



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION  
COMERCIAL DE LA EMPRESA MAESTRO S.A FILIAL  
CHICLAYO.**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PUBLICO**

**Autora:**

**Bach. Chamba Huamán Johana Estefany.**

**ORCID: 0000-0002-7884-927X**

**Mg. Balcazar Paiva Eveling Sussety,**

**ORCID: 0000-0002-4188-0724**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento.**

**Pimentel – Perú**

**2020**

## PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

**CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA  
EMPRESA MAESTRO S.A FILIAL CHICLAYO.**

### APROBACIÓN DE LA TESIS

---

Dr. Pérez Martinto Pedro Carlos  
**Asesor Metodológico**

---

Dr. Pérez Martinto Pedro Carlos  
**Presidente del jurado de tesis**

---

Mg. Chapoñan Ramírez Edgard.  
**Secretaria del jurado de tesis**

---

Mg. Balcázar Paiva Eveling Sussety.  
**Vocal del jurado de tesis**

## DEDICATORIAS

Este informe de investigación está dedicado a Dios por darme la vida y permitir que pueda culminar mi carrera de forma satisfactoria, por brindarme fortaleza y bendecirme con todas las personas que estuvieron y están en mi vida enseñándome grandes cosas que me servirán a lo largo de mi vida profesional y personal.

A mis padres que son las personas que me apoyaron tanto desde la infancia para desarrollar de manera óptima mis estudios enseñándome las bases de responsabilidad, respeto y persistencia, además por haber influido en mi decisión de optar por esta grandiosa carrera y por seguir siendo los pilares que me impulsan a seguir adelante, persistiendo en el trabajo y en mis estudios.

A mi novio por darme el aliento para seguir creyendo en mis sueños, por apoyar cada una de mis decisiones y tener las palabras idóneas cada vez que sentía que era difícil volver a empezar, por la motivación constante, pero más que nada por su amor.

A mis hermanos por ser mi ejemplo de superación de los cuales aprendí aciertos y desaciertos y de momentos difíciles, pero a pesar de todo son la fuente de energía que contagian con su alegría.

## **AGRADECIMIENTOS**

Para mi estimado profesor y asesor de investigación por su paciencia, por su gran labor para enseñarnos con motivación, por su vocación para brindarnos la información necesaria para desarrollar de la mejor manera el presente informe.

Para todas las personas de la empresa Maestro S.A que colaboraron con la información que necesitaba en el desarrollo de mi trabajo de investigación por ayudarme con las encuestas y brindarme su mayor predisposición en todo momento.

Para todos mis amigos y compañeros porque considero, fuimos un grupo unido que aprendimos todos de cada uno de nosotros y siempre prestos a apoyarnos mutuamente.

Para toda mi familia por sus consejos, buenas vibras y ser el motivo que me impulsa a seguir adelante pensando siempre en seguir aprendiendo, mejorando y creciendo profesional y personalmente.

## RESUMEN

Las empresas así como las personas necesitan de diversos recursos para lograr desarrollarse, sin embargo, es fundamental que estos recursos sean controlados para que se escaseen hasta tal punto de ser perdidos completamente, del mismo modo la gestión comercial necesita un control interno que permita que los procedimientos se realicen de tal modo que evite fraudes, robos, y malversaciones por eso éste trabajo tiene como objetivo determinar la influencia de la implementación del control interno en la Gestión comercial de la empresa Maestro S.A, filial Chiclayo, mediante el método deductivo-inductivo se basa en la lógica y se relaciona con ciertos hechos que pueden partir de lo general a lo particular. Entre los resultados encontrados uno de los más importantes fue que para el 48% de los encuestados si existen normas de conducta establecidas por la empresa y casi siempre se aplican, mientras que para el 43% estas conductas establecidas por la empresa se aplican sólo a veces es decir, éstas normas de conducta no se aplican con la regularidad que debería lo cual afecta mucho la economía de la empresa por la escasez de control, concluyendo que la empresa cuenta con un Manual de procedimientos denominados POE (protocolo organizacional del empleado) sin embargo, estos procedimientos no son respetados con continuidad pues no existe quien supervise que se lleven a cabo como por ejemplo las capacitaciones del personal y los empaques deteriorados y productos puestos para la venta.

**Palabras Clave:** Control interno, Gestión Comercial, Supervisión.

## ABSTRACT

Companies as well as people need diverse resources to be able to develop, however, it is fundamental that these resources are controlled so that they become scarce to the point of being completely lost, in the same way commercial management needs an internal control that allows the procedures to be performed in such a way that avoids fraud, theft, and misappropriation, this work has as objective to determine the influence of the implementation of internal control in the commercial management of the company Maestro SA, subsidiary Chiclayo, through the deductive method- Inductive is based on logic and is related to certain facts that can start from the general to the particular. Among the results found one of the most important was that for 48% of the respondents if there are rules of conduct established by the company and almost always apply, while for 43% these behaviors established by the company are applied only sometimes that is, these rules of conduct do not apply with the regularity that should, which greatly affects the economy of the company due to the lack of control, concluding that the company has a Manual of procedures called POE (employee's organizational protocol), however, these procedures are not respected with continuity because there is no one to supervise that they are carried out, such as personnel training and damaged packaging and products put up for sale.

**Keyword:** Internal control, Commercial management, Supervision.

## Índice

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS .....	ii
DEDICATORIAS .....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	v
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1. Planteamiento del problema.....	10
A nivel Internacional.....	10
A nivel nacional .....	11
A nivel Regional.....	12
A nivel local.....	13
1.2. Antecedentes de estudio.....	14
A nivel Internacional.....	14
A nivel nacional.....	17
A nivel Regional.....	19
A nivel Local.....	20
1.3. Abordaje teórico .....	20
1.3.1 Teorías relacionadas al tema. ....	20
1.3.1.1. Definiciones.....	20
1.3.1.3 Componentes .....	21
1.3.1.4 Importancia y responsabilidad .....	22
1.3.2 Gestión comercial .....	23
1.4. Formulación del Problema. ....	25
1.5. Justificación e importancia del estudio. ....	25
1.6. Objetivos .....	25
1.6.1. Objetivos General .....	25
1.6.2. Objetivos Específicos .....	26
1.7. Limitaciones.....	26
1.8. Hipótesis. ....	26

2. MATERIAL Y MÉTODO .....	26
2.1. Tipo y Diseño de Investigación. ....	26
2.2. Población y muestra. ....	27
2.3. Variables, Operacionalización. ....	27
2.3.1 Variables .....	27
2.3.2 Operacionalización .....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. .....	29
2.4.1 Métodos .....	29
2.4.2 Técnicas e instrumentos .....	29
2.4.3 Validación.....	30
2.4.4 Confiabilidad.....	30
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	30
2.6. Criterios éticos .....	31
2.6.1 Confidencialidad.....	31
2.6.2 Consistencia.....	31
2.6.3 Veracidad.....	31
2.7. Criterios de Rigor científico. ....	31
2.7.1 Confiabilidad: .....	31
2.7.2 Consentimiento.....	31
3. RESULTADOS .....	32
3.1. Resultados en Tablas y Figuras .....	32
3.2. Discusión de resultados .....	37
4. CONCLUSIONES .....	38
4.1. Conclusiones .....	38
5. RECOMENDACIONES.....	39
6. REFERENCIAS .....	41
7. ANEXOS .....	xliv



## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización .....	29
-----------------------------------	----

## Índice de Figuras

Figura 1. Integridad y Valores Éticos.....	33
Figura 2. Cultura de Control.....	33
Figura 4. Identificación de Riesgos.....	34
Figura 7. Identificación de Información.....	34
Figura 9. Supervisión Continua.....	35
Figura 6. Indicadores de Desempeño.....	36
Figura 8. Comunicación Eficaz.....	36
Figura 3. Objetivos de Control.....	37
Figura 5. Registro oportuno de transacciones y hechos.....	38

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema.**

Es muy frecuente que las empresas denominadas ``chicas`` trabajen de forma empírica en sus diferentes sectores o áreas, y es justo esa la razón que genera que dichas empresas no duren mucho en el mercado, no crezcan o simplemente desaparezcan.

Por otro lado existen empresas ``Grandes`` las cuales a diferencia de las mencionadas en el párrafo anterior, cuentan con un horizonte, un camino que las guie por el lugar más certero en el proceso administrativo y de gestión, a ello se le denomina Control interno, el cual tiene como objetivo evitar que durante los procesos desarrollados en la empresa, se efectúen desviaciones de fondos, fraudes, entre otros; amparando de esa manera los recursos del negocio, sin embargo ¿Qué sucede cuando a pesar de que la empresa cuenta con un control interno, es decir con procedimientos establecidos mediante escritos, no se desarrollan de forma correcta?

En la presente investigación se tocó de forma específica este último caso, y se inició detallando algunas situaciones que se pueden presentar en diferentes situaciones como en los siguientes casos:

#### **A nivel internacional**

Rodriguez, M (2016) hace referencia a que:

La alta dirección es quien debe asumir la responsabilidad de establecer las políticas de control interno y asegurarse de que sean las más adecuadas para su empresa, del mismo modo se debe cerciorar cada determinado tiempo, que los procesos se cumplan de acuerdo a lo establecido.

Cuando este procedimiento en la que debe enfocarse la alta dirección no se cumple, los problemas empiezan hacerse cada vez más notorios, como por ejemplo: prácticas inadecuadas y fallas en el mismo sistema de control interno.

Mendoza W, Delgado M, Garcia T e Isabel B (2018) alegan que:

El Control Interno se debe elaborar desde la misma gestion es decir, desde adentro de la misma empresa, que ademàs debe ser el pilar o camino para seguir los procesos de planificación, ejecución, y seguimiento; seguimiento que buscarà el resultado positivo de las metas en la organización.

Según Lescano Johanna y Bravo Santo, (2013)

La Compañía DISMARVIC S.A. la cual se dedica a la distribución y venta de helados, tuvo un grave problema en su Control Interno lo que se engloba en la ausencia de capacitación del personal encargado de las ventas, lo cual genera que no se pongan en práctica las técnicas de venta o atención al cliente adecuadas para fidelizar a los clientes, èsto repercute en el bajo nivel de ventas que no llega alcanzar las metas propuestas.

### **A nivel nacional**

Para Obispo, D y Gonzales, Y (2015) el control interno es un medio por el cual se puede lograr valorar la eficiencia, eficacia, economía y productividad en las organizaciones dedicadas al área comercial, de esa manera se puede reducir las irregularidades dentro de la entidad y mejorar hasta en un 100% los resultados esperados y trazados como metas. Tener un control adecuado permite conocer la información correcta en la toma de decisiones idóneas para la organización.

Las empresas ya sean públicas o privadas maximizan su rentabilidad cuando cuentan con un control adecuado, orientada a la actividad a la que se dedica; entre sus resultados más convenientes está la rentabilidad, y la confiabilidad de la información de ámbito administrativo, contable y hasta financiero.

De la Cruz y Marín (2016) indican que:

La realidad de fondo de muchas empresas en la ciudad de Cajamarca, es que estas no manejan un adecuado proceso de control interno, en otras palabras no tienen un buen plan de organización.

Resulta un problema lograr un desarrollo eficiente en el trabajo dentro de una empresa, sin alguna orientación en los procesos que se realizan, esto sucede en la empresa Multiservicios Rodríguez SCRL, la cual carece de un buen control interno y en consecuencia la información que puede obtener para la toma de decisiones no es completamente fidedigna.

Hidalgo, C (2018) aseguró que:

En la empresa a la que por seguridad denominó AB Construcciones S.A. de Sub sede Talara, presenta un inconveniente muy grave el cual es que se pierden productos del almacén, para ello se tomó como decisión poner en aplicación el COSO, con la finalidad de valorar la eficiencia del sistema de Control en los procesos que se desarrollan en el área antes mencionada.

### **A nivel Regional:**

Interpretando a Anaya y Sánchez (2016) se puede decir que mientras más grande y compleja sea una empresa, más complejo, sofisticado, detallado y supervisado debe ser el control interno. En las empresas que cuentan con filiales o sedes en diferentes lugares a nivel mundial, los directivos deben imponer las medidas y procedimientos en cada actividad, cabe mencionar que no siempre dichas medidas serán respetados y es por eso la urgencia de una supervisión adecuadamente estructurada.

Hoy en día es común ver casos de desviaciones de fondos, riesgos de caja, robo y hasta fraude dentro de la misma empresa, ya sea pública o privada es por eso la importancia de contar con procesos establecidos, pero al mismo tiempo controlados o supervisados por los directivos. Es importante también establecer

responsabilidades dentro de la organización para evitar todo tipo de desorden en los procesos, los cuales solo aceleran los riesgos en la misma.

Para Niño L, (2017) otro grave problema que genera no contar con un adecuado Control Interno en la organización, es no tener información fidedigna sobre los diferentes activos con los que cuenta la misma; es decir, no conocer la materia prima, productos, activos fijos y/o variables, del mismo modo, carece de información contable y administrativa que permite en cualquier circunstancia una eficiente toma de decisiones.

La información que deben manejar todas las empresas debe ser confiable, concreta y completamente actualizada para conocer la situación real, esto ayudará en la toma de decisiones. En la empresa Ravsa estudiada por Niño, L (2017) se observó deficiencias en el control interno la cual repercutía en la gestión de inventarios, ya que en los meses en que más demanda de ventas tenían, se observó que el stock en sus informes, no correspondían a los que tenían en físico, entre otras carencias.

Campos, S (2015) en su estudio a la empresa CONCISA, descubrió las irregularidades que existían por un proceso de control interno ineficiente, entre los que están, la carencia de conciliaciones, optar solo por autorización verbal del jefe, contar con personal no calificado, la falta de responsabilidades designada, exceso de efectivo en caja chica, faltantes de efectivo, retraso en la liquidación del efectivo entre otros puntos importantes que cada empresa debe tener y que sin embargo se dan de forma desfavorable.

En esa investigación se demostró también que el área de tesorería tiene diferentes carencias entre los que destacan la usencia de un manual de procedimientos y políticas, que es el punto de partida de la ineficiencia en los procesos, decisiones y resultados.

### **A nivel local:**

Castillo, L (2018) en su trabajo de investigación realizada en la empresa Innovación Urbana EIRL, encontró diferentes falencias entre ellas que existen controles internos débiles , y eso sucede porque las diferentes áreas de la empresa realizan operaciones de forma empírica, al no poseer un manual de procedimientos, ni organización.

Se entiende en ese sentido que no se tiene bien definido las responsabilidades, líneas de autoridad y control; así también no tienen delimitado sus procesos en ventas; procesos definidos que debe existir para encaminar el trabajo en cualquier empresa.

Gonzales, Y (2018) en su investigación a la empresa Leval Distribuidora dedicada a la adquisición y venta al por mayor y menor de productos de primera necesidad, observó que la gestión dentro de la empresa no es óptima, ya que no se cuenta con un control adecuado del inventario de la empresa, haciendo que se tenga deficiencias en la toma de decisiones y resultados positivos.

Casos que involucren temas como el fraude, robo, evasión de impuestos, mal direccionamiento, entre otras actividades, se puede ver día a día en diferentes empresas o instituciones, las cuales pueden ser consecuencia de diferentes situaciones como la falta de supervisión, de control y hasta el poco interés de lograr un buen trabajo. Y es que en muchas circunstancias no es que se carezca de pilares importantes de Control, sino que no se aplica de la manera más eficiente.

Una situación parecida sucede en la empresa Maestro S.A filial Chiclayo donde la supervisión en diferentes puntos importantes que determinan la mejora de la Gestión en el ámbito comercial no se controla de la manera más idónea a pesar de tener procesos establecidos como empresa a nivel global.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **A Nivel Internacional**

Silva, (2016) en su tesis llevada a cabo en la ciudad de Quito plantea un Control Interno en base al diseño de un Manual de procedimientos para los procesos de compra, en esta investigación se estudia la gestión de la constructora ROCCOSUL CIA. LTDA en dicho estudio se pudo establecer controles, procedimientos y hasta estructura para que pueda desarrollarse de manera correcta el proceso de compras.

Tene, (2013) en su tesis elaborada en Quito, en la que investigó a la Empresa Textil CONTAGGIOS CONFECCIONES; y que se llevó a cabo mediante el método de investigación inductivo-deductivo; concluyó que todos los departamentos de la Empresa Textil CONTAG CONFECCIONES corren el riesgo de obtener desvíos en sus operaciones por no aplicar controles internos adecuados, además las decisiones no fueron las más certeras para su gestión e incluso perjudicaron los resultados de sus actividades.

Es claro según la investigación descrita anteriormente que mientras no se desarrolle un adecuado proceso de control, los efectos para cualquier empresa no serán favorables, esto se debe a que las posibilidades de riesgo en fraudes, desviaciones, lavado de activos, entre otros, será mucho mayor. No contar con un control que nos alarme sobre las irregularidades que se realizan en la empresa nos hace más vulnerables a los malos resultados.

Yañez, G (2016) realizó su investigación en la empresa CHILEXPRESS ubicada en Santiago de Chile y la cual desarrolla trabajos de envíos nacionales e internacionales de productos, de acuerdo a pedidos establecidos por sus clientes así como el Supply chain, entre otros servicios. Yañez, G (2016) concluyó que un sistema de control de gestión estratégico es lo que necesita para cumplir con los objetivos de crecimiento a largo plazo que tiene la empresa, donde el directorio establecido que el crecimiento de sus ventas debe aumentar un 100% y el beneficio antes de intereses, beneficios, depreciación etc, hasta en un 150%.

Con dicho control se espera mejorar diferentes situaciones como por ejemplo, al establecer un esquema de incentivo de ventas para los trabajadores con el fin de mejorar la rentabilidad de la organización.

Salnave, M y Lizarazo J (2017) realizaron su investigación en el ámbito público, concretamente en el Estado Colombiano este estudio busca una solución o mejora a largo plazo del control interno establecidos en las instituciones del estado, ya que a pesar de haber sido elaborada técnicamente por concedores presenta algunos puntos que se pueden considerar como oportunidades de mejora como por ejemplo la ausencia de compromiso de las personas que trabajan en dichas entidades, la ligereza con que se toma el respeto por lo que le pertenece al país, entre otras evidentes irregularidades.

Lograr que el proceso de Control interno mejore favorablemente, así sea un objetivo de largo plazo y que se debe trabajar de a pocos, pero siempre firme; servirá para que el estado sea mejor visto no solo por la ciudadanía sino también por empresas nacionales y extranjeras, así como por estados en diferentes partes del mundo.

### **A Nivel Nacional**

Bachiller Coz P y Bachiller Perez J (2017) en su investigación realizada a la empresa tercerizadora Organización y Sistemas S.A. que trabaja con la empresa Electrocentro S.A. en la ciudad de Huancayo, se hizo evidente la necesidad de que dicha empresa cuente con un sistema de control interno para que en cada momento de los procesos se realice el monitoreo adecuado, por lo que en su estudio hicieron uso del método descriptivo, y con ello concluyeron que los fondos destinados a las diferentes sedes con las que cuenta la empresa, al ser distribuidos corren un gran e importante riesgo, ya que genera grandes egresos, viéndose afectados en el área administrativa y de ejecución.

Br. Burgos, C y Suarez, R (2016) desarrollaron su investigación en la empresa Inversiones CHRISTH.AL S.A.C., la cual se encuentra situada en la ciudad de Trujillo, y que se dedica al transporte de carga por diferentes ciudades del Perú especialmente en zonas del norte y capital del país; según la indagación realizada, esta empresa no cuenta con un control interno y es ese el motivo por el que todos los procesos contables se vienen realizando con todos los errores que se pueda realizar contablemente entre ellos.



Las declaraciones y pagos se hacen a destiempo lo que trae como consecuencia multas, así también los registros de ventas y compras no se efectúan en el tiempo correcto alterando el correlativo e infringiendo las normas de comprobantes de pago, del mismo modo no se lleva un adecuado control de las ventas que se realizan, sobretodo las que son al crédito, esto genera pérdida de liquidez futura. Otro grave problema de no tener control contable dentro de la empresa es que no se establecen reglas de conducta del personal y que éstos no se encuentren en planilla.

El trabajo de tesis antes mencionado propuso la implementación de un sistema de control interno con el fin de que ayude a subsanar todas las irregularidades que se estaban cometiendo en dicha empresa, ayudando de esta manera a los directivos y así también a los trabajadores para que tengan un manual con procesos establecidos de acuerdo a su área de trabajo, ingresen a planilla de acuerdo a la normativa correspondiente y por supuesto que la organización tenga un horizonte en la búsqueda de mejorar su liquidez y formalización eficaz.

Silva, (2018) en su tesis desarrollada en la empresa ferretera La casa del Triplay S.R.L. de la ciudad de Tumbes y donde utilizó la Metodología de Revisión Bibliográfica y Documental, con el que concluyó después de una ardua investigación que un sistema de control dentro de la empresa permitiría contar con procesos de selección con el propósito de contar con personal calificado y capacitado para las diferentes funciones, y que por supuesto de esa manera será más efectivo y seguro realizar reportes de información con respecto a los avances en relación con los objetivos de la empresa. Se realizarán más actividades efectivas, se maximizará las oportunidades desde diferentes ámbitos, y sobretodo la información que se obtenga será confiable.

Rodriguez, (2018) en su tesis de grado elaborada en Jiuanjui en la que se investigó o estudió a la empresa Sancardo Perú S.A.C. para el cual se hizo uso del método de investigación Cualitativa - descriptiva se encontró deficiencias en el área de almacén principalmente en procesos de inventarios en los que se evidencia graves irregularidades en activos, procedimientos de merma, entre otros relacionados directamente con el área Logística. Los procesos de control interno

evidentemente no se estuvieron realizando apropiadamente como para salvaguardar sus activos y/o de esa manera prevenir fraudes.

### **A Nivel Regional**

Campos, (2015) en su tesis llevada a cabo en Chiclayo, y realizada en la empresa Constructora Concisa de la misma ciudad para la que hizo uso de una metodología cualitativa-cuantitativa y aplicandolo se observò que era muy evidente las deficiencias que tenia la entidad entre las que destacan la falta de conciliaciones bancarias, irregularidades en la contratación de personal, ausencia de capacitaciones, errores en los cierres de caja por diferencias entre lo físico y lo que se tiene en el sistema, así como excesivos montos en caja chica que puede generar grandes pérdidas en caso de robos; dificultades del área de tesorería que en algún momento de no ser subsanadas, llevarían a la quiebra a cualquier empresa.

Murillo y Palacios, (2013) en su investigación desarrollada en la ciudad de Trujillo a la empresa Botica Farma Cartavio desarrollaron una entrevista en la que pudieron concluir diferentes puntos importantes de las anomalías con la que se maneja dicha empresa, entre las que destacan que carecen de un manual de procesos o procedimientos, es decir, el personal no tiene clara sus funciones y peor aún, cuando ni siquiera son capacitados para el proceso de ventas, en pocas palabras la gestión que se viene desarrollando no es la más apropiada.

Chancafe, (2016) en su investigación llevada a cabo en la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque desarrollada con el método aplicada-no experimental también conocida como investigación expo – post – facto, concluyó que a pesar de que todos los gobiernos cuentan con procedimientos internos establecidos, el personal no cuenta con interés en respetarlos, ni con el entusiasmo de hacer de manera eficiente su trabajo, lo que traía como consecuencia que cualquier persona entrara al área de tesorería y al final del día los archivadores no contenían la documentación en forma ordenada, lo que trajo como consecuencia que de alguna manera los documentos importantes se extravíen.

Vargas y Ramirez, (2014) en su informe de tesis elaborado en Trujillo y desarrollado en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L que se elaboró con la metodología de un diseño pre experimental, de naturaleza descriptiva simple concluyó que con la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejoró significativamente la gestión comercial de la ferretería Comercial Estrella S.R.L. llegando a un resultado positivo observándose que contribuye al incremento razonable del logro de los objetivos como la eficiencia y la eficacia de las operaciones, al cumplimiento de leyes y reglamentos y sobre todo a que los procesos sean más eficientes y óptimos mejorando significativamente la gestión comercial de la unidad económica.

### **Nivel local**

Dominguez, S (2017) en su tesis elaborada en la empresa Comercial Consul S.A.C. de la ciudad de Chiclayo utilizò el mètodo explorativo, descriptivo y propositivo y aplicando como instrumento un anàlisis documental y entrevista, en los que se concluye que la entidad carece de un buen plan donde se establezcan los procedimientos a seguir dentro del almacèn, elaborando un anàlisis de las políticas de existencias y al encontrar deficiencias se recomienda determinado plan de gestion para el almacèn.

Bach. Mechan J y Bach. Vàsquez, K (2013) en su investigación para obtener sus títulos, realizada en la empresa COMPROTEX S.A. después de un largo proceso de estudio y de hacer uso del instrumento correspondiente, se concluyó que el principal problema con el que cuenta dicha entidad es la deficiencia en el àrea o gestión administrativa principalmente por la carencia de control interno para lo cual se propuso integrarlo de forma tradicional, pero agregarle algo fundamental hoy en día, la tecnología. Cabe mencionar que dicha propuesta fue elaborada en base al informe COSO.

Lozano, T (2019) en su informe de investigación desarrollado en la empresa JUANY S.A.C. de la ciudad de Chiclayo y para el que se hizo uso de instrumentos como cuestionario, guía de anàlisis y hasta una guía de entrevista; en los que se descubrió carencias en el control que se debe tener con respecto a las existencias para lograr tener la estabilidad que toda empresa necesita para mejores tomas de decisiones y resultados con respecto a las ventas.

### **1.3. Abordaje teórico**

#### **1.3.1. Teorías relacionadas al tema.**

##### 1.3.1.1. Definiciones

###### a. Control Interno

Para Robalino A, Sanandres L y Ramirez, A (2018) el control interno es elaborado por los administrativos de la empresa de acuerdo a las necesidades de la entidad con el fin de cumplir sus objetivos planteados, ya que ésto servirá para una mayor confiabilidad con respecto a la información que se pueda obtener de la organización, del mismo modo reducirá las posibilidades de que se cometa irregularidades durante los procesos.

Así también según el control interno es un diseño que se elabora con el fin de que la empresa trabaje en base a principios y procesos establecidos, que una vez que se consoliden evitarán todo tipo de peligro en el ámbito administrativo, como estafas, robos, entre otros.

El control interno tiene un enfoque como proceso de supervisión, el cual es muy importante para identificar con prontitud si en algún área de la empresa no se están respetando los procedimientos, mientras más pronto se identifique alguna irregularidad, menor será el riesgo de que se concreten; y de esa forma se logran las metas planificadas.

##### 1.3.1.2 Implementación del sistema de control interno

Existen 3 fases para lograr una adecuada implementación de un Sistema de control según la Contraloría General de la República del Perú, entre las que están:

Planificación: En ésta primera fase es fundamental que la alta dirección y un comité que será el encargado de hacer seguimiento a que los procesos establecidos se cumplan, se comprometan formalmente hacerlo. Así mismo garantiza que se encamine la situación a generar un análisis de la situación con que se van desarrollando los procesos con respecto a las normas que son establecidas por la contraloría, las cuales servirán de guía para orientar la implementación adecuada y segura del control dentro de la empresa.

Ejecución: En ésta segunda fase lo que se planificó, se debe empezar a desarrollar. Este proceso se ejecuta en 2 niveles y de forma secuencial; de esa manera tenemos al nivel de entidad el cual se enfoca en la elaboración de los principios y normas con el fin de preservar las metas de la empresa y todo bajo el enfoque de normatividad del control interno y componentes del mismo. Por otro lado el segundo nivel tiene como enfoque evaluar los procesos se está dando de tal manera que las metas establecidas se logren

Evaluación: Tercera y última fase, en la que las acciones se orientan a los procesos y a que los ítems del sistema de control interno sean completamente eficientes y que puedan ir mejorando continuamente.

#### 1.3.1.3 Componentes

Para la CGR el control interno se basa en 5 componentes fundamentales que son:

a. Ambiente de control: Se basa en el trabajo en equipo haciendo énfasis en los valores para lograr los objetivos siguiendo las normas y procesos establecidos por el ente económico.

b. Evaluación de riesgos: Se fundamenta en ser una etapa que va a permitir la toma de decisiones, actuar eficientemente fijando principios desde diferentes criterios.

c. Actividades de control gerencial: Deben ser diseñados como un punto importante en la empresa tomando en cuenta los objetivos, así como los riesgos y los elementos de control. Algunos de estas actividades se interrelacionan directamente con sistemas computarizados para hacer más confiable la información.

d. Información y comunicación: El componente denominado Información es importante en todos los ámbitos de la empresa, de ésta parte las decisiones que el área directiva tome sus decisiones.

e. Supervisión: Una supervisión continua o reiterada es fundamental para poder evaluar si el sistema de control está funcionando de la mejor manera, buscando que los resultados sean positivos en todos los ámbitos de la empresa.

Ese enfoque observado desde un punto de vista estatal, le permite a la entidad reducir las posibilidades de riesgos y/o fraudes a través de acciones que permitan determinarlas.

#### 1.3.1.4 Importancia y responsabilidad

El sistema de control que se decide ejecutar en la empresa es muy importante, por ello debe ser constantemente supervisada, para lo cual los encargados de la empresa es decir, administradores no pueden hacerlo personalmente deben delegar la responsabilidad a un área definida y competente para que hagan que el sistema de control existente funcione. (Barquero, 2013,p.22)

Es importante recalcar también que los integrantes que se encuentran en ésta área deben ser personas capacitadas, competentes en pocas palabras con el suficiente conocimiento como para entender o hacer frente a las extensiones que un sistema de control interno requiere. Las ventas ya sea de servicios y/o productos, es fundamental en cualquier tipo de empresa, es por eso que debe ser destacada su importancia dentro del marketing de la organización.

#### 1.3.2 Gestión comercial

##### 1.3.2.1 Definiciones

Existen 3 tipos de Gestión que sumadas darán como resultado la Gestión Comercial, las cuales son: Gestión de procesos, producto y de venta las cuales ayudan hacer un estudio de mercado eficiente, es completamente fundamental que trabajen en constante coordinación para que se obtenga los resultados esperados. (Zavala, 2009)

Para Nunes, (2015) la gestión comercial es un pilar importante en todo ente económico, que se acoplan a todo aspecto de ventas y marketing, las cuales incluyen:

1.3.2.1.1 El estudio del ambiente externo y de las capacidades de la propia organización con el fin de alcanzar las previsiones de ventas a fin de determinar las principales amenazas y oportunidades que se presentan a la organización y a fin de determinar sus fortalezas y debilidades.

1.3.2.1.2 La organización y control de las actividades comerciales y de marketing, incluyendo la definición de estrategias comerciales y políticas de actuación.

1.3.2.1.3 La relación con el cliente incluyendo la definición de la forma de recaudación de fondos, la definición de servicios complementarios y servicios post-venta y gestión de reclamaciones.

1.3.2.1.4 La gestión de la fuerza de ventas, incluyendo su tamaño y la configuración de la estructuración.

1.3.2.2 Las 4ps de la gestión comercial perfecta según De la Hoz, (2017)  
Haciendo un análisis general sobre Gestión Comercial podemos identificar 5 puntos muy importantes con respecto a la venta: Identificar al Cliente, contactar al Cliente, presentar la oferta, cierre de la venta y seguimiento del cliente y/o la venta. (De la Hoz, 2017)

Sin embargo, para lograr llegar a éstos pasos (las 4Ps), debemos identificar las siguientes pautas, alcanzando la Gestión Comercial Perfecta:

1.3.2.2.1 Propuesta de Valor: Esta propuesta responde a la pregunta ¿Qué proponemos? Ya que Antes de contactar con el cliente es necesario hacer una reflexión en base a la siguiente cuestión: ¿Cuál es mi Propuesta de Valor? ; para ello, es necesario tener claramente identificados 3 aspectos: ¿Cómo puedo ser una solución al problema o necesidad de mi cliente? Así como ¿Qué beneficios va a obtener mi cliente de la transacción? Ahorro de costes, de tiempo, mejora de resultados, mejora del servicio a los clientes, Incremento de la productividad..., etc. Pero también es importante conocer ¿Por qué soy mejor y diferente que mi competencia y, por tanto, me debe elegir? (De la Hoz, 2017)

1.3.2.2.2 Proceso Comercial

Responde a la pregunta de ¿Cómo lo proponemos? .Así mismo, la Gestión Comercial se debe sustentar en un Proceso Comercial Perfecto que se divide, principalmente, en 3 fases:

- a. Señalización, compuesta por: Identificación y Concertación,
- b. Negociación, que engloba: Análisis de Necesidades y Cierre
- c. Gestión, dividida, a su vez, en 2: Seguimiento y; Fidelización, Mantenimiento y Desarrollo.

#### 1.3.2.2.3 Profesionales de la venta

Como se ha mencionado anteriormente, el escenario ha cambiado y los nuevos tiempos exigen auténticos profesionales de la venta que garanticen la sostenibilidad de la mejora. Tal y como ya se habló en el artículo “El Súper Vendedor Vs el Súper Cliente, claves de la batalla por mejorar las ventas”, el vendedor perfecto reúne una serie de características tales como Omnicanal, informado, resiliente, buen comunicador, etc., que le facilitan mejorar los resultados de la empresa.

#### 1.3.2.2.4 Prospección

Por último, la cuarta P de la Gestión Comercial Perfecta: la prospección. Es una cuestión de relación matemática: cuánto más prospectes, más oportunidades tendrás de vender.

Sea como fuere, la Gestión Comercial perfecta se resume en un axioma: Procesos Excelentes combinados con Vendedores Excelentes, dan Resultados extraordinarios. Por tanto, la formación del equipo comercial es clave para poder hacer frente a los retos que exige el mercado.

#### 1.4. Formulación del Problema.

¿Cómo se correlacionan el control interno y la gestión comercial de la empresa Maestro SA, filial Chiclayo?

#### 1.5. Justificación e importancia del estudio.

La presente investigación fue de mucha ayuda para la empresa Maestro S.A filial Chiclayo porque tuvo como finalidad descubrir correlación del control interno



y la gestión comercial de la misma. Así también, sirvió de material didáctico para estudiantes de la carrera de contabilidad o carreras afines y personas interesadas en el fortalecimiento e incremento del conocimiento.

El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial logrando en algunos casos alcanzar el 100% de sus objetivos y metas programadas, permitiendo minimizar riesgos o irregularidades de forma oportuna contando con un adecuado control interno para la toma de decisiones en el aspecto empresarial.

El control interno constituye una herramienta de apoyo en la alta dirección ya sea en instituciones públicas como privadas, cuyo objetivo planteado se cumpla a cabalidad con las normas y reglamentos establecidos.

Este proyecto pudo determinar los problemas dentro de la empresa y al mismo tiempo permitió plantear soluciones que mejorarán directamente el manejo de la empresa.

## 1.6. Objetivos

### 1.6.1. Objetivos General

Determinar la correlación entre control interno y la Gestión comercial de la empresa Maestro S.A, filial Chiclayo.

### 1.6.2. Objetivos Específicos

- a) Analizar el control interno dentro de la empresa Maestro S.A filial Chiclayo.
- b) Evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad de la empresa.
- c) Comprobar la efectividad del control interno dentro de la empresa.

## 1.7. Limitaciones

La situación que atraviesa no solo el país sino también los diferentes países del mundo, que es el virus denominado Covid-19, es un limitante para poner en práctica un mayor número de métodos que ayudaría a la recolección de datos.

### 1.8. Hipótesis.

Hi: El Control Interno mejora la Gestión Comercial de La Empresa Maestro S.A, filial Chiclayo.

Ho: El Control Interno no mejora la Gestión Comercial de La Empresa Maestro S.A, filial Chiclayo.

## 2. MATERIAL Y MÉTODO

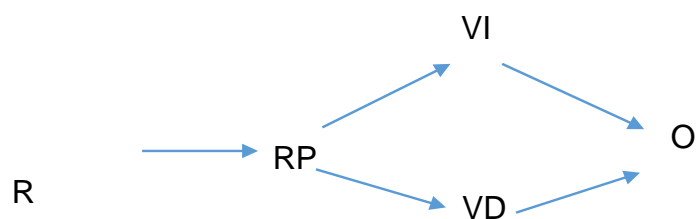
### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

Los requisitos metodológicos fueron reunidos por la presente investigación, en este caso, se utilizaron los conocimientos establecidos en las Ciencias Contables con el propósito de establecer la correlación entre el control interno y gestión comercial de la empresa Maestro S.A filial Chiclayo.

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo – descriptivo, porque los contextos en los que se desarrolla presenta únicamente la realidad de la empresa Maestro S.A filial Chiclayo.

Por otro lado el tipo de investigación es la No experimental porque se basó básicamente en la observación de las diferentes situaciones ocurridas en la empresa Maestro S.A. filial Chiclayo. Cabe resaltar que no se manipulo ninguna variable.

La investigación presenta el siguiente diseño:



**Donde:**

**O:** Observación

**R:** Resultado

**VI:** Variable Independiente

**VD:** Variable Dependiente

**RP:** Realidad Problemática

## 2.2. Población y muestra.

En este caso, la población y muestra estuvo conformada por 54 personas: el gerente de la empresa, el subgerente administrativo, el subgerente comercial y subgerente logístico y 50 asesores de ventas.

## 2.3. Variables, Operacionalización.

### 2.3.1 Variables

#### 2.3.1.1 Variable Independiente: Control Interno

Según HIPODEC (2019) el control interno ``determina el conjunto de esfuerzos y áreas dentro de una empresa que velan por resguardar sus recursos, verificar información que toma lugar en sus operaciones, así como por promover la eficiencia de los procesos y adhesión del personal a las políticas de la gerencia``

#### 2.3.1.2 Variable Dependiente: Gestión Comercial

Para Fernández, (2013,p.6) La Gestión comercial es toda aquella actividad que se hace cargo de administrar y de ejercer influencia sobre un resultado o variable comercial”

### 2.3.2. Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> CONTROL INTERNO	Ambiente de control	<b>a.</b> Integridad y valores éticos <b>b.</b> Cultura de control.	Revisión de procedimientos	Ficha de Procedimientos
	Evaluación de riesgos	<b>a.</b> Objetivos de control <b>b.</b> Identificación de riesgo.		
	Actividades de control gerencial	<b>a.</b> Registro oportuno de transacciones y hechos. <b>b.</b> Indicadores de desempeño	Encuesta	Guía de encuesta
	Información y comunicación	<b>a.</b> Identificación de información. <b>b.</b> comunicación eficaz		
	Supervisión	<b>a.</b> Supervisión continua. <b>b.</b> Evaluaciones puntuales		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> GESTION COMERCIAL	Gestión de producto.	<b>a.</b> Condiciones del producto. <b>b.</b> Mermas		
	Gestión de venta.	<b>a.</b> Personal preparado. <b>b.</b> Indicadores de desempeño.	Análisis Documental	Ficha de Análisis
	Gestión de los procesos.	<b>a.</b> Control de procesos. <b>b.</b> Documentos sustentatorios.		

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

#### 2.4.1 Métodos

El método utilizado para el presente trabajo de investigación fue el deductivo-inductivo.

El método Deductivo "es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares y se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes y principios de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos". (Bernal, 2006, p.56)

Por otro lado en el método Inductivo se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. (Bernal, 2006, p.56)

Entonces, el Método Inductivo – Deductivo se basa en la lógica y se relaciona con ciertos hechos que pueden partir de lo general a lo particular si es deductivo si parte de lo particular a lo general.

#### 2.4.2 Técnicas e instrumentos

2.4.2.1 Técnica: La técnica que se aplicó en el presente trabajo de investigación fue:

Revisión de Procedimientos: Se realizó ésta técnica con el objetivo de orientar y facilitar la revisión de los procesos que se llevaron a cabo en la empresa Maestro S.A filial Chiclayo para analizar el desenvolvimiento de la Gestión Comercial.

Encuesta: en una primera etapa la encuesta utiliza cuestionarios básicamente con preguntas abiertas, además recoge información objetiva sobre hechos, recurre a informantes que en el caso de Maestro filial Chiclayo fue la muestra. (Alvira, 2011, p.6)

Análisis Documental: Se realizó esta técnica con el objetivo de realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos recaudados de la empresa Maestro S.A filial Chiclayo.

2.4.2.2 Instrumentos: Los instrumentos con los que contó el presente trabajo fueron:

Ficha de procedimientos: Se utilizó la ficha de procedimientos para la recolección de información en la empresa Maestro S.A filial Chiclayo, como una orientación para el desarrollo paso a paso y de forma ordenada.

Ficha de Análisis: Fue un instrumento que se utilizó como base de interpretación de la documentación de información que se llegó a recolectar con la finalidad de explotar al máximo cada detalle, dándole sentido.

Guía de encuesta: La guía de encuesta que se desarrolló en el presente trabajo fue dividida por 5 indicadores y se realizó dos preguntas por indicador, es decir fueron 10 preguntas.

#### 2.4.3 Validación

Para poder adquirir resultados en la investigación que me ayudó a determinar la influencia que tiene un adecuado control interno en la gestión comercial de la empresa Maestro S.A filial Chiclayo, fue necesario contar con instrumentos validados, es decir con instrumentos corroborados por expertos en la materia. Los instrumentos que hice validar fueron: la guía de encuesta, el análisis de procedimientos y la ficha de análisis; y así posteriormente pude aplicarlos a las cuatro personas de Gerencia de la empresa investigada.

#### 2.4.4 Confiabilidad

Para el desarrollo de la investigación se aseguró la protección de la identidad de los participantes que fueron los informantes en relación a la problemática planteada en el presente trabajo desarrollado en la empresa Maestro S.A filial Chiclayo.

### 2.5. Procedimientos de análisis de datos.

La recolección de datos se realizó de la siguiente manera: primero se obtuvo los datos mediante una encuesta a los asesores involucrados directamente en el área comercial, para obtener mayor información de la realidad que atravesaba Maestro S.A y se pudo determinar las posibles soluciones.

### 2.6. Criterios éticos

Para Noreña, Alcaraz, y Rojas (2012) los criterios de rigor ético que se aplican en una investigación fueron los siguientes:

2.6.1 Confidencialidad: Donde para el desarrollo de la investigación se aseguró la protección de la identidad de los participantes que fueron los informantes en relación a la problemática planteada en el presente trabajo desarrollado en la empresa Maestro S.A filial Chiclayo.

2.6.2 Consistencia: Donde la utilización de métodos estadísticos confirmaron este criterio, así como lo sustenta el proceso de recolección de datos y su presentación en la investigación, estos resultados reflejaron la situación de la empresa Maestro S.A filial Chiclayo.

2.6.3 Veracidad: Donde toda la información presentada en la investigación se basó en cualidades de lo que es verdadero y veraz, la información que se encuentra es la que se informa tal cual.

## 2.7. Criterios de Rigor científico.

Según manifiesta Noreña, Alcaraz, y Rojas (2012) los criterios de rigor científico que se aplican en una investigación son los siguientes:

2.7.1 Confiabilidad: Donde los datos obtenidos en la empresa Maestro S.A fueron confiables porque se realizó la medición en reiteradas ocasiones, a la jefa de recursos Humanos de la empresa y en las mismas situaciones para que se evidencie la confiabilidad de los mismos resultados.

2.7.2 Consentimiento: La investigación se realizó con el consentimiento y coordinación de la empresa Maestro S.A mediante su representante Margarita Vera Tirado dando a conocer el fin de la información que ellos brindaban, es decir toda información recolectada fue de manera formal y coordinada.

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Una vez aplicado el instrumento de investigación, se obtuvieron resultados, los mismos que se presentan a continuación en orden, de acuerdo al logro obtenido con respecto a los objetivos de la misma.

En el objetivo 1: Analizar el control interno dentro de la empresa Maestro S.A filial Chiclayo.

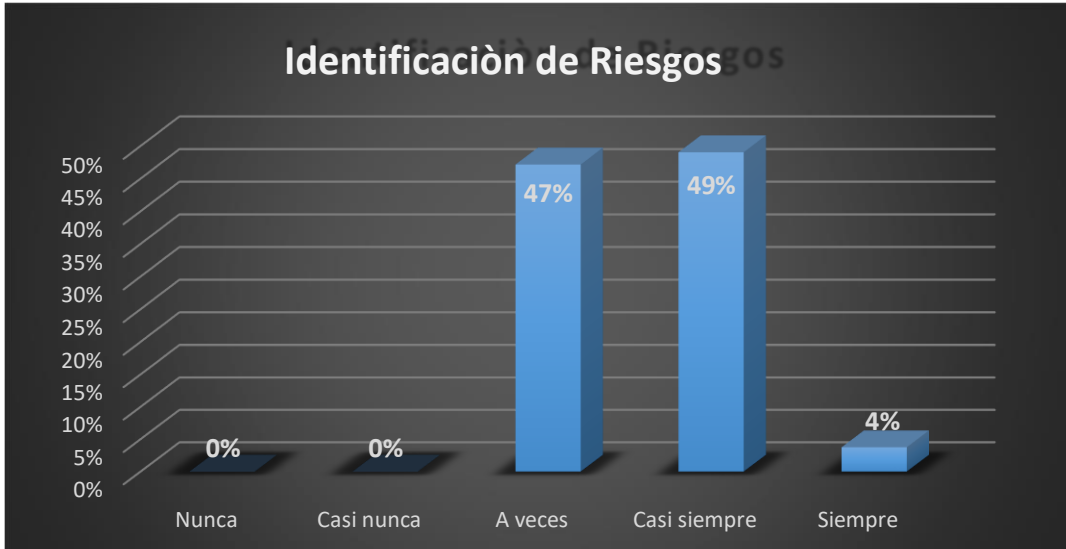


**Figura 1.** Para el 48% de los encuestados si existen normas de conducta establecidas por la empresa y casi siempre se aplican, mientras que para el 43% estas conductas establecidas por la empresa se aplican sólo a veces

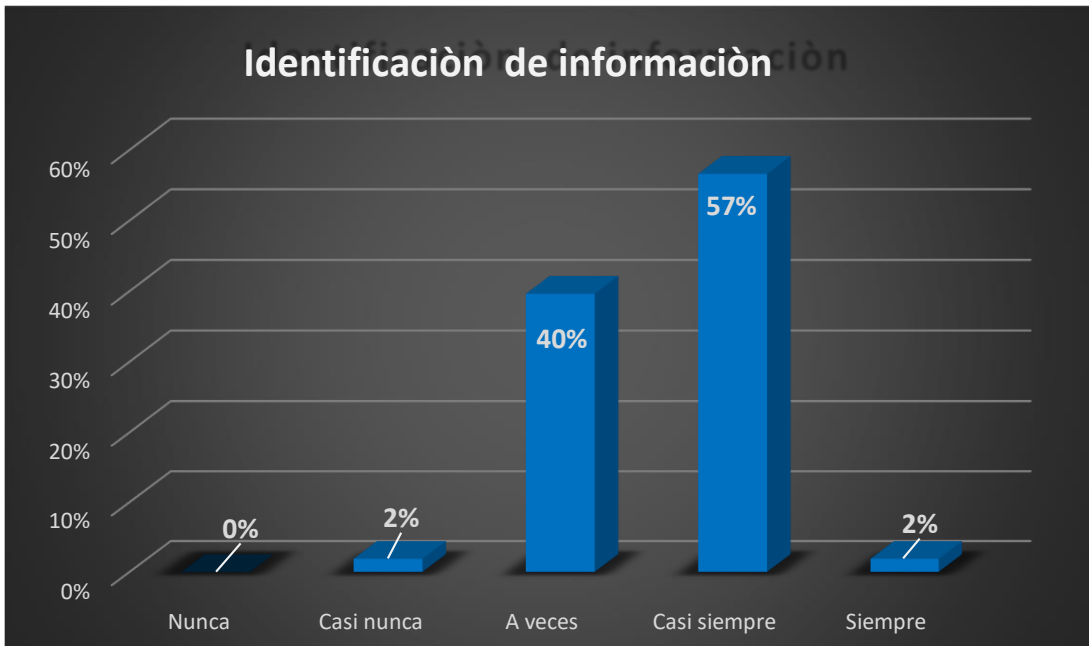


**Figura 2.** Para el 53% de los encuestados casi siempre existe una cultura de control dentro de la empresa, mientras que para el 43% solo a veces.





**Figura 4:** El 49% de las personas encuestadas considera que casi siempre se pueden identificar los riesgos internos y externos mediante los mecanismos que aplica la empresa y para el 47% la identificación de los riesgos se da, a veces.



**Figura 7.** El 57% de los encuestados aseguran que existen indicadores que generan información del entorno, a la gerencia que facilite conocer el rendimiento de acuerdo a lo planeado.



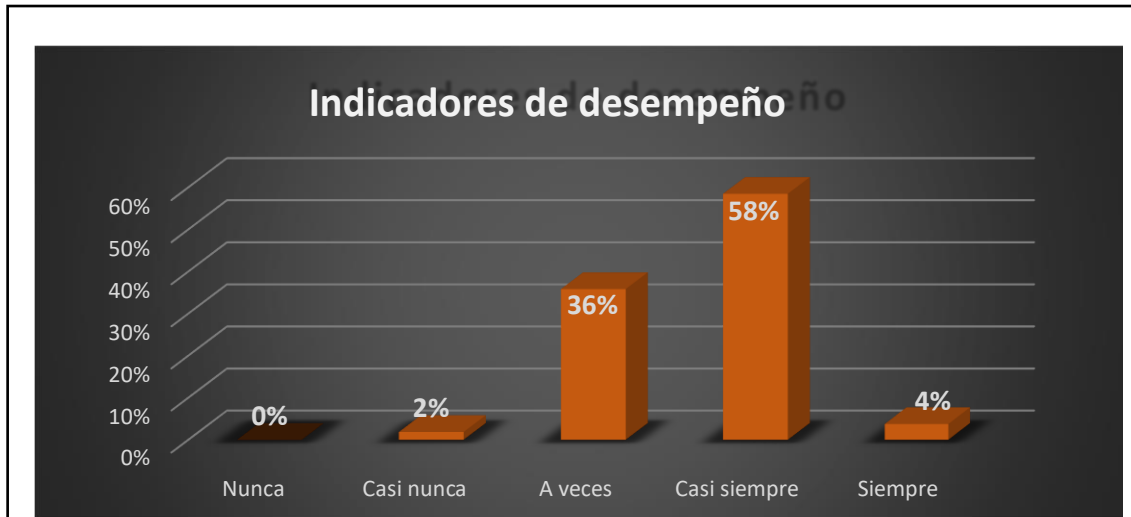
**Figura 9.** El 64% de los encuestados piensa que casi siempre se supervisa de forma regular si los importes registrados en documentos contables coinciden con lo que realmente tiene la empresa de forma material mientras que el 34% asegura que esto se da sólo a veces.

En el objetivo 2: Evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad de la empresa, se utilizó análisis de procedimientos y ficha de análisis, y los resultados encontrados fueron:

**Eficiencia y eficacia:** La empresa cuenta con capacitaciones a los asesores de ventas, las cuales se desarrollan de forma mensual, 3 de éstas son técnicas es decir, de los diferentes proyectos que vende cada área o áreas aledañas y una auditable que es de seguridad en el trabajo. Sin embargo, no hay un control de dichas capacitaciones, no se supervisa que se desarrolle de la mejor manera y en la totalidad de tiempo que son 3 horas al mes.

Economía: Los productos para venta en un buen número están con empaques deteriorados, esto se da por la infraestructura de la empresa la cual permite la afluencia de tierra, además la apilación de productos no es muy buena, ya que se encontró distintos productos rotos en pallets raqueados en las cenefas de los racks.

Productividad:



**Figura 6.** Para el 58 % de los encuestados existe en la empresa un sistema de indicadores de rendimiento para la puesta en marcha de acciones correctivas que pongan en evidencia las desviaciones importantes, por otro lado para el 36% esto ocurre solo a veces.

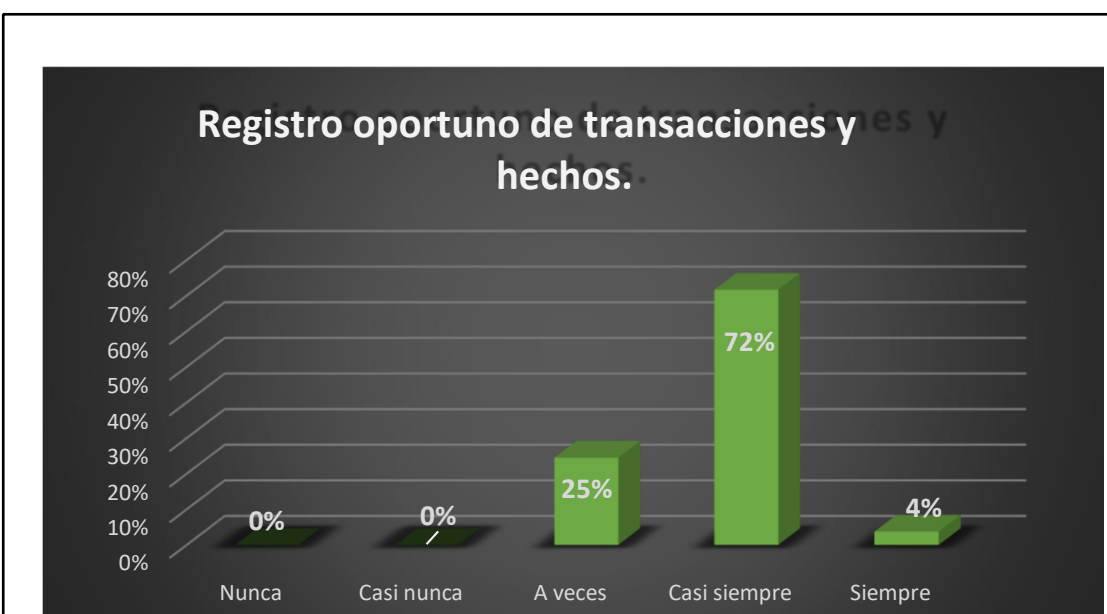


**Figura 8.** El 60% de las personas encuestadas aseguran que se comunica eficazmente a las personas adecuadas y en el momento oportuno, para que puedan cumplir con sus responsabilidades de manera productiva, por otro lado el 36% piensa que la comunicación se da a veces.

En el objetivo 3: Comprobar la efectividad del control interno dentro de la empresa.



**Figura 3:** El 49% de los encuestados asegura que los objetivos de control sólo a veces son lo suficientemente concretas mientras que para el 32% casi siempre.



**Figura 5:** El 72% de los encuestados consideran que casi siempre se registran oportunamente las transacciones y/o hechos importantes generados en la empresa teniendo en cuenta la relevancia que ello tiene para la presentación idónea de los Estados Financieros, mientras que para el 25% solo a veces se registra oportunamente las transacciones.

### 3.2. Discusión de resultados

Los resultados encontrados, que se muestran en la Figura 8 dando respuesta al objetivo 1, permiten determinar que el 60% de las personas encuestadas aseguran que se comunica eficazmente a las personas adecuadas y en el momento oportuno, para que puedan cumplir con sus responsabilidades de manera productiva dentro de la empresa, por otro lado el 36% piensa que la comunicación se da a veces, lo cual permite determinar que la comunicación en la empresa no es muy buena, que coincide con los resultados de la investigación de Murillo y Palacios, (2013) que concluyeron en que la empresa no cuenta con un Sistema de Control Interno establecido y esto repercute en que la información contable no esté actualizada, asimismo los trabajadores realizan sus labores pero no conocen con exactitud que labores deben desempeñar dentro de la empresa en pocas palabras la gestión que se viene desarrollando no es la adecuada. Al igual que en las áreas anteriores existe poco interés en difundir la normatividad empresarial entre sus trabajadores.

Otro resultado encontrado, se encuentra en la figura 9 dando respuesta al objetivo 2 Evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad de la empresa, donde se puede observar que 64% de los encuestados piensa que casi siempre se supervisa de forma regular si los importes registrados en documentos contables coinciden con lo que realmente tiene la empresa de forma material mientras que el 34% asegura que esto se da sólo a veces es decir la supervisión de registros de importes y hechos importantes no se da siempre lo cual genera un bajo control en el desarrollo apropiado en las operaciones que deja notar una falta de conocimiento en el personal encargado, del mismo modo Silva, (2018) en su tesis desarrollada en la ciudad de Tumbes arribó a las siguientes conclusiones: Seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones la cual permitirá reportar en el momento oportuno las operaciones contando con algún método y/o sistema para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa, así como implementar un sistema de control que influya en las diferentes áreas de la empresa y que maximice oportunidad, eficiencia de las operaciones, de control y confiabilidad de la información en toma de inventarios.

En la Figura 4 y 7 se encuentra otro resultado importante dando respuesta al objetivo 3 Comprobar la efectividad del control interno dentro de la empresa: El 49% de las personas encuestadas considera que casi siempre se pueden identificar los riesgos internos y externos mediante los mecanismos que aplica la empresa y para el 47% la identificación de los riesgos se da, a veces; el cual deja notar que si hay un problema en la identificación de riesgos tanto internos como externos por no utilizar mecanismos adecuados. Así también, para el 58 % de los encuestados existe en la empresa un sistema de indicadores de rendimiento para la puesta en marcha de acciones correctivas que pongan en evidencia las desviaciones importantes, por otro lado para el 36% a veces. Del mismo modo Tene, (2013) en sus tesis elaborada en Quito concluyó que todos los departamentos de la Empresa Textil CONTAG CONFECCIONES corren el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones por no aplicar controles internos adecuados, además las decisiones tomadas no fueron las más adecuadas para su gestión e incluso perjudicaron los resultados de sus actividades.

## **4. CONCLUSIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Mediante el análisis de control interno, se concretó que la empresa Maestro S.A si ha establecido dentro del ente económico, procedimientos de operación, las cuales son denominadas POE (protocolo organizacional del empleado) para desarrollarse en las diferentes áreas de la empresa sin embargo, no se están respetando en su totalidad y continuidad.

Los mecanismos que utiliza la empresa para identificar riesgos no son los más apropiados ya que no se logra identificar en su totalidad los riesgos internos y externos. Además existe en la entidad una cultura de control pero que no se pone en práctica de forma continua, sin embargo, si existen indicadores que generan información del entorno que facilite conocer el rendimiento.

Se evaluó el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad, que las capacitaciones que son brindadas a los asesores de ventas no se desarrollan de la mejor manera, ni en el tiempo establecido ya que no cuentan con supervisión.

Se encontró que gran parte de los productos que están destinados para la venta se encuentran con empaques deteriorados lo cual se produce por la infraestructura no adecuada de la entidad.

Se comprobó que los objetivos de control no son lo suficientemente concretas, además lo que se ve reflejado en hechos como que no se registra oportunamente las transacciones importantes en la empresa teniendo en cuenta la importancia que tiene el registro para la información idónea de los Estados Financieros.

## **5. RECOMENDACIONES**

Que la empresa Maestro S.A contrate una tercera empresa para supervisar que los procedimientos planteados en el POE (protocolo organizacional del empleado) se lleven a cabo en las diferentes áreas de la empresa, tal cual como se establece. La tercerización permitirá que una empresa especializada en el tema realice las actividades de supervisión para la cual la empresa Maestro no está preparada, del mismo modo al no tener relación directa con la empresa será una inspección intachable.

Realizar un estudio de los mecanismos planteados, analizándolos periódicamente mediante la gestión comercial, ir mejorando el control interno hasta lograr fortalecerlo en su totalidad. Tomando en cuenta que si hay indicadores que generan información del rendimiento económico aprovecharlos mediante un check list para corroborar que se están poniendo en práctica de forma continua.

Fortalecer la supervisión de parte del subgerente comercial a las capacitaciones brindadas a los asesores de ventas, así también verificar que se cumplan en el horario y tiempo establecido.

Mejorar la infraestructura de la empresa e identificar cuáles son las zonas que permiten el ingreso de tierra y basura que perjudican los productos que están exhibidos para la venta afectando los empaques.

Revisar los objetivos de control y mejorar los puntos relevantes que ayuden en que los hechos en su totalidad sean registrados porque cada uno es importante con el fin de tener un mejor control y eficiencia en los Estados financieros de la empresa.

## 6. REFERENCIAS

- Alvira, F (2011). *La encuesta una perspectiva general metodológica*. Madrid: Centro de Investigación Sociológicas.
- Anaya, C & Sánchez, O (2016). *Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial Agro Especias y Frutos del país S.A.C para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad, Chiclayo 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/674>
- Asunción, C. G. (2015). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora concisa en la ciudad de Chiclayo 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. (Tesis de Licenciatura). Chiclayo. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/214/1/TL\\_Campos\\_Gonzales\\_StephanyAsuncion.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/214/1/TL_Campos_Gonzales_StephanyAsuncion.pdf)
- Barquero Royo, M. (2013). *Manual Práctico de Control Interno*. Barcelona: Profit Editorial.
- Bernal, C (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Universidad de Antioquia. Mexico: Pearson Educación de Mexico S.A.
- Chancafe, F (2016). *Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Iambayeque*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/700/1/TL\\_Chancafe\\_Ucancial\\_Francisco.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/700/1/TL_Chancafe_Ucancial_Francisco.pdf)
- De la Hoz, G. (2017). *Fuerza comercial consultoría*. Recuperado de: [www.fuerzacomercial.es/las-4ps-de-la-gestion-comercial-perfecta/0](http://www.fuerzacomercial.es/las-4ps-de-la-gestion-comercial-perfecta/0).
- Elizabeth, S. M. (2012). *Implementación de un sistema de control interno en la Empresa Vidriería Limatambo S.A.C. y el efecto en su situación económica y financiera 2011*. Universidad Nacional de Trujillo. (Tesis de Licenciatura) Trujillo. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3523/sanchez\\_mercy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3523/sanchez_mercy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernandez, À. M. (s.f.). *Gestión Comercial*.
- Gómez, G. (2001). *Control interno en la organización empresarial*. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/control-interno-organizacionempresarial/>
- Hidalgo, C. (2018). *Evaluación del sistema de control interno en el proceso de la gestión de almacenes de la empresa AB Construcciones S.A. (Trabajo de*



*Suficiencia Profesional para optar el título de Contador Público*). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Contabilidad y Auditoría. Piura, Perú.

Mary, R. S. (2005). *Administracion*. Mexico: pearson educaciòn.

Murillo, P & Palacios, T (2013). *Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas de la botica farma cartavio en el periodo 2013*". (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/128>

Murilla, Z & Ortiz, V (2004). *Diseño de un sistema de control para la Gestión comercial con los clientes preferenciales de CODENSA S.A ESP.*(Trabajo de Grado) Pontificia Universidad Javeriana. Bogota. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7115/tesis162.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Niño, L (2017). *Propuesta de implementacion de control para mejorar la gestión de inventarios de la empresa de confecciones Ravsa Sport de la ciudad de Lambayeque 2016*.

Nunes, P. (31 de diciembre de 2015). *Knook.net*.  
Obtenido de <http://knook.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-comercial/>

Obispo Chumpitaz, D. (2015 ). *caracterizacion del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013*. Dialnet. Recuperado de: [file:///C:/Users/estefany/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge\\_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Dialnet-CaracterizacionDelControllInternoEnLaGestionDeLasEm-5127579.pdf](file:///C:/Users/estefany/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Dialnet-CaracterizacionDelControllInternoEnLaGestionDeLasEm-5127579.pdf)

Rodriguez, M (2018). *El control interno y su influencia en la gestion de inventarios de las empresas comerciales del Perú: caso de la empresa sancardo Peru S.A.C de Juanjui, 2016*. Universidad Católica Los Angeles Chimbote.(Tesis de Licenciatura). Chimbote. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3513/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_DE\\_INVENTARIO\\_RODRIGUEZ\\_ISUHIZA\\_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3513/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_INVENTARIO_RODRIGUEZ_ISUHIZA_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Silva, G (2016). *Diseño de un Manual de procedimientos para el Control Interno en el proceso de compras de la empresa Constructora "ROCCOSUL Cía. Ltda."*.(Tesis de Licenciatura). Universidad Internacional del Ecuador. Quito. Recuperado de: <http://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1582>

Silva, G (2018). *El control interno y su influencia en la gestion de inventarios de las empresas del Peru: Caso Ferreteria la casa del triplay S.R.LTDA.Tumbes, 2015*. (Tesis de Licenciatura). *Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote*. Chimbote. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3787/CONTROL\\_INTERNO\\_INFLUENCIA\\_SILVA\\_ROMERO\\_GRECIA\\_MARICRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3787/CONTROL_INTERNO_INFLUENCIA_SILVA_ROMERO_GRECIA_MARICRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Tene, V. I. (2013). *Implementación de un sistema de control interno contable y financiero en la empresa textil contagios confecciones*. Trabajo de Titulación previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría –Contador Público Autorizado. Universidad Internacional del Ecuador. Quito. Recuperado de:  
<http://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/2095>
- Vargas, D & Ramírez, R (2014). *El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial estrella S.R.L.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego.Trujillo. Recuperado de:  
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/346>
- Zavala, P. J. (2009). *Acción Comercial Análisis Integral. ACAI*. Recuperado de:  
[http://acai.edu.pe/public/G.\\_Comercial.html](http://acai.edu.pe/public/G._Comercial.html)

## **7. ANEXOS**

Anexo 01: Cuestionario.

Anexo 02: Ficha de Análisis.

Anexo 03: Fichas de Procedimientos.

Anexo 04: Validación de instrumentos por juicio de expertos

Anexo 05: Imágenes de Aplicación de instrumentos.

## ANEXOS



### ANEXO N° 1 CUESTIONARIO.

#### UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

#### Escuela de Contabilidad

Cuestionario del control interno para mejorar la gestión comercial de la empresa Maestro S.A filial Chiclayo para el año 2017

**Objetivo:** Determinar la influencia del control interno en la Gestión comercial de la empresa Maestro S.A, filial Chiclayo.

ESCALA VALORATIVA				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente y marque con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente.

CONTROL INTERNO Y GESTIÓN COMERCIAL						
		1	2	3	4	5
<b>a.</b> Integridad y valores éticos <b>b.</b> Cultura de control.	¿Existen, y se aplican las normas de conducta establecidos por la empresa?					
	¿Existe una cultura de control dentro de la empresa?					
	¿Los valores éticos prevalecen en las normas que se han establecido para el trato a los trabajadores, clientes, proveedores, competidores y todo el entorno de la empresa?					
<b>a.</b> Objetivos de control. <b>b.</b> Identificación de riesgo.	¿Los objetivos generales de control en la empresa son lo suficientemente concretas?					
	¿Existen mecanismos para la correcta identificación de riesgos internos y externos?					
<b>a.</b> Registro oportuno de transacciones y hechos. <b>b.</b> Indicadores de desempeño	¿Se registran oportunamente las transacciones y/o hechos importantes generados en la empresa teniendo en cuenta la relevancia que ello tiene para la presentación idónea de los Estados financieros?					
	¿Existe en la empresa un sistema de indicadores de rendimiento para la puesta en marcha de acciones correctivas que pongan en evidencia, las desviaciones importantes?					
<b>a.</b> Identificación de información. <b>b.</b> comunicación eficaz	¿Existen indicadores que generen la información del entorno, a la gerencia, que facilite conocer el rendimiento en relación a lo planeado?					
	¿Se comunica eficazmente a las personas adecuadas y en el momento oportuno, para que puedan cumplir con sus responsabilidades de manera productiva?					

<p>a. Supervisión continua. b. Evaluaciones puntuales</p>	<p>¿Se supervisa regularmente si los importes registrados en documentos contables coinciden con lo que realmente tiene la empresa de forma material?</p>						
---	--	--	--	--	--	--	--

**ANEXO N° 2 Ficha de Análisis.  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN  
Escuela de Contabilidad**

Ficha de Análisis de la Gestión Comercial de la empresa Maestro S.A filial Chiclayo.

**Objetivo:** Evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad de la empresa en el ámbito comercial.

<b>Ficha de Análisis de Gestión Comercial</b>			
<b>Tema Principal</b>	<b>Generalidades</b>	<b>Características</b>	<b>Observación</b>
Gestión de Producto	Condiciones del producto. Mermas	Productos con Empaques en buen estado. Productos con contenido en buen estado. Productos en mal estado declarados como Merma. Mermas declaradas a detalle.	
Gestión de venta	Personal Preparado. Indicadores de Desempeño	Personal capacitado. Tiempo determinado de capacitación. Examen para conocer si capacitación fue productiva.	

Gestión de Procesos	Control de procesos. Documentos Sustentatorios.	Existe un documento de procesos operativos. Existe quien controle los procesos operativos. Existen documentos sustentatorios para cada proceso realizado en la empresa.	
---------------------	--	---	--

**ANEXO N° 3 Ficha de Procedimientos.**

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN**

**Escuela de Contabilidad**

Ficha de procedimientos del control interno en la empresa Maestro S.A, filial Chiclayo

**Objetivo:** Comprobar la efectividad del control interno dentro de la empresa.

<b>Integridad y valores éticos y cultura de control</b>	
Revisión de Documento de Valores Éticos.	<b>FP-1</b>
Proceso: Revisión de los documentos de Valores éticos	Encargado: Jefe de Recursos Humanos.
MISION: Asegurar que los Documentos de Valores éticos están correctamente definidos y que tiene la capacidad para cumplirlos y hacerlos cumplir.	<b>DOCUMENTACION</b>
<b>ALCANCE:</b>	

<p><b>INSPECCION:</b> Inspección diaria del cumplimiento de lo establecido con respecto a los Valores éticos, Integridad y cultura de control.</p>	<p><b>REGISTROS:</b> POE de Valores éticos en el Trabajo.</p>
--	---

<p align="center"><b>Objetivos de control e Identificación de riesgo.</b></p>	
<p align="center">Revisión de objetivos de control.</p>	<p align="center"><b>FP-2</b></p>
<p>Proceso: Revisión de los documentos que plantean los objetivos de control.</p>	<p>Encargado: Subgerente administrativo (Wigberto Bur ga)</p>
<p><b>MISION:</b> Asegurar que los Documentos donde se registran los objetivos de control estén correctamente definidos y que tengan la capacidad para cumplirlos y hacerlos cumplir.</p>	<p align="center"><b>DOCUMENTACION</b></p>
<p><b>ALCANCE:</b></p>	
<p><b>INSPECCION:</b> Inspección diaria del cumplimiento de lo establecido con respecto a los objetivos de control e identificación de riesgo.</p>	<p><b>REGISTROS:</b> POE de objetivos de control e identificación de riesgo.</p>

<p align="center"><b>Registro oportuno de transacciones y hechos e Indicadores de desempeño</b></p>	
<p>Revisión de registros de transacciones e indicadores de desempeño</p>	
<p align="right"><b>FP-3</b></p>	
<p>Proceso: Revisión de los documentos que corroboren el registro oportuno de las transacciones así como de los indicadores de desempeño.</p>	<p>Encargado: Subgerente comercial (Iván Díaz )</p>
<p><b>MISION:</b> Asegurar que los Documentos donde se registran las transacciones y hechos sean inscritos de forma oportuna y que los indicadores de desempeño también tengan documentación con información real.</p>	<p align="center"><b>DOCUMENTACION</b></p>



<b>ALCANCE:</b>	
<b>INSPECCION:</b> Inspección diaria del cumplimiento de lo establecido con respecto a los objetivos de control e identificación de riesgo.	<b>REGISTROS:</b> Bitácora de cajas y evaluaciones de desempeño.

<b>Identificación de información y comunicación eficaz</b>	
Revisión de registros de información y comunicación eficaz	<b>FP-4</b>
Proceso: Revisión de los documentos que corroboren el registro oportuno de las información así como la comunicación pertinente.	Encargado: Subgerente comercial (Iván Díaz )
<b>MISION:</b> Asegurar que los Documentos donde se registran la información de control se realice adecuadamente y se comunique de forma oportuna para lo cual también debe existir un documento sustentatorio.	<b>DOCUMENTACION</b>
<b>ALCANCE:</b>	
<b>INSPECCION:</b> Inspección diaria del cumplimiento eficaz del registro de información y comunicación de control.	<b>REGISTROS:</b> Documentos con firmas de los asesores corroborando la llegada de información mediante una comunicación eficaz.

<b>Supervisión continua y evaluaciones puntuales</b>	
Revisión de registros de las supervisiones continuas y evaluaciones puntuales	<b>FP-5</b>
Proceso: Revisión de los documentos que corroboren las supervisiones y la continuidad con la que se desarrollan y además las fechas de las evaluaciones.	Encargado: Gerente de Tienda (Karl Fernández)

<p><b>MISION:</b> Asegurar que los Documentos donde se registran las supervisiones tengan fechas, nombre del encargado y se desarrollen de acuerdo a lo establecido en su POE.</p>	<p><b>DOCUMENTACION</b></p>
<p><b>ALCANCE:</b></p>	
<p><b>INSPECCION:</b> Inspección continua del cumplimiento de la supervisión y evaluación de forma continua y puntual.</p>	<p><b>REGISTROS:</b> Documentos con firma del supervisor de control y las fechas en que se desarrollan así como las evaluaciones.</p>

**ANEXO N° 4 INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR**


CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO: TEST

NOMBRE DEL JUEZ	<i>Antonio Mendez Ochoa</i>
PROFESIÓN	<i>CPE. - Eco.</i>
TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	<i>Dr. c. Economía.</i>
ESPECIALIDAD	<i>AUDITORIA.</i>
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	<i>Docente Universitaria.</i>
CARGO	<i>DOCENTE</i>
<b>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN</b> CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA MAESTRO S.A FILIAL CHICLAYO PARA EL AÑO 2017	
NOMBRE DEL TESISISTA	Johana Estefany Chamba Huamán.
INSTRUMENTO EVALUADO	Ficha de análisis: Tipo test Contexto: Aplicado
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la influencia de la implementación del control interno en la Gestión comercial de la empresa Maestro S.A, filial Chiclayo para el año 2017.
<b>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</b> EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO COLOCANDO LAS OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS QUE CONSIDERE NECESARIAS.	
DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de tres temas fundamentales que engloba la gestión comercial, 2 generalidades dentro de cada tema, además de las características que se desea analizar de cada generalidad y adicional, la observación donde se colocara un comentario de análisis de acuerdo a las características.

**JUICIO DE EXPERTOS**

<p>1. ¿Existen, y se aplican, las normas de conducta establecidas por la empresa?</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD( ) SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>2. ¿Existe una cultura de control dentro de la empresa?</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD( ) SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>3. ¿Los valores éticos prevalecen en las normas que se han establecido para el trato a los trabajadores, clientes, proveedores, competidores y todo el entorno de la empresa?</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD( ) SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>4. ¿Los objetivos generales de control en la empresa son lo suficientemente concretos?</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD( ) SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>5. ¿Existen mecanismos para la correcta identificación de riesgos internos y externos?</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD( ) SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												

<p>10. ¿Se supervisa regularmente si los importes registrados en documentos contables coinciden con lo que realmente tiene la empresa de forma material?</p> <table border="1" data-bbox="344 439 1026 573"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TAYO TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____</p> <p>N° TD _____</p>															
<p>COMENTARIOS GENERALES</p>																
<p>OBSERVACIONES</p>																

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ EXPERTO

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO: TEST**

NOMBRE DEL JUEZ	Limborg Zúñe Choro
PROFESIÓN	Licenciado Matemático
TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Magister en Educación
ESPECIALIDAD	Docente y Gestor Universitario
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	US
CARGO	Docente Investigador

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b> CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA MAESTRO S.A FILIAL CHICLAYO PARA EL AÑO 2017	
NOMBRE DEL TESISISTA	Johana Estefany Chamba Huamán
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario de encuesta. Tipo test Contenido: Aplicado
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la influencia de la implementación del control interno en la Gestión comercial de la empresa Maestro S.A. filial Chiclayo para el año 2017.
<b>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</b> EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

<p>1. ¿Existen, y se aplican las normas de conducta establecidos por la empresa?</p> <table border="1" data-bbox="295 409 1082 551"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA(x) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>2. ¿Existe una cultura de control dentro de la empresa?</p> <table border="1" data-bbox="295 667 1082 808"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA(x) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>3. ¿Los valores éticos prevalecen en las normas que se han establecido para el trato a los trabajadores, clientes, proveedores, competidores y todo el entorno de la empresa?</p> <table border="1" data-bbox="295 1014 1082 1155"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA(x) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>4. ¿Los objetivos generales de control en la empresa son lo suficientemente concretas?</p> <table border="1" data-bbox="295 1391 1082 1532"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA(x) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>5. ¿Existen mecanismos para la correcta identificación de riesgos internos y externos?</p> <table border="1" data-bbox="295 1693 1082 1834"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA(x) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												

<p>6. ¿Se registran oportunamente las transacciones y/o hechos importantes generados en la empresa teniendo en cuenta la relevancia que ello tiene para la presentación idónea de los Estados financieros?</p> <table border="1" data-bbox="290 526 949 672"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>7. ¿Existe en la empresa un sistema de indicadores de rendimiento para la puesta en marcha de acciones correctivas que pongan en evidencia, las desviaciones importantes?</p> <table border="1" data-bbox="290 963 949 1108"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>8. ¿Existen indicadores que generen la información del entorno, a la gerencia, que facilite conocer el rendimiento en relación a lo planeado?</p> <table border="1" data-bbox="290 1265 949 1411"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALDRATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALDRATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALDRATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>9. ¿Se comunica eficazmente a las personas adecuadas y en el momento oportuno, para que puedan cumplir con sus responsabilidades de manera productiva?</p> <table border="1" data-bbox="290 1691 949 1836"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												



10. ¿Se supervisa regularmente si los importes registrados en documentos contables coinciden con lo que realmente tiene la empresa de forma material?					TA(✓) TD( )
<b>ESCALA VALORATIVA</b>					SUGERENCIAS:
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
1	2	3	4	5	
PROMEDIO OBTENIDO:					N° TA _____ N° TD _____
COMENTARIOS GENERALES					
<i>La redacción de Cr. Jhon se ajusta en la diferencia de Cr. Tercia del contrato</i>					
OBSERVACIONES:					



Mat. Lindberg Zúñiga Chero  
 MAESTRO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS  
 DOCENTE

JUEZ EXPERTO

CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL  
INSTRUMENTO: TEST

NOMBRE DEL JUEZ	<i>Clayton Fariar Edgort</i>
PROFESIÓN	<i>Contador Público</i>
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	<i>Magister</i>
ESPECIALIDAD	<i>Contabilidad</i>
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	<i>US</i>
CARGO	<i>PTC</i>

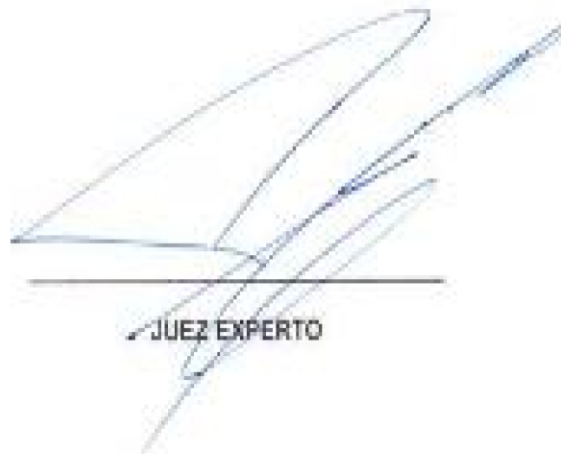
**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**  
CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA  
EMPRESA MAESTRO S.A FILIAL CHICLAYO PARA EL AÑO 2017

NOMBRE DEL TESISISTA	Johana Estefany Chamba Huamán.
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario de encuesta. Tipo test Contexto: Aplicado
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la influencia de la implementación del control interno en la Gestión comercial de la empresa Maestro S.A, filial Chiclayo para el año 2017.
<b>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</b> EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ÍTEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

<p>6. ¿Se registran oportunamente las transacciones y/o hechos importantes generados en la empresa teniendo en cuenta la relevancia que ello tiene para la presentación idónea de los Estados financieros?</p> <table border="1" data-bbox="261 501 1034 647"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>7. ¿Existe en la empresa un sistema de indicadores de rendimiento para la puesta en marcha de acciones correctivas que pongan en evidencia las desviaciones importantes?</p> <table border="1" data-bbox="261 949 1034 1095"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>8. ¿Existen indicadores que generen la información del entorno, a la gerencia, que facilite conocer el rendimiento en relación a lo planeado?</p> <table border="1" data-bbox="261 1263 1034 1408"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>9. ¿Se comunica eficazmente a las personas adecuadas y en el momento oportuno, para que puedan cumplir con sus responsabilidades de manera productiva?</p> <table border="1" data-bbox="261 1688 1034 1834"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												

<p>6. ¿Se registran oportunamente las transacciones y/o hechos importantes generados en la empresa teniendo en cuenta la relevancia que ello tiene para la presentación idónea de los Estados financieros?</p> <table border="1" data-bbox="279 521 949 667"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>7. ¿Existe en la empresa un sistema de indicadores de rendimiento para la puesta en marcha de acciones correctivas que pongan en evidencia las desviaciones importantes?</p> <table border="1" data-bbox="279 981 949 1126"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>8. ¿Existen indicadores que generen la información del entorno, a la gerencia, que facilite conocer el rendimiento en relación a lo planeado?</p> <table border="1" data-bbox="279 1305 949 1451"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												
<p>9. ¿Se comunica eficazmente a las personas adecuadas y en el momento oportuno, para que puedan cumplir con sus responsabilidades de manera productiva?</p> <table border="1" data-bbox="279 1742 949 1886"> <thead> <tr> <th colspan="5">ESCALA VALORATIVA</th> </tr> <tr> <th>NUNCA</th> <th>CASI NUNCA</th> <th>A VECES</th> <th>CASI SIEMPRE</th> <th>SIEMPRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	ESCALA VALORATIVA					NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	1	2	3	4	5	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
ESCALA VALORATIVA																
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE												
1	2	3	4	5												

10. ¿Se supervisa regularmente si los importes registrados en documentos contables coinciden con lo que realmente tiene la empresa de forma material?					TA( <u>10</u> ) TD( <u>  </u> ) SUGERENCIAS:
<b>ESCALA VALORATIVA</b>					
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
1	2	3	4	5	
PROMEDIO OBTENIDO:					N° TA: <u>10</u> N° TD: <u>    </u>
COMENTARIOS GENERALES					
OBSERVACIONES					



\_\_\_\_\_  
JUEZ EXPERTO

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS  
DEL INSTRUMENTO: TEST**

NOMBRE DEL JUEZ	Alfonso Meza Arco
PROFESIÓN	CPA. - Eco.
TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Dr. c. Economía
ESPECIALIDAD	Justicia
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Docente Universidad
CARGO	Docente

<b>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN</b> CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA MAESTRO S.A FILIAL CHICLAYO PARA EL AÑO 2017	
NOMBRE DEL TESISISTA	Johana Estefany Chamba Huamán.
INSTRUMENTO EVALUADO	Análisis de procedimientos: Tipo test Contexto: Aplicado
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la influencia de la implementación del control interno en la Gestión comercial de la empresa Maestro S.A, filial Chiclayo para el año 2017.
<b>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</b>	
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO COLOCANDO LAS OBSERVACIONES Y/ COMENTARIOS QUE CONSIDERE CONVENIENTES.</b>	
DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de proceso, misión, Inspección, registro que contienen la finalidad del instrumento, pero también consta de espacios como documentación de donde se adquirirá la información y el alcance que servirá para colocar toda la información recopilada en los documentos.

<b>Integridad y valores éticos y cultura de control</b>	
Revisión de Documento de Valores Éticos.	<b>FP-1</b>
Proceso: Revisión de los documentos de Valores éticos	Encargado: Jefe de Recursos Humanos (Kelly Julca)
<b>MISION:</b> Asegurar que los Documentos de Valores éticos están correctamente definidos y que tiene la capacidad para cumplirlos y hacerlos cumplir.	<b>DOCUMENTACION</b>
<b>ALCANCE:</b>	
<b>INSPECCION:</b> Inspección diaria del cumplimiento de lo establecido a los Valores éticos, Integridad y cultura de control.	<b>REGISTROS:</b> POE de Valores éticos en el Trabajo.

<b>Objetivos de control e identificación de riesgo.</b>	
Revisión de objetivos de control.	<b>FP-2</b>
Proceso: Revisión de los documentos que plantean los objetivos de control.	Encargado: Subgerente administrativo (Wigberto Burga)
<b>MISION:</b> Asegurar que los Documentos donde se registran los objetivos de control estén correctamente definidos y que tengan la capacidad para cumplirlos y hacerlos cumplir.	<b>DOCUMENTACION</b>
<b>ALCANCE:</b>	
<b>INSPECCION:</b> Inspección diaria del cumplimiento de lo establecido con respecto a los objetivos de control e identificación de riesgo.	<b>REGISTROS:</b> POE de objetivos de control e identificación de riesgo.

<b>Registro oportuno de transacciones y hechos e Indicadores de desempeño</b>	
Revisión de registros de transacciones e indicadores de desempeño	<b>FP-3</b>
Proceso: Revisión de los documentos que corroboren el registro oportuno de las transacciones así como de los indicadores de desempeño.	Encargado: Subgerente comercial (Ivan Diaz)
<b>MISION:</b> Asegurar que los Documentos donde se registran las transacciones y hechos sean inscritos de forma oportuna y que los indicadores de desempeño también tengan documentación con información real.	<b>DOCUMENTACION</b>
<b>ALCANCE:</b>	
<b>INSPECCION:</b> Inspección diaria del cumplimiento de lo establecido con respecto a los objetivos de control e identificación de riesgo.	<b>REGISTROS:</b> Bitácora de cajas y evaluaciones de desempeño.

<b>Identificación de información y comunicación eficaz</b>	
Revisión de registros de información y comunicación eficaz	<b>FP-4</b>
Proceso: Revisión de los documentos que corroboren el registro oportuno de las transacciones así como de los indicadores de desempeño.	Encargado: Subgerente comercial (Ivan )
<b>MISION:</b> Asegurar que los Documentos donde se registran la información de control se realice adecuadamente y se comunique de forma oportuna para lo cual también debe existir un documento sustentatorio.	<b>DOCUMENTACION</b>
<b>ALCANCE:</b>	
<b>INSPECCION:</b> Inspección diaria del cumplimiento eficaz del registro de información y comunicación de control.	<b>REGISTROS:</b> Documentos con firmas de los asesores corroborando la llegada de información mediante una comunicación eficaz.



<b>Supervisión continua y evaluaciones puntuales</b>	
Revisión de registros de las supervisiones continuas y evaluaciones puntuales	<b>FP-5</b>
Proceso: Revisión de los documentos que corroboren las supervisiones y la continuidad con la que se desarrollan además de las fechas de las evaluaciones.	Encargado: Gerente de Tienda (Karl Fernández)
<b>MISION:</b> Asegurar que los Documentos donde se registran las supervisiones tengan fechas, nombre del encargado y se desarrollen de acuerdo a lo establecido en su POE.	<b>DOCUMENTACION</b>
<b>ALCANCE:</b>	
<b>INSPECCION:</b> Inspección continua del cumplimiento de la supervisión y evaluación de forma continua y puntual.	<b>REGISTROS:</b> Documentos con firma del supervisor de control y las fechas en que se desarrollan así como las evaluaciones.
<b>COMENTARIOS GENERALES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	

<b>PREGUNTAS:</b>
-------------------

  
 \_\_\_\_\_  
**JUEZ EXPERTO**

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS  
DEL INSTRUMENTO: TEST**

NOMBRE DEL JUEZ	<i>Shigeru Franco Echard</i>
PROFESIÓN	<i>Contador Público</i>
TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	<i>Magister</i>
ESPECIALIDAD	<i>Contabilidad</i>
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	<i>US S.</i>
CARGO	<i>DTC.</i>

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**  
CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA  
EMPRESA MAESTRO S.A FILIAL CHICLAYO PARA EL AÑO 2017

NOMBRE DEL TESISISTA	Johana Estefany Chamba Huamán.
INSTRUMENTO EVALUADO	Análisis de procedimientos. Tipo test Contexto: Aplicado
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la influencia de la implementación del control interno en la Gestión comercial de la empresa Maestro S.A, filial Chiclayo para el año 2017.

**INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**

**EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO COLOCANDO LAS OBSERVACIONES Y/ COMENTARIOS QUE CONSIDERE CONVENIENTES.**

DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de proceso, misión, inspección, registro que contienen la finalidad del instrumento, pero también consta de espacios como documentación de donde se adquirirá la información y el alcance que servirá para colocar toda la información recopilada en los documentos.
-------------------------	--

<b>Integridad y valores éticos y cultura de control</b>	
Revisión de Documento de Valores Éticos.	FP-1
Proceso: Revisión de los documentos de Valores éticos	Encargado: Jefe de Recursos Humanos (Kelly Juica)
MISION: Asegurar que los Documentos de Valores éticos están correctamente definidos y que tiene la capacidad para cumplirlos y hacerlos cumplir.	DOCUMENTACION
ALCANCE:	
INSPECCION: Inspección diaria del cumplimiento de lo establecido a los Valores éticos, Integridad y cultura de control.	REGISTROS: POE de Valores éticos en el Trabajo.

<b>Objetivos de control e identificación de riesgo.</b>	
Revisión de objetivos de control.	FP-2
Proceso: Revisión de los documentos que plantean los objetivos de control.	Encargado: Subgerente administrativo (Wigberto Burga)
MISION: Asegurar que los Documentos donde se registran los objetivos de control estén correctamente definidos y que tengan la capacidad para cumplirlos y hacerlos cumplir.	DOCUMENTACION
ALCANCE:	
INSPECCION: Inspección diaria del cumplimiento de lo establecido con respecto a los objetivos de control e identificación de riesgo.	REGISTROS: POE de objetivos de control e identificación de riesgo.

<b>Registro oportuno de transacciones y hechos e Indicadores de desempeño</b>	
Revisión de registros de transacciones e indicadores de desempeño	<b>FP-3</b>
Proceso: Revisión de los documentos que corroboren el registro oportuno de las transacciones así como de los indicadores de desempeño.	Encargado: Subgerente comercial (Ivan Diaz)
<b>MISION:</b> Asegurar que los Documentos donde se registran las transacciones y hechos sean inscritos de forma oportuna y que los indicadores de desempeño también tengan documentación con información real.	<b>DOCUMENTACION</b>
<b>ALCANCE:</b>	
<b>INSPECCION:</b> Inspección diaria del cumplimiento de lo establecido con respecto a los objetivos de control e identificación de riesgo.	<b>REGISTROS:</b> Bitácora de cajas y evaluaciones de desempeño.

<b>Identificación de información y comunicación eficaz</b>	
Revisión de registros de información y comunicación eficaz	<b>FP-4</b>
Proceso: Revisión de los documentos que corroboren el registro oportuno de las transacciones así como de los indicadores de desempeño.	Encargado: Subgerente comercial (Ivan )
<b>MISION:</b> Asegurar que los Documentos donde se registran la información de control se realice adecuadamente y se comunique de forma oportuna para lo cual también debe existir un documento sustentatorio.	<b>DOCUMENTACION</b>
<b>ALCANCE:</b>	
<b>INSPECCION:</b> Inspección diaria del cumplimiento eficaz del registro de información y comunicación de control.	<b>REGISTROS:</b> Documentos con firmas de los asesores corroborando la llegada de información mediante una comunicación eficaz.

Supervisión continua y evaluaciones puntuales	
Revisión de registros de las supervisiones continuas y evaluaciones puntuales	FP-5
Proceso: Revisión de los documentos que corroboren las supervisiones y la continuidad con la que se desarrollan además de las fechas de las evaluaciones.	Encargado: Gerente de Tienda (Karl Fernández)
MISION: Asegurar que los Documentos donde se registran las supervisiones tengan fechas, nombre del encargado y se desarrollen de acuerdo a lo establecido en su POE.	DOCUMENTACION
ALCANCE:	
INSPECCION: Inspección continua del cumplimiento de la supervisión y evaluación de forma continua y puntual.	REGISTROS: Documentos con firma del supervisor de control y las fechas en que se desarrollan así como las evaluaciones.
COMENTARIOS GENERALES	
OBSERVACIONES	

PREGUNTAS:

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ EXPERTO

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS  
DEL INSTRUMENTO: TEST**

NOMBRE DEL JUEZ	Lomborg Zúñe chow
PROFESIÓN	Licenciada Matemática
TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Magister en Educación
ESPECIALIDAD	Docente y Gestión Unversit.
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS
CARGO	Docente Investigador

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN  
CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA  
EMPRESA MAESTRO S.A FILIAL CHICLAYO PARA EL AÑO 2017**

NOMBRE DEL TESISTA	Johana Estefany Chamba Huamán
INSTRUMENTO EVALUADO	Análisis de procedimientos: Tipo test Contexto: Aplicado
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la influencia de la implementación del control interno en la Gestión comercial de la empresa Maestro S.A. filial Chiclayo para el año 2017.

**INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**

**EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO COLOCANDO LAS OBSERVACIONES Y/ COMENTARIOS QUE CONSIDERE CONVENIENTES.**

DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de proceso, misión, inspección, registro que contienen la finalidad del instrumento, pero también consta de espacios como documentación de donde se adquirirá la información y el alcance que servirá para colocar toda la información recopilada en los documentos.
-------------------------	--

<b>Integridad y valores éticos y cultura de control</b>	
Revisión de Documento de Valores Éticos.	FP-1
Proceso: Revisión de los documentos de Valores éticos	Encargado: Jefe de Recursos Humanos (Kelly Julia)
MISION: Asegurar que los Documentos de Valores éticos están correctamente definidos y que tiene la capacidad para cumplirlos y hacerlos cumplir.	DOCUMENTACION
ALCANCE:	
INSPECCION: Inspección diaria del cumplimiento de lo establecido a los Valores éticos, Integridad y cultura de control.	REGISTROS: POE de Valores éticos en el Trabajo.

<b>Objetivos de control e identificación de riesgo.</b>	
Revisión de objetivos de control.	FP-2
Proceso: Revisión de los documentos que plantean los objetivos de control.	Encargado: Subgerente administrativo (Wigberto Burga)
MISION: Asegurar que los Documentos donde se registran los objetivos de control estén correctamente definidos y que tengan la capacidad para cumplirlos y hacerlos cumplir.	DOCUMENTACION
ALCANCE:	
INSPECCION: Inspección diaria del cumplimiento de lo establecido con respecto a los objetivos de control e identificación de riesgo.	REGISTROS: POE de objetivos de control e identificación de riesgo.

Registro oportuno de transacciones y hechos e indicadores de desempeño	
Revisión de registros de transacciones e indicadores de desempeño	FP-3
Proceso: Revisión de los documentos que corroboren el registro oportuno de las transacciones así como de los indicadores de desempeño.	Encargado: Subgerente comercial (Ivan Díaz)
<b>MISION:</b> Asegurar que los Documentos donde se registren las transacciones y hechos sean inscritos de forma oportuna y que los indicadores de desempeño también tengan documentación con información real.	<b>DOCUMENTACION</b>
<b>ALCANCE:</b>	
<b>INSPECCION:</b> Inspección diaria del cumplimiento de lo establecido con respecto a los objetivos de control e identificación de riesgo.	<b>REGISTROS:</b> Bitácora de cajas y evaluaciones de desempeño.

Identificación de información y comunicación eficaz	
Revisión de registros de información y comunicación eficaz	FP-4
Proceso: Revisión de los documentos que corroboren el registro oportuno de las transacciones así como de los indicadores de desempeño.	Encargado: Subgerente comercial (Ivan )
<b>MISION:</b> Asegurar que los Documentos donde se registran la información de control se realice adecuadamente y se comunique de forma oportuna para lo cual también debe existir un documento sustentatorio.	<b>DOCUMENTACION</b>
<b>ALCANCE:</b>	
<b>INSPECCION:</b> Inspección diaria del cumplimiento eficaz del registro de información y comunicación de control.	<b>REGISTROS:</b> Documentos con firmas de los asesores corroborando la llegada de información mediante una comunicación eficaz.



<b>Supervisión continua y evaluaciones puntuales</b>	
Revisión de registros de las supervisiones continuas y evaluaciones puntuales	<b>FP-5</b>
Proceso: Revisión de los documentos que corroboren las supervisiones y la continuidad con la que se desarrollan además de las fechas de las evaluaciones.	Encargado: Gerente de Tienda (Karl Fernández)
<b>MISION:</b> Asegurar que los Documentos donde se registran las supervisiones tengan fechas, nombre del encargado y se desarrollen de acuerdo a lo establecido en su POE.	<b>DOCUMENTACION</b>
<b>ALCANCE:</b>	
<b>INSPECCION:</b> Inspección continua del cumplimiento de la supervisión y evaluación de forma continua y puntual.	<b>REGISTROS:</b> Documentos con firma del supervisor de control y las fechas en que se desarrollan así como las evaluaciones.
<b>COMENTARIOS GENERALES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	

<b>PREGUNTAS:</b>
-------------------



Mdt. Limberg Zuñe Chero  
 MIEMBRO ORDINARIO DE LA ASOCIACIÓN  
 DOCENTE

JUEZ EXPERTO

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL  
INSTRUMENTO: TEST

NOMBRE DEL JUEZ	Antonio M. Escobedo
PROFESIÓN	C.P.E. - Geo.
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Dr. c. Economía.
ESPECIALIDAD	AUDITORÍA.
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	DOCENTE UNIVERSITARIA.
CARGO	DOCENTE
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b> CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA MAESTRO S.A FILIAL CHICLAYO PARA EL AÑO 2017	
NOMBRE DEL TESISISTA	Johana Estefany Chamba Huamán.
INSTRUMENTO EVALUADO	Ficha de análisis: Tipo test Contexto: Aplicado
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la influencia de la implementación del control interno en la Gestión comercial de la empresa Maestro S.A, filial Chiclayo para el año 2017.
<b>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</b>  EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO COLOCANDO LAS OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS QUE CONSIDERE NECESARIAS.	
DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de tres temas fundamentales que engloba la gestión comercial, 2 generalidades dentro de cada tema, además de las características que se desea analizar de cada generalidad y adicional, la observación donde se colocara un comentario de análisis de acuerdo a las características.

Ficha de Análisis de Gestión Comercial			
Tema Principal	Generalidades	Características	Observación
Gestión de Producto	Condiciones del producto. Merma	Productos con Empaques en buen estado Productos con contenido en buen estado Productos en mal estado declarados como Merma Merma declaradas a detalle.	
Gestión de venta	Personal Preparado. Indicadores de Desempeño	Personal capacitado Tiempo determinado de capacitación. Examen para conocer si capacitación fue productiva.	
Gestión de Procesos	Control de procesos. Documentos Sustentatorios.	Existe un documento de procesos operativos. Existe quien controle los procesos operativos. Existen documentos sustentatorios para cada proceso realizado en la empresa.	

COMENTARIOS GENERALES

OBSERVACIONES

PREGUNTAS:




---

JUEZ EXPERTO

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO: TEST

NOMBRE DEL JUEZ	<i>Roberto Zúñiga Alvarado</i>
PROFESIÓN	<i>Ingeniero Matemático</i>
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	<i>Magister en Educación</i>
ESPECIALIDAD	<i>Docencia y Gestión Universitaria</i>
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	<i>U.S.C.</i>
CARGO	<i>Docente Investigador</i>
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b> CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA MAESTRO S.A FILIAL CHICLAYO PARA EL AÑO 2017	
NOMBRE DEL TESISISTA	Johana Estefany Chamba Huamán.
INSTRUMENTO EVALUADO	Ficha de análisis: Tipo test Contexto: Aplicado
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la influencia de la implementación del control interno en la Gestión comercial de la empresa Maestro S.A. filial Chiclayo para el año 2017.
<b>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</b>	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO COLOCANDO LAS OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS QUE CONSIDERE NECESARIAS.	
DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de tres temas fundamentales que engloba la gestión comercial, 2 generalidades dentro de cada tema, además de las características que se desea analizar de cada generalidad y adicional, la observación donde se colocará un comentario "de análisis de acuerdo a las características".

Ficha de Análisis de Gestión Comercial			
Tema Principal	Generalidades	Características	Observación
Gestión de Producto	Condiciones del producto. Mermas	Productos con Embalajes en buen estado. Productos con contenido en buen estado. Productos en mal estado declarados como Merma. Mermas declaradas a detalle.	—
Gestión de venta	Personal Preparado Indicadores de Desempeño	Personal capacitado. Tiempo determinado de capacitación. Examen para conocer si capacitación fue productiva.	—
Gestión de Procesos	Control de procesos. Documentos. Sustentativos.	Existe un documento de procesos operativos. Existe quien controle los procesos operativos. Existen documentos sustentativos para cada proceso realizados en la empresa.	—
COMENTARIOS GENERALES			
<i>Las características se ajustan a la función y generalidad.</i>			
OBSERVACIONES			
/			

PREGUNTAS:

  
 Max. Linberg Esquivel  
 M.C. / C. / A.  
 BOCENSA

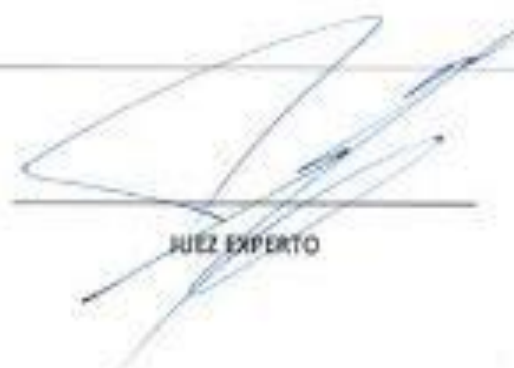
JUEZ EXPERTO

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO: TEST**

NOMBRE DEL JUEZ	Alfonso Peniaz Edgar
PROFESIÓN	Contador Público
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Magister
ESPECIALIDAD	Contabilidad
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	U.S.S.
CARGO	DTC.
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b> CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA MAESTRO S.A FILIAL CHICLAYO PARA EL AÑO 2017	
NOMBRE DEL TESISISTA	Johana Estefany Chamba Huamán.
INSTRUMENTO EVALUADO	Ficha de análisis: Tipo test Contexto: Aplicado
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la influencia de la implementación del control interno en la Gestión comercial de la empresa Maestro S.A, filial Chiclayo para el año 2017.
<b>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</b>  EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO COLOCANDO LAS OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS QUE CONSIDERE NECESARIAS.	
DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de tres temas fundamentales que engloba la gestión comercial. 2 generalidades dentro de cada tema, además de las características que se desea analizar de cada generalidad y adicional, la observación donde se colocara un comentario de análisis de acuerdo a las características.

Ficha de Análisis de Gestión Comercial			
Tema Principal	Generalidades	Características	Observación
Gestión de Producto	Condiciones del producto Merma	Productos con Empaques en buen estado. Productos con contenido en buen estado. Productos en mal estado declarados como Merma. Merma declarados a detalle.	
Gestión de venta	Personal Preparado. Indicadores de Desempeño	Personal capacitado. Tiempo determinado de capacitación. Examen para conocer si capacitación fue productiva.	
Gestión de Procesos	Control de procesos Documentos Sustentatorios	Existe un documento de procesos operativos. Existe quien controle los procesos operativos. Existen documentos sustentatorios para cada proceso realizado en la empresa.	
COMENTARIOS GENERALES			
OBSERVACIONES			

PREGUNTAS:

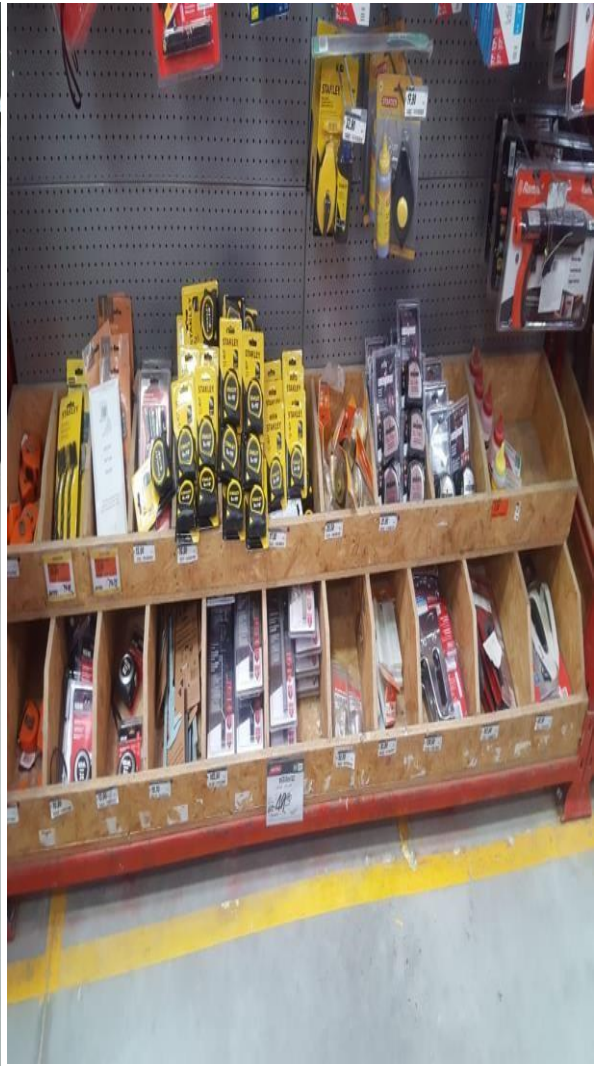
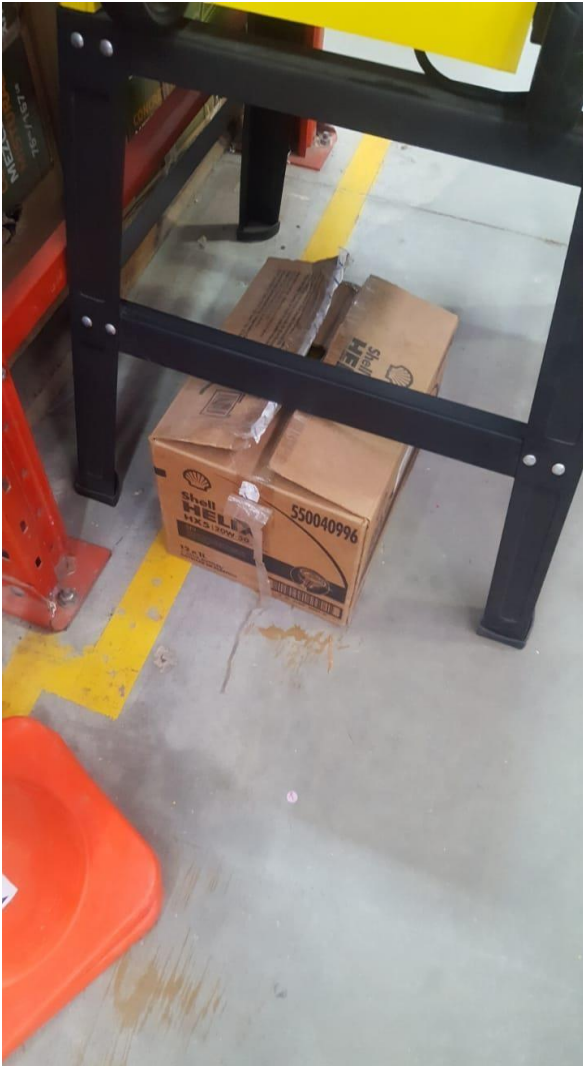


JUEZ EXPERTO

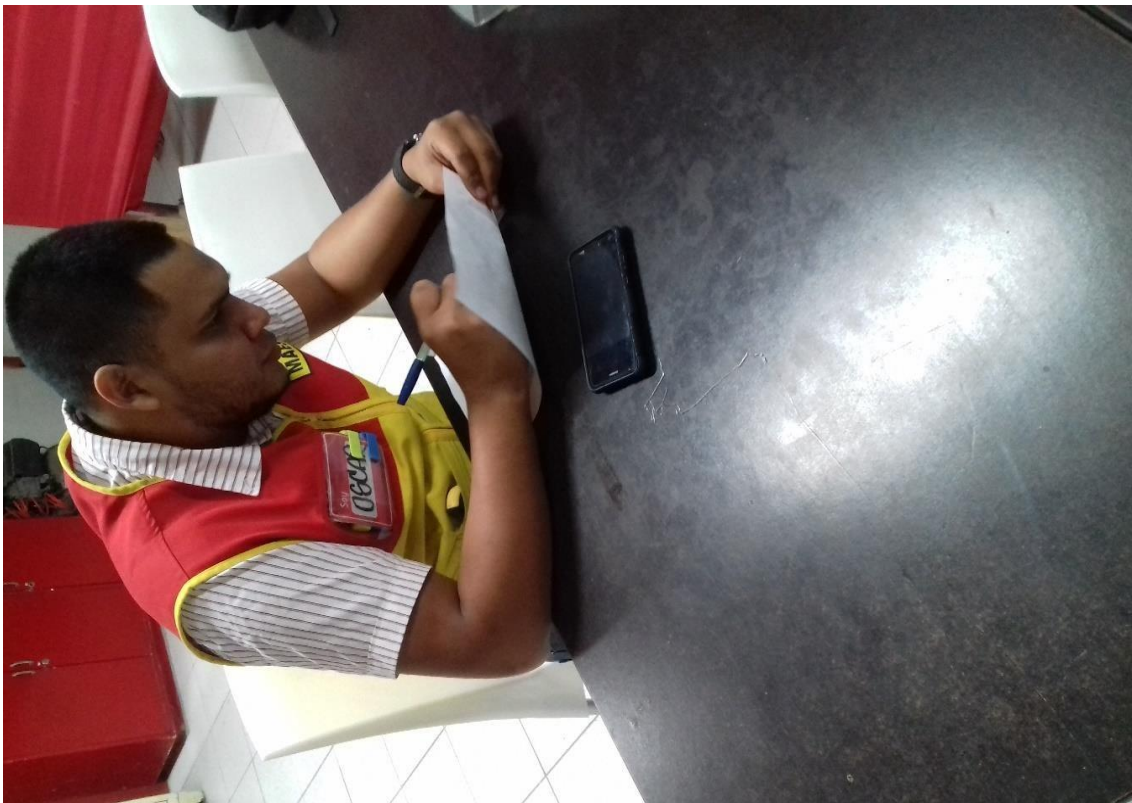
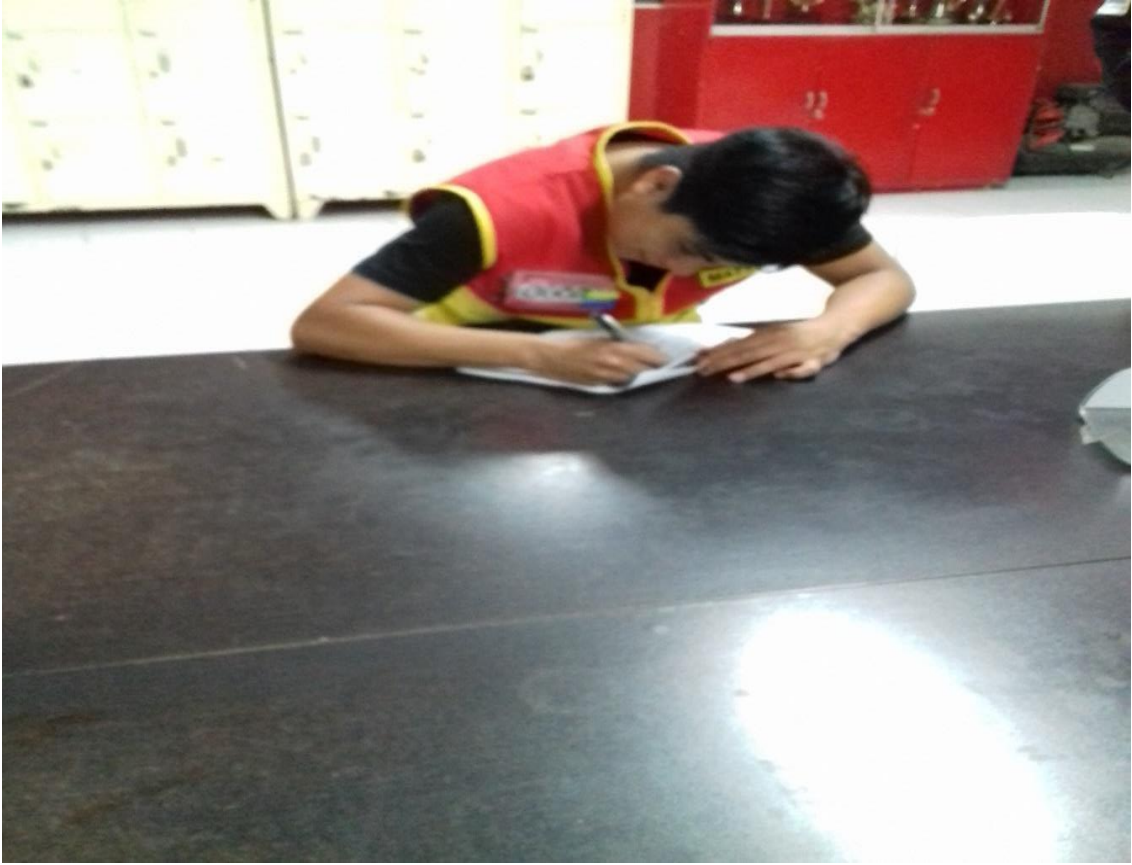
Anexo 05: Imágenes de Aplicación de instrumentos











**MAESTRO**

Universidad Señor de Sipán

Estimados,

Por medio del presente, VALDIVIA PASACHE GEORGE LOUIS Alexander identificado con DNI N° 40141523 actuando como Representante Legal de la empresa Tiendas del mejoramiento del Hogar S.A identificado con RUC 20112273922 que tiene por nombre comercial MAESTRO S.A

Declara responsablemente:

Que nuestra colaboradora JOHANA ESTEFANY CHAMBA HUAMÁN identificada con DNI N° 48451209 cuenta con la autorización para ejercer su trabajo de investigación dentro del establecimiento Maestro S.A filial Chiclayo, de acuerdo a lo acordado, utilizando dicha información para los fines que considere necesarios.

LIMA, 05 DE JULIO DEL 2020

  
GEORGE VALDIVIA P.  
REPRESENTANTE LEGAL  
VALDIVIA PASACHE GEORGE LOUIS ALEXANDER  
DNI N° 40141523  
MAESTRO PERU S.A.