa?					
10. ¿Cómo califica usted la efectividad de la evaluación periódica de las actividades de control de la empresa?					
11. ¿Cómo califica usted las características de la información utilizada y generada en la empresa (pertinencia, veracidad, accesibilidad, objetividad)?					
12. ¿Cómo califica usted la calidad de los sistemas de información implementados para la toma de decisiones de la empresa?					
13. ¿Cómo califica usted las líneas o canales de información que utiliza la empresa para difundir a su personal sus metas, objetivos y programas?					
14. ¿Cómo califica usted la realización de evaluaciones continuas del funcionamiento de los componentes del control interno en el área de ventas de la empresa?					
15. ¿Cómo califica usted que se maneja la evaluación y comunicación de las deficiencias detectadas en el área de ventas de la empresa?					
16. ¿Cómo califica usted la atención a las recomendaciones referentes al área de ventas de la empresa, brindadas por los evaluadores?					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3

CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación en Ciencias Empresariales, titulada "EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA AUTOMOTORES MOPAL S.A., DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO- 2022". En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradezco de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar alguna apreciación personal en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.	No	El ítem contribuye a medir el indicador planteado.	No	El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.	No	
Ambiente de control								
1	¿Cómo califica usted el manejo del manual y/o reglamento de funciones respecto a la estructura organizacional de la empresa?	X		X		X		
2	¿Cómo califica usted la asignación de funciones y responsabilidades del área de ventas, respecto al perfil y descripción de los puestos de trabajo de la empresa?	X		X		X		
3	¿Cómo califica usted las acciones para retener y capacitar al personal del área de ventas de la empresa?	X		X		X		
Evaluación de riesgos								
4	¿Cómo califica usted el desarrollo de actividades para fomentar la	X		X		X		


	integración del personal y fortalecer el clima laboral?						
5	¿Cómo califica usted la detección e identificación de los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la empresa?	X		X		X	
6	¿Cómo califica usted que el registro y evaluación de los riesgos identificados en la empresa?	X		X		X	
Actividades de control							
7	¿Cómo califica usted la forma en la que se comunican los criterios de control que se aplicarán frente a los riesgos identificados?	X		X		X	
8	¿Cómo califica usted la implementación de actividades para el cumplimiento de responsabilidades señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?		X		X	X	Mejorar redacción
9	¿Cómo califica usted la seguridad para el acceso y la administración de los recursos de la empresa?		X		X	X	Mejorar redacción
Información y comunicación							
10	¿Cómo califica usted la efectividad de la evaluación periódica de las actividades de control de la empresa?	X		X		X	
11	¿Cómo califica usted las características de la información utilizada y generada en la empresa (pertinencia, veracidad, accesibilidad, objetividad)?	X		X		X	
12	¿Cómo califica usted la calidad de los sistemas de información implementados para la toma de decisiones de la empresa?	X		X		X	

Supervisión y monitoreo							
13	¿Cómo califica usted las líneas o canales de información que utiliza la empresa para difundir a su personal sus metas, objetivos y programas?	X		X		X	
14	¿Cómo califica usted la realización de evaluaciones continuas del funcionamiento de los componentes del control interno en el área de ventas de la empresa?	X		X		X	
15	¿Cómo califica usted que se maneja la evaluación y comunicación de las deficiencias detectadas en el área de ventas de la empresa?	X		X		X	
16	¿Cómo califica usted la atención a las recomendaciones referentes al área de ventas de la empresa, brindadas por los evaluadores?	X		X		X	
Puntaje Total							

Fuente: Universidad de Huánuco.

Datos del Experto:

Datos del Experto:

Firma: 

Apellidos y Nombres: Villafior Lozano Nancy Isabel

DNI: 80069773



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación en Ciencias Empresariales, titulada "EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA AUTOMOTORES MOPAL S.A., DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO- 2022". En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradezco de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar alguna apreciación personal en la columna de observaciones.


N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
Ambiente de control								
1	¿Cómo califica usted el manejo del manual y/o reglamento de funciones respecto a la estructura organizacional de la empresa?	X		X		X		
2	¿Cómo califica usted la asignación de funciones y responsabilidades del área de ventas, respecto al perfil y descripción de los puestos de trabajo de la empresa?	X		X		X		
3	¿Cómo califica usted las acciones para retener y capacitar al personal del área de ventas de la empresa?	X		X		X		
Evaluación de riesgos								
4	¿Cómo califica usted el desarrollo de actividades para fomentar la	X		X		X		

	integración del personal y fortalecer el clima laboral?						
5	¿Cómo califica usted la detección e identificación de los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la empresa?	X		X		X	
6	¿Cómo califica usted que el registro y evaluación de los riesgos identificados en la empresa?	X		X		X	
Actividades de control							
7	¿Cómo califica usted la forma en la que se comunican los criterios de control que se aplicarán frente a los riesgos identificados?	X		X		X	
8	¿Cómo califica usted la implementación de actividades para el cumplimiento de responsabilidades señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?	X		X		X	
9	¿Cómo califica usted la seguridad para el acceso y la administración de los recursos de la empresa?	X		X		X	
Información y comunicación							
10	¿Cómo califica usted la efectividad de la evaluación periódica de las actividades de control de la empresa?	X		X		X	
11	¿Cómo califica usted las características de la información utilizada y generada en la empresa (pertinencia, veracidad, accesibilidad, objetividad)?	X		X		X	
12	¿Cómo califica usted la calidad de los sistemas de información implementados para la toma de decisiones de la empresa?	X		X		X	

	Supervisión y monitoreo						
13	¿Cómo califica usted las líneas o canales de información que utiliza la empresa para difundir a su personal sus metas, objetivos y programas?	X	X	X			
14	¿Cómo califica usted la realización de evaluaciones continuas del funcionamiento de los componentes del control interno en el área de ventas de la empresa?	X	X	X			
15	¿Cómo califica usted que se maneja la evaluación y comunicación de las deficiencias detectadas en el área de ventas de la empresa?	X	X	X			
16	¿Cómo califica usted la atención a las recomendaciones referentes al área de ventas de la empresa, brindadas por los evaluadores?	X	X	X			
Puntaje Total							

Fuente: Universidad de Huánuco.

Datos del Experto:

Datos del Experto: 
 Firma: _____
 Apellidos y Nombres: LINVER LUCIANO VILLAR
 DNI: 22405461



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para la investigación en Ciencias Empresariales, titulada “EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA AUTOMOTORES MOPAL S.A., DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO- 2022”. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradezco de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar alguna apreciación personal en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Ambiente de control							
1	¿Cómo califica usted el manejo del manual y/o reglamento de funciones respecto a la estructura organizacional de la empresa?	X		X		X		
2	¿Cómo califica usted la asignación de funciones y responsabilidades del área de ventas, respecto al perfil y descripción de los puestos de trabajo de la empresa?	X		X		X		
3	¿Cómo califica usted las acciones para retener y capacitar al personal del área de ventas de la empresa?	X		X		X		
	Evaluación de riesgos							
4	¿Cómo califica usted el desarrollo de actividades para fomentar la	X		X		X		

	integración del personal y fortalecer el clima laboral?						
5	¿Cómo califica usted la detección e identificación de los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la empresa?	X		X		X	
6	¿Cómo califica usted que el registro y evaluación de los riesgos identificados en la empresa?	X		X		X	
Actividades de control							
7	¿Cómo califica usted la forma en la que se comunican los criterios de control que se aplicarán frente a los riesgos identificados?	X		X		X	
8	¿Cómo califica usted la implementación de actividades para el cumplimiento de responsabilidades señaladas en el manual de procedimientos de la empresa?	X		X		X	
9	¿Cómo califica usted la seguridad para el acceso y la administración de los recursos de la empresa?	X		X		X	
Información y comunicación							
10	¿Cómo califica usted la efectividad de la evaluación periódica de las actividades de control de la empresa?	X		X		X	
11	¿Cómo califica usted las características de la información utilizada y generada en la empresa (pertinencia, veracidad, accesibilidad, objetividad)?	X		X		X	
12	¿Cómo califica usted la calidad de los sistemas de información implementados para la toma de decisiones de la empresa?	X		X		X	

	Supervisión y monitoreo							
13	¿Cómo califica usted las líneas o canales de información que utiliza la empresa para difundir a su personal sus metas, objetivos y programas?	X		X		X		
14	¿Cómo califica usted la realización de evaluaciones continuas del funcionamiento de los componentes del control interno en el área de ventas de la empresa?		X		X		X	Mejorar la redacción
15	¿Cómo califica usted que se maneja la evaluación y comunicación de las deficiencias detectadas en el área de ventas de la empresa?	X		X		X		
16	¿Cómo califica usted la atención a las recomendaciones referentes al área de ventas de la empresa, brindadas por los evaluadores?	X		X		X		
Puntaje Total								

Fuente: Universidad de Huánuco.

Datos del Experto:

Datos del Experto:

Firma: _____



Apellidos y Nombres: Dr. Chamorro Huete, Luis Joel

DNI: 22412707

ANEXO 4

AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

AUTOMOTORES MOPAL S.A.

RUC: 20133932730 Vía Inter Reg. Huánuco Tingo Km. 2.5 - Amarilis - Huánuco
(062) 52 0000 / 950 439 540 / 979 372 295 ventas.h@mopal.com.pe



CARTA DE ACEPTACIÓN

La empresa Automotores MOPAL. S.A. de la ciudad de Huánuco:

AUTORIZA:

A la bachiller: **ANA ELIZABETH CHAMORRO FERNÁNDEZ**, identificada con DNI: **42858748**, egresada del Programa Académico de Contabilidad y Finanzas de la Universidad De Huánuco; a desarrollar su Trabajo de Investigación en nuestra empresa, el cual tiene como título: **EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA AUTOMOTORES MOPAL S.A., DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO- 2022**, para lo que se le brindará las facilidades para el recojo de información que se requiera, siempre que sean utilizados únicamente con fines académicos.

Huánuco, 25 de julio de 2022


MARGO A. CARRION ARELLANO
GERENTE EJECUTIVO
AUTOMOTORES MOPAL S.A.



MOPAL PASCO S.A. RUC: 20604586187
SEDE - PASCO

Jr. Moquegua Mz. Y Lote 01 - Chaupimarca - Pasco

(063) 79 2952 / (063) 28 2248

ventas@mopalpasco.com.pe

AUTOMOTORES MOPAL S.A. RUC: 20133932730
SEDE - UCAYALI

Jr. Grau N° 135 - Callería - Coronel Portillo - Ucayali

(061) 57 1130 / (061) 57 1131

ventas.p@mopal.com.pe

www.grupomopal.com.pe

ANEXO 5 BASE DE DATOS

	amb_control	Evalua riesgo	Activ_control	Infor_Co munc	Seguim _Mont	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16
1	2	1	2	1	1	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3
2	2	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	2	3	1	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4
5	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4
6	2	2	2	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4
7	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
8	2	1	3	1	2	4	3	2	3	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4
9	1	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
11	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
12	2	1	3	2	2	4	4	3	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3
15	2	1	3	1	1	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3
16	2	2	2	1	1	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
19	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
20	1	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4
21	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3
22	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4

ANEXO 6

ALFA DE CRONBACH

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16
1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
7	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
8	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
9	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
10	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
11	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	16

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
p1	2,82	,751	11
p2	2,73	,786	11
p3	2,64	,674	11
p4	2,73	,647	11
p5	2,64	,505	11
p6	2,55	,522	11
p7	2,55	,522	11
p8	2,82	,751	11
p9	2,55	,522	11
p10	2,64	,505	11
p11	2,55	,522	11
p12	2,73	,647	11
p13	2,82	,874	11

p14	2,82	,751	11
p15	3,09	,701	11
p16	3,09	,701	11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	40,91	31,091	,473	,852
p2	41,00	30,200	,555	,847
p3	41,09	31,091	,542	,848
p4	41,00	32,000	,437	,853
p5	41,09	32,891	,427	,853
p6	41,18	31,764	,608	,846
p7	41,18	31,364	,681	,843
p8	40,91	29,091	,736	,836
p9	41,18	32,364	,502	,851
p10	41,09	33,291	,356	,856
p11	41,18	33,364	,328	,857
p12	41,00	33,200	,268	,861
p13	40,91	27,891	,754	,834
p14	40,91	32,091	,348	,858
p15	40,64	32,855	,283	,861
p16	40,64	31,055	,522	,849

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
43,73	35,618	5,968	16

ANEXO 7

RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

RESOLUCIÓN N° 1577-2022-D-FCEMP-PACF-UDH

Huánuco, 22 de septiembre de 2022

Visto, el **Dictamen de Aprobación del Informe**, presentado por los miembros del Jurado Evaluador con fecha 22 de septiembre del año 2022, y registro de expediente N° 2601-2022-FCEMP, del Proyecto de Investigación, intitulado: “**EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA AUTOMOTORES MOPAL S.A., DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO- 2022**” de la Bachiller en **Contabilidad y Finanzas**, **CHAMORRO FERNANDEZ, Ana Elizabeth**, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 18 de abril del año 2022, se emite la **RESOLUCIÓN N° 518-2022-D-FCEMP-PACF-UDH**, designando a la **Mtra. Lucy Janet Espinoza Chávez**, como **Asesora de Tesis** de la Bachiller en **Contabilidad y Finanzas**, **CHAMORRO FERNANDEZ, Ana Elizabeth**, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Que, con fecha 21 de junio del año 2022, se emite la **RESOLUCIÓN N° 913-2022-D-FCEMP-PACF-UDH**, donde se designa a los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales: **Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez, Mtro. Lister Piundo Flores y Mtro. Elías Agripino Castillo Quispe**, como miembros del **Jurado Evaluador** del Proyecto de Investigación presentado por el recurrente.

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, en el Título V, Capítulo I, artículo 26, detalla el procedimiento para aprobar el Proyecto de Investigación; y

Estando a las atribuciones inherentes del cargo de Decano y a lo normado en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad,

SE RESUELVE:

Artículo primero.-APROBAR el Proyecto de Investigación presentado por la Bachiller en **Contabilidad y Finanzas**, **CHAMORRO FERNANDEZ, Ana Elizabeth**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, intitulado: “**EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA AUTOMOTORES MOPAL S.A., DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO- 2022**”

Artículo segundo.- Disponer que el Coordinador Académico del **P.A. de Contabilidad y Finanzas**, disponga la apertura de una **Ficha de Avance del Trabajo de Investigación**, tal como lo establece el artículo 26 del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco.

Regístrese, comuníquese y archívese.

 UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
SECRETARIO
DOCENTE

Mtro. Simeón Soto Espejo
SECRETARIO DOCENTE

 UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
DECANO

Dr. Jorge Luis López Sánchez
DECANO

Distribución: – FCEMP– CGT-File Personal-Interesado – Archivo

JLLS/nnc

ANEXO 8 FOTOGRAFÍAS

