



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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA
TERRACLIMA J & A E.I.R.L – PIURA, 2019.**

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

AUTOR

**GARCÍA HERRERA, JEANNINE ELIANA
ORCID: 0000-0001-9106-2909**

ASESOR

**Mgtr.GARCÍA MANDAMIENTOS, EDMÉ MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ
2019**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA TERRACLIMA J &
A E.I.R.L – PIURA, 2019.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

García Herrera, Jeannine Eliana

ORCID: 0000-0001-9106-2909

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

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

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

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-2169-9741

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Dr. Víctor Manuel Landa Machero

Presidente

Mgtr. Jannyna Reto Gómez

Miembro

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo

Miembro

Mgtr. Edme Martha García Mandamientos

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y la fortaleza necesaria y así poder cumplir cada una de mis metas trazadas. A mi esposo e hijos que me han brindado todo su apoyo y que con sus sabios consejos me han sabido orientar e inculcar principios morales, para que así siga adelante y culmine con mis estudios.

A mi asesora Mgtr. Edme Martha García Mandamientos, quien con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico a mi amado esposo David Chuyes, que con sacrificio y esfuerzo me ha brindado la oportunidad de tener una carrera profesional, y sobre todo por creer en mi capacidad y tener la confianza necesaria, a mis hijos Ashley y Rodrigo que son mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor. A mis padres por haber sido mi apoyo moral, espiritual y para seguir adelante.

Finalmente cabe resaltar mi gratitud y agradecimiento a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por la formación que me ha dado a través de buenos profesores quienes me han guiado para la realización de este Proyecto de Investigación.

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general: Identificar las principales oportunidades del Control Interno administrativo que mejore las posibilidades de la empresa TERRACLIMA J&A E.I.R.L, en el año 2019. La metodología aplicada fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo, el diseño aplicado es no experimental, bibliográfico, descriptivo y de caso. La población está conformada por 12 trabajadores de la empresa, asimismo se tomó como muestra a un trabajador para aplicar la encuesta. Durante el análisis de los resultados se identificó las siguientes oportunidades: La empresa tiene 09 años de experiencia en el mercado, es una empresa formal, realiza actividades de control interno, tiene establecidos principios institucionales que guían las actividades de control interno realizadas, cuenta con personal calificado para realizar una buena gestión de riesgos en el área administrativa y operativa, el personal administrativo y técnico cuenta con las respectivas herramientas necesarias para realizar sus funciones y actividades de manera eficiente. Asimismo las propuestas de mejora planteadas son: establecer una buena segregación de funciones, elaborar un Manual de Organización y Funciones MOF con su organigrama, y poner a disposición de sus clientes el Libro de reclamaciones, realizar un arqueo de caja efectivo e implementar el control interno través de la gestión de riesgos. Finalmente se concluye que la empresa no cuenta con un sistema de control interno estructurado, pero con las propuestas de mejora explicadas se fortalecerá las actividades de control interno que realiza la entidad para salvaguardar sus recursos materiales y financieros.

Palabras Clave: Control, funciones, interno, principios.

ABSTRACT

The research has as a general objective: Identify the main opportunities of the Internal Administrative Control that improves the possibilities of the company TERRACLIMA J & A EIRL, in the year 2019. The applied methodology was of qualitative type, descriptive level, the applied design is non-experimental, bibliographic, descriptive and of case. The population consists of 12 workers of the company, also took as a sample to a worker to apply the survey. During the analysis of the results, the following opportunities were identified: The company has 8 years of experience in the market, it is a formal company, it carries out internal control activities, it has established institutional principles that guide the internal control activities carried out, it has personnel qualified to perform good risk management in the administrative and operational area, the administrative and technical staff has the respective tools necessary to perform their functions and activities efficiently. Likewise, the proposed improvements are: establish a good segregation of functions, prepare a Manual of Organization and Functions MOF with its organizational chart, and make available to its clients the Claims Book, perform an effective cash settlement and implement internal control through risk management. Finally, it is concluded that the company does not have a structured internal control system, but with the improvement proposals explained, the internal control activities carried out by the entity to safeguard its material and financial resources will be strengthened.

Keywords: Control, functions, internal, principles.

CONTENIDO

TITULO	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1. Internacionales.	5
2.1.2. Nacionales.	9
2.1.3. Locales.	14
2.2. Bases Teóricas.....	17
2.2.1. Control Interno	17
2.2.2. Teorías del control Interno.	19
2.2.3. Componentes del control interno.	20
2.2.4. Objetivos del Control Interno.....	21
2.2.5. Administrativo.....	23
2.3. Marco Conceptual.....	23
2.3.1. Definición del control interno.	23
2.3.2. Principios de Control Interno	24
2.3.3. Seguridad y Salud en el trabajo.....	25
2.3.4. Obligaciones del Empleador	26
2.3.5. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	26
2.4. Estudio de caso	31
III. Hipótesis.....	37
IV. Metodología	37
4.1. Tipo y Nivel de investigación.	37
4.1.1 Tipo de Investigación.	37
4.1.2 Nivel de la investigación de la tesis.	37
4.2. Universo y Muestra.....	38
4.2.1. Universo	38
4.2.2. Muestra.....	38
4.3. Diseño de la Investigación	38
4.4. Definición y Operacionalización de Variables.....	38
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.6. Plan de Análisis.....	39
4.7. Matriz de Consistencia.....	40
4.8. Principios éticos.....	41
V. RESULTADOS	43
5.1. Análisis de Resultados	43

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1.....	43
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2.....	47
5.1.3. Respecto al objetivo específico 3.....	53
VI. CONCLUSIONES	71
6.1. Conclusiones.....	71
6.1.1. Respecto al Objetivo Especifico N° 1.	71
6.1.2. Respecto al Objetivo Especifico N° 2.	73
6.1.3. Respecto al Objetivo Especifico N° 3.	78
ASPECTO COMPLEMENTARIO	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS.	81
ANEXOS	86
ANEXO 1	86
ANEXO 2	93
ANEXO 3	94

I. INTRODUCCIÓN

El sector servicios, a lo largo de los años se ha ido fortaleciendo. En la actualidad es común encontrar una empresa que brinde todo tipo de asistencia a fin de satisfacer las necesidades de las personas, o ayudar al buen funcionamiento de lo que las mismas requieran. La empresa Terraclima J & A E.I.R.L con 09 años en el mercado, realiza la actividad de Suministros de equipos de aires acondicionados de acuerdo a la temporada en que se encuentren, y algunos de sus servicios que ofrece son instalación, reparación y mantenimientos de sistemas de acondicionamiento de aire, refrigeración, ventilación. Representan las marcas más reconocidas, así mismo, la empresa en mención, ofrece asesoramiento técnico. Cuenta con personal administrativo y técnico dispuesto a satisfacer las necesidades de sus clientes, se encuentra ubicado en la urbanización el trébol a una cuadra de transportes Eppo, zona accesible.

El control interno representa una herramienta muy importante para el resguardo de los recursos financieros y materiales, este sistema contribuye de manera directa a realizar de manera correcta las actividades administrativas, contables y financieras con la finalidad que las empresas logren sus objetivos. Con un sistema de control interno estructurado dentro de las empresas se puede detectar fraudes, errores e irregularidades, en las operaciones que realizan las mismas. En la actualidad es indispensable definir y conocer un proceso de control interno adaptado a cada empresa, con la finalidad de que estas puedan identificar y plantear planes de acción contra los riesgos que puedan surgir durante el desarrollo de ciertas actividades.

Para alcanzar un buen funcionamiento, la empresa deberá hacer uso de un adecuado sistema de control interno, el mismo que le brindará soporte al desarrollo de sus actividades, seguridad a los procedimientos administrativos, a localizar las irregularidades que presente, amparar sus recursos, evitar fraudes, a que se desarrolle con eficiencia, etc. El control interno es adaptable a todas las áreas de la empresa y contribuye a la toma de decisiones en favor de la misma. Así mismo, sirve para socorrer a la empresa a que alcance sus metas y sus planes en explícitos tiempos, con establecidos presupuestos disminuyendo todo tipo de riesgos; además suscita más confianza ante terceros.

Como metodología, la investigación es no experimental, descriptiva, bibliográfico, documental y de caso, con un cuestionario como instrumento, el cual cuenta con 38 preguntas pre-estructuradas para el recojo, proceso y análisis de la información; este cuestionario fue aplicado al gerente general de la empresa estudio de caso.

La presente investigación representa una fuente de información veraz y confiable, para las investigaciones futuras sobre el tema principal. Propone y explica las actividades a realizar para establecer, mejorar y estructurar un sistema de control eficiente para las empresas de Aire Acondicionado, que actualmente son dirigidas de manera empírica y que muchas veces por los bajos recursos económicos con los que cuentan, no tienen definido un sistema de control interno adecuado a las necesidades de la empresa.

Las empresas prestadoras de servicios, por lo general, presentan problemas en que desconocen el control interno como base de soporte y/o ayuda en sus diversas

funciones, no tienen un claro concepto de lo que representa el control interno en la empresa, ni de la importancia de ejercer este en sobre ciertas áreas de la empresa como son: El área de operaciones y el área contable administrativa.

Por lo expuesto anteriormente, la presente investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Las oportunidades del Control Interno administrativo mejora las posibilidades de la empresa Terraclima J & A E.I.R.L de Piura en el año 2019?

Objetivo General

Identificar las principales oportunidades del Control Interno administrativo que mejore las posibilidades de la empresa Terraclima J&A E.I.R.L, en el año 2019.

Objetivo Específicos:

1. Identificar las principales oportunidades del Control Interno administrativo que mejore las posibilidades de la empresa Terraclima J&A EIRL, en el año 2019?.
2. Describir las principales oportunidades del control interno administrativo que mejore las posibilidades de la empresa Terraclima de Piura J&A E.I.R.L, año 2019.
3. Explicar la propuesta de mejora en el control interno administrativo que mejore las posibilidades de la empresa TERRACLIMA J&A de Piura, del año 2019.

Finalmente la investigación se justifica:

Desde el punto de vista Teórico:

Finalmente la investigación se justifica en que las empresas prestadoras de servicio de mantenimiento contribuyen a la conservación de la maquinaria con las que el resto de empresas desarrollan sus actividades

Desde el punto de vista Económico:

Las empresas prestadoras de servicios, generan fuentes de empleo enfocándose en varias oportunidades, al talento joven. Todo ello, debido al aumento de demanda en la actualidad, que necesitan de más para poder realizar el mantenimiento a sus equipos.

Desde el punto de vista Académico:

Por otro lado, la investigación servirá como base de datos para futuras investigaciones, ya sea de estudiantes, o personas interesadas en el rubro; así mismo, generar que puedan emitir un juicio crítico con respecto a las conclusiones.

II. REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Internacionales.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2010) en su boletín de Seguridad en trabajos de mantenimiento, presentó una serie de medidas de prevención para las empresas que ofrecen servicios de mantenimiento, “tales como:

1. Planificar todos los trabajos de mantenimiento preventivo, tomando en cuenta los riesgos encontrados en la evaluación del control interno de la empresa como: sustancias peligrosas (tóxicas), espacios aislados y de confinamiento, ruidos.), así como la seguridad en el diseño y manejo de maquinaria, las herramientas de uso del personal técnico y de los equipos de protección EPP (Equipo de Protección de personal) y sus características de adaptación al personal que los porta.
2. Tener a la disposición información sobre el desarrollo de trabajos de mantenimiento y las condiciones adecuadas para manejar de manera segura las máquinas, equipos EPP (en base a las instrucciones del fabricante) y las herramientas, poniendo al alcance de todo el personal esta información (con un idioma comprensible, conciso y claro) y fácil de leer.
3. Establecer el número de personas que participaran en los trabajos de mantenimiento, indicando nombres, así como los horarios de ejecución y lo necesario para su correcta realización.

4. Preparar al personal con respecto a los riesgos y las medidas de prevención a desarrollar de acuerdo a cada actividad a realizar.
5. Garantizar la eficiencia de las medidas de seguridad dentro del área laboral. Hacer uso de señales, carteles entre otros para impedir el acceso del personal a áreas restringidas de la empresa.
6. Mantener la zona de trabajo limpia y con las respectivas medidas de seguridad, mediante una serie de medidas como: El bloqueo de energía eléctrica, revisión y fijación de las partes accesibles de la maquinaria, instalación de un sistema de ventilación y la creación e implementación de vías seguras para el ingreso y salida de los trabajadores del área de trabajo.
7. Colocar las respectivas etiquetas de advertencia de peligro en las áreas visibles de los equipos. En la etiqueta se debe indicar la fecha y hora de observación, asimismo nombre de la persona a cargo de dicha maquinaria.
8. Emplear equipos de trabajo adecuados. Facilitar la entrega de herramientas y equipos apropiados para cada trabajo de mantenimiento a realizar, de acuerdo al requerimiento del trabajo planificado a realizar.
9. Realizar cada actividad de acuerdo a la planificación realizada por proyecto de mantenimiento. Siguiendo el plan de trabajo planteado.
10. Realizar las medidas de prueba finales. Realizar todas las verificadas del caso, que acrediten que el trabajo ha sido finalizado de acuerdo a lo planificado y que la finalidad del trabajo ha sido

efectúa bajo las respectivas medidas de seguridad, así como la recolección y retiro de los desechos generados durante el desarrollo del trabajo.

11. Realizar un informe detallado de todo el trabajo realizado, colocando en su contenido las observaciones identificadas durante el desarrollo del trabajo y las recomendaciones a realizar para mejorar las observaciones detectadas. Lo ideal es que estas observaciones sean examinadas conjuntamente con todo el personal técnico implicado en los trabajos de mantenimiento, tanto el personal que desarrollo el trabajo como el personal restante que labora en otros proyectos.

Ramírez (2013) en su investigación denominada “*Proyecto de un sistema de acondicionamiento de aire para un quirófano perteneciente a un hospital, localizado en la ciudad de Toluca; estado de México.* Su objetivo fue contar con una guía para el cálculo y la elección de los equipos y accesorios que contribuyan al acondicionamiento de las salas de quirófano en el hospital antes mencionado. La metodología se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, a nivel explicativo y tipo aplicativo.

1. Llega al siguiente resultado: Indicando que los parámetros que se toman en cuenta para acondicionar un espacio son temperatura de bulbo seco, temperatura de rocío, humedad relativa, la pureza del aire, la presión que se debe mantener en el ambiente y la trayectoria de los ductos por los cuales se lleva el aire.

2. Para todo este proceso de realización, el autor, hace referencia a la buena selección de los equipos, los cuales pasan por diversos filtros para poder instalar el adecuado en el ambiente correcto, lo realizó gracias a un balance térmico y posteriormente llevándolos a la carta psicométrica que le proporcionó los datos para calcular los equipos que son necesarios para acondicionar el área también indica que pasó por un estudio para considerar: peso de, la instalación, vibraciones y ruidos, aspecto estético, tuberías de distribución. Finalmente el autor hace referencia al control que se debe tener y ejercer para la buena realización del servicio a brindar”.

Jacome (2014) en su tesis denominada “*Estudio para mejorar la Producción del Taller de Reparación y Mantenimiento de equipos de Refrigeración y Climatización de la empresa Akribis S.A.* Su objetivo fue optimizar la organización del taller de reparación y mantenimiento de equipos de refrigeración y climatización para aumentar los volúmenes de producción. La metodología tuvo un enfoque con diseño no experimental y de campo; según el análisis realizado, el autor concluyó que el acondicionamiento de aire es un proceso o tratamiento que permite controlar y mantener las condiciones de confort en una estancia o recinto cerrado.

Por otro lado, planteó respetar una planificación diaria, o mensual de los trabajos de instalación de equipos a fin de mejorar la productividad, tomar en cuenta revisiones periódicas a fin de poder realizar los correctivos necesarios. Concluyó también, con que las fallas en la administración de la empresa perjudican la realización de las labores; como: trabajos de reparación y mantenimiento entregados con retraso con

una incidencia del 17.14%, los procesos de aplicación de los servicios de mantenimiento e instalación que brinda la empresa no se realizan con la coordinación técnica adecuada, el cual tiene una incidencia del 48.57% y finaliza con que la empresa tiene personal insuficiente para poder contribuir en los servicios que brinda la misma”.

2.1.2. Nacionales.

Gallegos (2016) en su investigación titulada “*Efectividad del sistema de control interno en el sistema de contabilidad de la empresa BONAIRE SAC- 2014*”. Afirma que la presencia de sistemas de control interno en las pequeñas empresas del servicio de aire acondicionado, se encuentra en gran relación con la efectividad de los sistemas de contabilidad, la presencia de estos sistemas en pequeñas firmas que brindan el servicio de aire acondicionado influyen positivamente en los resguardos de los bienes tangibles e intangibles de las mismas. Se determinó el aumento de la rentabilidad de las pequeñas empresas de aire acondicionado, gracias a la implementación de sistemas de control interno. La implantación de un sistema de control interno en las empresas evita los riesgos de pérdida de bienes, malos registros contables, procesos inapropiados, estados financieros de poca confiabilidad. Se determina que la presencia de control interno posibilita la eficiencia y eficacia de las operaciones comerciales y transacciones de las compañías dedicadas al servicio de aire acondicionado”.

Rodríguez & Vega (2016) en su investigación “ *Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B Representaciones S.R.L.*, con el fin de mejorar los procesos operativos, su objetivo fue plantear un diseño de sistema de control interno que mejore los procesos operativos en la empresa. . La metodología de investigación fue descriptiva no experimental, con técnicas para la recolección de información; entrevista y cuestionario.

Concluyeron que el Control Interno son un conjunto de planes, métodos y procedimientos acogidos por la organización, con el fin de que las actividades de la empresa se desenvuelvan competentemente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, lo plantearon como una actitud y compromiso de todos los trabajadores, para que participen en las operaciones diarias, desde la gerencia hasta el operario con menor rango. Así mismo, marcaron detalles importantes cómo que la empresa contaba con altos puntos críticos, ya que no contaban con una organización bien estructurada, porque no existe un organigrama preciso, ni con un manual de políticas, funciones y procedimientos en sus labores diarias dificultando la gestión de los procesos. Como consecuencia de ello, la empresa no puede tener un correcto manejo de los bienes, funciones e información, formando una restricción de facultades en las áreas dando origen a decisiones indebidas, o deficiencias en todas sus operaciones. Terminaron manifestando que las dificultades de comunicación en la empresa, se debe a la falta de una sólida cultura de control, adecuados canales para que el personal conozca a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades diarias de operatividad”.

SENATI (2014) Como indica el Servicio Nacional de Adiestramiento Técnico Industrial, en el Perú se tiene dos normas legales fundamentales que son el Marco en Seguridad y Salud en el Trabajo. En el mes de Agosto del 2011, se publicó la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783.

Las normas establecidas en esta ley son adaptables a cada rubro de las empresas existentes en el país e instituciones cualquiera que sea su giro económico.

Por lo expuesto, todos los empleadores, tanto del sector público como privado, de Mypes u otras empresas registradas en el régimen general, sean nacionales o extranjeros etc. Tienen la obligación de crear e implementar un sistema completo de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo dentro de las empresas, con estas normativas, se incluye una nueva y más exigente regulación para los dirigentes de las empresas, mientras que para los colaboradores se priorizan las medidas respectivas de protección, concediéndoles más opciones para la exigencia de sus derechos laborales.

Entre los cambios e innovaciones más importantes tenemos:

- a) Política y Objetivos de Seguridad y Salud en el área laboral.**
- b) Comité de Seguridad y Salud en el área de trabajo (CSST)**

Los empleadores con más de 20 trabajadores, deben crear e implementar un comité de seguridad y salud en el área laboral. Cuando se tenga menos de veinte colaboradores, ellos mismos están facultados a designar un supervisor de operaciones técnicas y seguridad. Para este cometido, se considera el

desarrollo de elecciones entre todos los trabajadores del área de operaciones con la finalidad de elegir a su representante. Entre sus funciones encontramos:

1. Tener el conocimiento necesario con respecto a los documentos e informes técnicos referentes a las condiciones del trabajo, que sean indispensables para el cumplimiento de sus funciones en la empresa, asimismo se debe considerar los procedimientos de la actividad a desarrollar son las respectivas medidas de seguridad y salud en el trabajo.
2. Implantar y Aprobar el Reglamento Interno de Seguridad y Salud del trabajador.
3. Implantar y aprobar el Programa Anual de Seguridad y Salud en el área de Trabajo.
4. Estudiar y aprobar la Programación Anual del Servicio de Seguridad y Salud en el área de Trabajo.
5. Participar activamente en el creación, aprobación, puesta en marcha y valuación de las medidas, planes y actividades de promoción de Seguridad y Salud en el área de trabajo, de la prevención de contingencias como accidentes y enfermedades a la que el trabajador estará expuesto durante el desarrollo de sus actividades en el trabajo.
6. Implementar y aprobar el respectivo Plan Anual de Capacitación de los trabajadores sobre temas de Seguridad y Salud en el área de trabajo.

REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (RISST): Es importante para todas las empresas que tienen más de

veinte trabajadores, es de carácter obligatorio para todos los trabajadores, quienes deben firmar el cargo de recepción del mismo.

INDEMNIZACION POR DAÑOS A LA SALUD EN EL TRABAJO: El incumplimiento por parte del dirigente de la empresa con respecto a su deber de implementar una cultura de prevención genera la obligación de cancelar la indemnización del caso. De comprobarse de manera efectiva el daño ocasionado al trabajador por la Autoridad Administrativa de Trabajo, la empresa deberá efectuar el pago de la respectiva indemnización.

Obligatoriedad de realizar exámenes médicos ocupacionales a todo el personal técnico. Esta actividad debe ser realizada sobre todo por el empleador cuyos trabajadores que efectúan actividades de alto riesgo, debe practicar exámenes médicos antes, durante y al término de la relación laboral a los trabajadores, conformes con los riesgos a los que están expuestos en sus labores, a cargo del empleador. Las entidades que no realizan actividades de alto riesgo, el examen médico será cada dos años. (Ley N°30222).

Capacitaciones y Charlas de Seguridad: El empleador tiene la facultad de realizar mínimo cuatro actividades de capacitación en temas de Seguridad y Salud en el área de trabajo, dentro del horario de jornada laboral, brindada al personal preparado y respecto a los riesgos a los que se encuentran expuestos. Los trabajadores deben conocer anticipadamente, los riesgos a los que están expuestos, las medidas de supervisión y las recomendaciones a realizar con respecto al riesgo detectado.

2.1.3. Locales.

Guevara (2017) en su tesis “*El control interno y su impacto en el área de recursos humanos de las MYPES del Perú: caso Complex del Perú S.A.C. Tumbes, 2016.* Indica que Se ha determinado el impacto del control interno en las Micro y Pequeñas empresas del Perú, se desarrollan con la finalidad de hacer una gestión más eficiente y eficaz aplicadas y permite a las empresas implementar medidas de control, evaluar los riesgos e implementar planes de mejora, las empresas implementan medidas de control, las que contribuyen en brindar mejores resultados en la gestión y desarrollar una gestión eficiente y efectiva en el cumplimiento de los objetivos y metas planificados. Según el componente de entorno de control, las empresas, cuentan con un sistema de control interno y desarrollan sus actividades en un entorno de control, tienen estructurado y organizados sus procesos e integrados en todos los niveles, el sistema de control cuentan con documentos normativos en los que están asignadas y definidas plenamente las actividades y responsabilidades del personal. Se presentan deficiencias de control en el área de Recursos Humano, debido a que el personal no es rotado en sus puestos de trabajo; algunos colaboradores desarrollan más de un cargo funcional incompatible para efecto de control. Según componente Evaluación de riesgo, la falta de supervisión y evaluación del nivel de riesgos en los procesos de la prestación de servicio, podría ocasionar posibles sanciones a las empresas en la prestación de su servicio. Se determinó

que el control interno en los componentes de Comportamiento Organizacional, Evaluación de riesgos y en ambientes de control tiene un impacto positivo, debido a que permite identificar los niveles de riesgos e implementar los planes de mejora, que permita realizar una gestión más eficiente, eficaz y económica, orientada preservar los activos y el cumplimiento de metas y objetivos planificados por las Micro y Pequeñas y Empresas”.

Lescano & Rentería (2017) en su tesis titulada “*Diseño del sistema de gestión de SST en una empresa de servicios de equipos de aire acondicionado*”, afirma que El Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (MINTRA) promueve a las organizaciones, desde su etapa de MYPES, a adoptar culturas de prevención de riesgos laborales estableciendo sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo. Para ello promulga un conjunto de normas de las que se deben regir las empresas; como la Ley 29783, y su modificatoria la Ley 30222, junto con su reglamento el DS-005-2012-TR, y su modificatoria DS-016-2016-TR, la RM-050-2013-TR, entre otras normas. La implementación de las medidas planteadas por la normativa legal vigente y estándares internacionales de seguridad y salud (OHSAS 18001) permite a la empresa, además de cumplir con dicha normativa, posicionarse como líder en este aspecto respecto las empresas de su línea de negocio en la ciudad de Piura. Además, muestra la responsabilidad social de la gerencia y el compromiso por

cumplir con lo señalado en su misión y visión. La capacitación, entrenamiento y evaluación constante realizada al personal en temas de seguridad y salud se convirtió en una de las principales medidas para mitigar los actuales riesgos intolerables, fomentar una cultura de prevención de riesgos y contar con un personal más preparado y competitivo. Asimismo, los recursos utilizados para la capacitación es personal interno, supervisores o jefes, lo cual hace que el costo de las mismas sea mucho menor”.

Valcárcel (2017) en su investigación titulada *“Mecanismos innovadores para una buena gestión de control interno en cuentas por pagar en la empresa GMI S.A. INGENIEROS CONSULTORES, Lima 2016*, señala que las empresas que brindan servicios de ingeniería, actualmente tienen la necesidad imperiosa de implementar sistemas de control interno como base fundamental para la organización administrativa en general, tanto del estado como en las empresas privadas, por ello que las empresas consideran necesario la implementación del control interno para el control de la actividades administrativas y financieras con la finalidad de obtener un mayor beneficio para las empresas. Este control sobre la gestión de los negocios de la empresa es importante ya que nos permitirá planificar la gestión empresarial tanto en el mercado nacional como en el internacional, particularmente en la proyección del mercado latinoamericano. Por otro lado es necesario considerar que toda

empresa en su gestión está supeditada a la generación de riesgos empresariales, como la disminución de los ingresos o la generación de mayores gastos, lo que traería consecuencia la reducción en la rentabilidad de la empresa. Por lo que se hace necesaria la implementación de sistemas de control interno, particularmente en el área de cuentas por pagar. Estos sistemas de Control interno deben ser de pleno conocimiento de los colaboradores de la empresa, para lo cual se les debe capacitar de manera permanente, por medio de procedimientos de información actualizada con el objetivo de lograr asegurar que las operaciones sean registradas de manera veraz y oportuna, lo que reportará información contable, optimizando los recursos humanos y tecnológicos con la finalidad de ser más competitivos en el mercado. Con relación al procedimiento de control interno de cuentas por pagar en la empresa y de las áreas involucradas, se considera que no se está manejando adecuadamente, por lo que se deberá realizar mejoras para optimizar los procesos, se recomienda implementar un sistema de control interno para las cuentas por pagar”.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Control Interno

Según **Hurtado** “El control es una acción que compromete a todos los integrantes de una compañía o una entidad. Es la acción que asegura el cumplimiento de metas u objetivos, pues a partir de la aplicación de la misma las personas reconocen y evidencian las desviaciones que se

presentan en el desarrollo de un proceso, programa o proyecto. El control se refiere a los mecanismos, acciones, intervenciones utilizadas para garantizar que lo desarrollado se cumple con relación a las reglas y procedimientos que se establecen. Es de anotar, que el término control, para algunas personas, tiene una connotación negativa, pues se referencia con restricción, vigilancia, imposición, pero realmente en el cotidiano desarrollo de las compañías y las entidades, el control es necesario para garantizar un flujo normal del trabajo y el cumplimiento efectivo de la misión o plan de trabajo.

El control es de suma trascendencia para las compañías y para las entidades, ya que contribuye a medir, detectar, evaluar y corregir la labor ejecutada, desviaciones presentadas, con el fin de lograr los propósitos establecidos. Así mismo, el control posibilita el análisis y evaluación de lo realizado confrontado con lo planeado. Los métodos, técnicas y sistemas de control son aplicables a todas las compañías y entidades, inclusive a la vida cotidiana. El control se constituye en una herramienta que permite comprobar y asegurar sí los objetivos, propósitos o metas de la compañía o de la entidad son alcanzados de acuerdo a lo planeado. Los sistemas de control son básicamente los mismos, pues a través de ellos se asegura el desarrollo normal de un proceso, logrando que la calidad del producto, ya sea tangible productos concretos o intangible como son los servicios, esté de acuerdo a las condiciones del cliente, para ejercer el control se requieren al menos cuatro condiciones básicas”.

Definición Según COSO, lo desarrollan o realizan las personas, en cada nivel de la empresa. En esta definición, recalca que no se trata sólo de la dirección, si no de todas las personas que componen la empresa, quienes tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos, destinar controles y estar en condiciones de responder adecuadamente a ello.

Así mismo, el informe COSO, aclara que el control interno sólo puede contribuir hasta un grado razonable de seguridad a la empresa, de que los objetivos previstos serán alcanzados, y que no es posible que los controles impidan todos los problemas y abriguen todos los riesgos, por lo que es muy importante conocer sus limitaciones.

2.2.2. Teorías del control Interno.

Diagnosticar si los controles internos están ayudando a reducir los riesgos; obteniendo evidencia suficiente y competente para respaldar las acciones correctivas que ayuden a mejorar la implementación del control interno en el área de administrativa Tomando el concepto de:

El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la administración para proporcionar seguridad razonable con miras a las consecución de objetivos en las siguientes categorías;

1. Efectividad y eficiencias de las operaciones.
2. Confiabilidad en la información financiera.
3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.2.3. Componentes del control interno.

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

1. El Ambiente de Control

- La integridad y valores éticos.
- Los métodos y estilos de dirección.
- La estructura organizada.
- La política de los recursos humanos.
- Los manuales procedimientos y disposiciones legales y reglamentarias.

2. La evaluación de Riesgos

- Los objetivos de la entidad.
- La identificación y evaluación de riesgos.
- El seguimiento y control de riesgos.

3. Las Actividades de Control

- La coordinación entre las áreas y documentación.
- Los niveles definidos de autorización y separación de tareas.
- La rotación del personal en las tareas claves.
- Los indicadores del desempeño.
- El control de las tecnologías de la información.
- El acceso restringido a los recursos, activos y registros.

4. Información y Comunicación

- La información.
- La comunicación.

5. Supervisión y Monitoreo

- Supervisión constante de cada área.
- Monitoreo permanente de las diferentes responsabilidades.

Entonces, podemos indicar que, todos los componentes y factores se presentan en mayor o menor grado en cualquier área, proceso o división de toda institución y se observa que los componentes con mayor influencia, dominio, poder e importancia son los dos primeros: El ambiente de control y Evaluación de riesgos.

2.2.4. Objetivos del Control Interno

El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de Control Interno. En otras palabras toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno.

Asimismo, toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es una debilidad de Control Interno.

1. SUFICIENCIA Y CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones.

Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

Si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar sustracciones y demás peligros que puedan amenazarlos.

2. EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES

Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

3. CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y REGULACIONES APLICABLES

Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta administración, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos los integrantes de la

organización para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone.

2.2.5. Administrativo

Se encuentra completamente ligado con los planes de organización de la empresa, las líneas de responsabilidad, métodos para la eficiencia, sistemas de autorización, organigramas y demás esfuerzos que busquen generar operaciones efectivas, así como regular el cumplimiento de las normativas, políticas y objetivos delimitados con antelación.

Es una manera de mantener el orden de las cuestiones administrativas por medio del proceso que va de la planeación, a la organización, dirección y control de las actividades. Se divide en dos rubros según su finalidad:

De operación. Aquí se analizan los procedimientos y políticas de la compañía para velar por la planificación, ejecución y control de las tareas.

De organización. Se analiza la manera en que la empresa asigna tareas y delega responsabilidades.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Definición del control interno.

El control interno es considerado una herramienta de Gestión y forma parte del plan de Organización de la empresa, la asignación de funciones y responsabilidades del personal, el sistema de manejo de información financiera y todas las acciones y medidas orientadas a resguardar los activos, promover un buen desempeño, obtener

información contable de manera veraz y oportuna, para adoptar las políticas administrativas y financieras necesarias para estimular y evaluar su cumplimiento.

En la empresa caso de estudio representa las acciones que desarrollan la parte administrativa y directiva de la empresa, y el resto de personal, diseñadas principalmente para garantizar la seguridad de la empresa.

Objetivos:

- ✓ Eficiencia y eficacia en las operaciones.
- ✓ Confiabilidad de la Información Financiera.

2.3.2. Principios de Control Interno

Según Auditoría de las Empresas Socialistas, el control interno se administra por tres principios primordiales ordinariamente admitidos y aunque algunos autores tienden a desprender, en propiedad su contenido es el mismo. Estos principios son:

- División del trabajo: “Consiste en la separación de funciones en las unidades operativas de actividades de custodia y control. El trabajo debe estar subdividido de tal forma que una persona no tenga un control completo de la operación. De esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra, que trabaja independiente, pero que al mismo tiempo está verificando la operación realizada, lo que posibilita la detección de errores u otras irregularidades”.

- Afianzamiento de responsabilidades: “Se fundamenta en que los ordenamientos inherentes al control de las operaciones económicas, permitan determinar, en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo”.
- Cargo y descargo: “Está profundamente relacionado con el de fijación de responsabilidad, pues facilita su aplicación cuando es necesario. Cuando se produce una entrega (descargo), existe una contrapartida o recepción (cargo).”

2.3.3. Seguridad y Salud en el trabajo

La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) , explica el establecimiento e implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo -SGSST, tiene por finalidad favorecer a la mejora de las condiciones y factores que pueden afectar el bienestar de todas las personas que se encuentren dentro de las instalaciones de una empresa, a través de la implantación de todas aquellas medidas de prevención y protección que permitan proteger la ocurrencia de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.

El empleador deberá amparar un enfoque del sistema de gestión en el área de seguridad y salud en el trabajo, el cual es obligatorio para los empleadores de todos los sectores económicos y de servicios; alcanza asimismo, a todos los empleadores y los trabajadores bajo el régimen laboral de la actividad privada a nivel nacional; trabajadores y

funcionarios del sector público; trabajadores de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, así como a trabajadores por cuenta propia.

2.3.4. Obligaciones del Empleador

1. Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones dentro del centro laboral o con ocasión del mismo.
2. Desarrollar acciones indelebles con el fin de afinar los niveles de protección existentes en la vida, la salud, y el bienestar de los trabajadores.
3. Equilibrar las reformas en las condiciones de trabajo y disponer la adopción de medidas de prevención de riesgos laborales, ocupando implicancias económicas, legales y de cualquier otra índole.
4. Ejercer exámenes médicos antes, durante y al término de la relación laboral. Garantizar que las elecciones de los representantes sean democráticas.

2.3.5. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY N° 29783 (2011) Título Preliminar

Principios

1. Principio de Prevención

“El empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los

trabajadores, y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores. Debe considerar factores sociales, laborales y biológicos, diferenciados en función del sexo, incorporando la dimensión de género en la evaluación y prevención de los riesgos en la salud laboral”.

2. Principio de Responsabilidad

“El empleador asume las implicancias económicas, legales y de cualquier otra índole a consecuencia de un accidente o enfermedad que sufra el trabajador en el desempeño de sus funciones o a consecuencia del, conforme a las normas vigentes”.

3. Principio de Cooperación

“El Estado, los empleadores y los trabajadores, y sus organizaciones sindicales establecen mecanismos que garanticen una permanente colaboración y coordinación en materia de seguridad y salud en el trabajo”.

4. Principio de Información y Capacitación

“Las organizaciones sindicales y los trabajadores reciben del empleador una oportuna y adecuada información y capacitación preventiva en la tarea a desarrollar, con énfasis en lo potencialmente riesgoso para la vida y salud de los trabajadores y su familia”.

5. Principio de Gestión Integral

“Todo empleador promueve e integra la gestión de la seguridad y salud en el trabajo a la gestión general de la empresa. Los trabajadores que sufran algún accidente de trabajo o enfermedad ocupacional tienen derecho a las prestaciones de salud necesarias y suficientes hasta su recuperación y rehabilitación, procurando su reinserción laboral”.

6. Principio de Consulta y Participación

“El Estado promueve mecanismos de consulta y participación de las organizaciones de empleadores y trabajadores más representativos y de los actores sociales para la adopción de mejoras en materia de seguridad y salud en el trabajo”.

7. Principio de Primacía de la Realidad

“Los empleadores, los trabajadores y los representantes de ambos, y demás entidades públicas y privadas responsables del cumplimiento de la legislación en seguridad y salud en el trabajo brindan información completa y veraz sobre la materia. De existir discrepancia entre el soporte documental y la realidad, las autoridades optan por lo constatado en la realidad”.

8. Principio de Protección

“Los trabajadores tienen derecho a que el Estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente, en forma continua. Dichas condiciones deben propender a:

- a) Que el trabajo se desarrolle en un ambiente seguro y saludable.
- b) Que las condiciones de trabajo sean compatibles con el bienestar y la dignidad de los trabajadores y ofrezcan posibilidades reales para el logro de los objetivos personales de los trabajadores”.

- Marco Normativo de la Ley 29783

El Artículo 60 de la Ley 29783 añade que es responsabilidad del empleador suministrar a sus colaboradores «equipos de protección personal adecuados, según el tipo de trabajo y riesgos determinados presentes en el ejercicio de sus funciones, cuando no se puedan eliminar en su origen los riesgos laborales o sus efectos perjudiciales para la salud este verifica el uso efectivo de los mismos».

Por su parte, el reglamento de la ley especifica qué debe entenderse por Equipos de Protección Personal (EPP) para efectos de la aplicación de la norma.

- Responsabilidades del empleador y el trabajador respecto a los equipos de seguridad

La entrega de equipos de seguridad viene de la mano, además, con ciertos requisitos que el empleador debe tener en cuenta según la normativa:

- Se provea información y capacitación sobre la disposición adecuada, utilización y mantenimiento preventivo de las maquinarias y equipos.
- Se proporcione información y capacitación para el uso apropiado de los materiales peligrosos a fin de prevenir los peligros inherentes a los mismos y monitorear los riesgos.
- Las instrucciones, manuales, avisos de peligro u otras medidas de precaución colocadas en los equipos y maquinarias, deben estar traducidos al idioma castellano y estar redactados en un lenguaje sencillo y preciso a fin que permitan reducir los riesgos laborales.
- Las averiguaciones referentes a las máquinas, equipos, productos, sustancias o útiles de trabajo sean facilitadas a los trabajadores en términos que resulten comprensibles para los mismos.

Por otro lado, los trabajadores también cuentan con ciertas responsabilidades y obligaciones respecto a los equipos de seguridad, como:

- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo.
- Usar apropiadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección personal y colectiva, siempre y cuando hayan sido previamente informados y capacitados sobre su uso.

2.4. Estudio de caso

DATOS DE LA EMPRESA

Razón Social:

La Razón Social de la Empresa es TERRACLIMA J&A EIRL

Número de Identificación Tributaria

RUC N° 20526154887

Giro del Negocio:

La Empresa **TERRACLIMA J&A EIRL** es una empresa Piurana, dedicada a brindar servicios de Mantenimiento y reparación de equipos de aires acondicionado automotriz, comercial y residencial.

Domicilio Fiscal:

Urbanización El trébol mz C lote 22 – Piura –Piura –Piura.

Número de Establecimientos:

Uno.

Número de trabajadores:

La Empresa TERRACLIMA J&A EIRL - trabajadores tiene a su cargo 12 trabajadores, registrados en su planilla electrónica PDT 601.

Solo TRES

Capital Social:

La Empresa TERRACLIMA J&A EIRL se constituye con un capital social de S/. 500.00 (QUINIENTOS Y 00/100 NUEVOS SOLES).

El capital social se encuentra íntegramente suscrito y totalmente pagado.

La acreditación del pago del capital social consta en las declaraciones juradas de aporte y recepción de bienes.

Fecha de Constitución:

07 de Julio de 2010.

Régimen Tributario:

Régimen General.

Forma de Constitución:

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

2.4.1. RESEÑA DE LA EMPRESA TERRACLIMA

TERRACLIMA J&A EIRL, inició sus actividades en 2010, por lo cual ya cuenta con más de 08 años de presencia y trayectoria en el mercado.

TERRACLIMA J&A EIRL, fue constituida con un solo socio

Desde el comienzo de nuestras actividades, nos especializamos en el suministro e instalación de equipos relacionados al sistema de aire acondicionado.

Con el transcurso de los años hemos incorporado nuevas líneas de productos con el objetivo de proveer a nuestros clientes una solución integral a sus necesidades. Contamos con un excelente grupo humano el cual se capacita en forma permanente a fin de estar actualizado en los cambios e innovaciones tecnológicas que se presentan en nuestro ámbito.

Nuestro objetivo principal es lograr una permanente mejora en nuestras actividades a fin de dar un servicio que asegure una entrega en tiempo y forma con su correspondiente asesoramiento, soporte técnico y su posterior servicio post-venta. La cumplimentación de las pautas mencionadas nos obligan a un estricto cumplimiento de nuestro manual de garantía de calidad y procedimientos a fin de lograr como meta final una satisfacción plena de nuestros clientes.

Es importante señalar además, que nuestros servicios están fortalecidos por contar con un stock permanente de los principales productos de nuestra comercialización.

Estamos orgullosos de informar que TERRACLIMA se ha hecho reconocido por excelente trabajo que ofrecen nuestro personal técnicos y asimismo el área de atención a nuestros clientes.

Somos una empresa que ofrece sus servicios en todo el norte , cabe indicar que trabajamos con entidades financieras como Scotiabank, Banco de la Nación, Financiera Confianza etc.

2.4.2. VISION:

La visión de la empresa **TERRACLIMA J&A EIRL**, es convertirse en una empresa líder en el competitivo mercado de lo que es Suministro, reparación y mantenimiento de aires acondicionado automotriz, comercial y residencial a nivel nacional, basándonos en los logros que poco a poco se están consiguiendo en el tiempo, además de ofrecer a nuestros clientes un servicio totalmente diferente, completo e integral.

2.4.3. MISION:

La misión de la **empresa TERRACLIMA J&A EIRL**, brinda a sus clientes, servicios de alta calidad y confiabilidad a costos bajos, para eso buscan siempre varias alternativas de solución que permitan satisfacer las necesidades de sus clientes en los diferentes campos de mantenimiento y reparación de aires acondicionado.

Dadas las exigencias actuales en los procesos productivos, la empresa desarrolla sus actividades con una adecuada política de seguridad, prevención de riesgos y medio ambiente en base a las constantes capacitaciones de todos nuestros profesionales.

2.4.4. OBJETIVOS:

La empresa tiene como principal objetivo brindar servicios de aires acondicionado, trabajando bajo los más exigentes estándares en seguridad y calidad para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas y equipos. **TERRACLIMA** se caracteriza por brindar un buen servicios bajo las políticas de Cumplimiento antes del Plazo Establecido, todo esto se logra en base al **PROFESIONALISMO Y TRABAJO EN EQUIPO** que siempre se promueve a todos los miembros de la empresa.

2.4.5. ORGANIGRAMA DE TERRACLIMA J&A EIRL

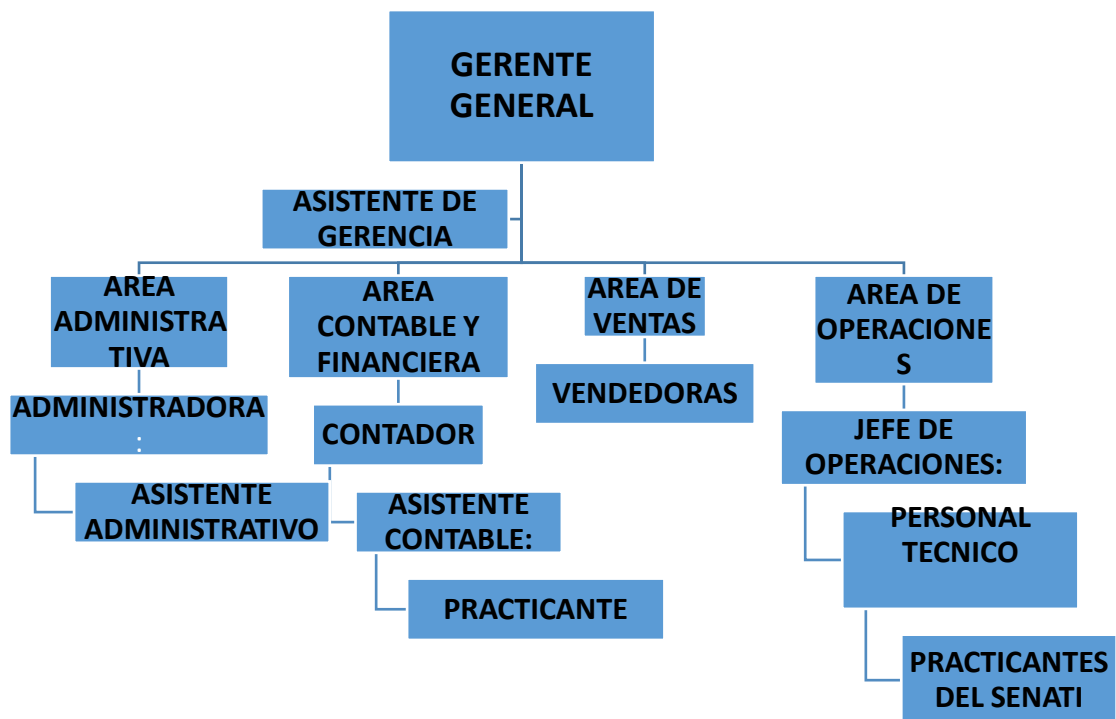
El organigrama muestra la existencia y organización de las diferentes áreas de una empresa. Es un esquema que representa la distribución de las áreas y

como se encuentran conectadas entre sí, y si es el caso, la conformación de nuevas áreas y puestos.

El organigrama facilita la identificación de los puestos del personal, así como las relaciones entre ellos, es decir, las líneas de mando existentes de manera vertical y horizontal.

Un organigrama puede ser tan sencillo o tan complejo según lo requiera el tamaño de la empresa y de sus actividades.

El personal tiene responsabilidades multifuncionales por lo cual no es posible separar las actividades por cada puesto, por lo que es frecuente observar que una persona realice varias funciones de las áreas descritas.



Fuente: Elaboración Propia

III. Hipótesis

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, el proyecto no formulará hipótesis, basándose en: **Galán** (2009) determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

Franco (2014) manifestó que “Los estudios cualitativos, por lo regular, no formulan hipótesis antes de recolectar datos (aunque no siempre es el caso). Su naturaleza es más bien inductiva, lo cual es cierto, particularmente, si su alcance es exploratorio o descriptivo. Desde luego, cuando su alcance es correlacional o explicativo pueden formular hipótesis durante la obtención de la información, después de recabar datos, al analizarlos o al establecer las conclusiones”.

IV. Metodología

4.1. Tipo y Nivel de investigación.

4.1.1 Tipo de Investigación.

El estudio de investigación forma parte de una línea de investigación cualitativo.

4.1.2 Nivel de la investigación de la tesis.

La investigación presenta un nivel descriptivo, ya que se condiciona a describir a nivel documental y bibliográfico, lo relevante de las

variables de estudio y de caso, ya que, se tendrá un ente para analizar.

4.2. Universo y Muestra

4.2.1. Universo

El universo de la presente investigación está compuesta por 12 trabajadores de la empresa Terraclima J&A E.I.R.L

4.2.2. Muestra.

La muestra, está constituida por el Gerente General de la empresa en estudio, TERRACLIMA J&A E.I.R.L, a quien se aplicará la presente encuesta.

4.3. Diseño de la Investigación

El diseño aplicado es no experimental, bibliográfico, descriptivo y de caso. La investigación, realizará la búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual para la caracterización del control interno y contribuir al análisis de los resultados.

4.4. Definición y Operacionalización de Variables

Por ser una investigación de tipo bibliográfico, documental y de caso no aplica operacionalización de las variables.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos utilizado en la presente investigación fue la encuesta pre estructurado con 38 preguntas.

Está compuesto por un conjunto de preguntas predestinadas a acopiar, enjuiciar y analizar la información teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

4.6. Plan de Análisis

Respecto objetivo específico 1: Se realizara la aplicación de una encuesta al gerente General de la empresa caso de estudio.

Respecto objetivo específico 2: Se basará en el análisis de las respuestas obtenidas en la encuesta aplicada.

Respecto objetivo específico 3: Se crearán propuestas de mejora en base a las deficiencias encontradas en el análisis efectuado en el objetivo 2

4.7. Matriz de Consistencia

Enunciado	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Metodología
<p>¿Las oportunidades del Control Interno administrativo mejora las posibilidades de la empresa Terraclima J&A E.I.R.L de Piura en el año 2019?</p>	<p>Identificar las principales oportunidades del Control Interno administrativo que mejore las posibilidades de la empresa Terraclima J&A E.I.R.L, en el año 2019.</p>	<p>Identificar las principales oportunidades del Control Interno administrativo que mejore las posibilidades de la empresa Terraclima J&A EIRL, en el año 2019?.</p> <p>Describir las principales oportunidades del control interno administrativo que mejore las posibilidades de la empresa Terraclima de Piura J&A E.I.R.L , año 2019.</p> <p>Explicar la propuesta de mejora en el control interno administrativo que mejore las posibilidades de la empresa TERRACLIMA J&A de Piura, del año 2019.</p>	<p>Control Interno</p>	<p>Diseño: Cualitativo - Descriptivo- bibliográfico- documental y de caso.</p> <p>Técnica Revisión bibliográfica y entrevista.</p> <p>Instrumento: Fichas bibliográficas y cuestionario.</p>

4.8.Principios éticos

A estos principios se les considera internacionales, ya que se utilizan alrededor del mundo. No presentan ningún tipo de límites.

Aunque estos principios son universales, la disponibilidad de los recursos necesarios para conservar estos principios a lo largo del proceso de investigación no es universal ni distribuida por igual. Estos principios deben pilotar el pensamiento y la conducta de todas las personas que participan en la planeación, la ejecución y el patrocinio de la investigación con participantes humanos, independientemente de las limitaciones.

“Los principios éticos son los criterios de decisión fundamentales que los miembros de una comunidad científica o profesional han de considerar en sus deliberaciones sobre lo que sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en su quehacer profesional”. (Amaya, Berrío- Acosta & Herrera, 2007)

El respeto por las personas: Se presenta como uno de los principios primordiales e importantes de la investigación: Es el dogma de una persona como un ser autónomo, único y libre. Asimismo representa que aceptamos y respetamos que cada persona tiene el derecho y la capacidad de tomar sus propias decisiones, se avala la valoración de la dignidad.

Cuando se realiza un proyecto de investigación en base a participantes o integrantes que no tienen la capacidad de tomar una decisión, implica una violación de la ética de la investigación. Los representantes comunitarios pueden

ayudar a reconocer el proceso decisorio único de las personas y las comunidades y sugerir las mejores maneras de empoderar a los participantes para que tomen decisiones voluntarias, pero sin involucrar sus propias ideas, mucho menos presionar a las mismas.

Beneficencia: La beneficencia proviene del latín y significa “*hacer el bien*” a las personas involucradas. Lo correcto de esta norma es no hacer ningún tipo de daño. Dicho principio incluye los actos de amabilidad o caridad que van más allá de la estricta obligación.

Los representantes pueden contribuir sus ideas y opiniones para avalar que los beneficios de la investigación sean inapreciables al colaborador a la vez que se restan los riesgos. A dicho compromiso se le conoce como no maleficencia, originario de la promesa clásica de "*antes que nada, no hacer ningún daño*". Los riesgos a una persona que participa en un estudio de investigación deben ser sopesados contra los posibles beneficios y el conocimiento a ser adquirido.

Justicia.- El investigador debe cultivar un juicio razonable, ponderable y prevenirse para asegurarse de que las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o soporten prácticas injustas. Se registra que la ecuanimidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica.- La honestidad o rectitud deben dirigir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de instrucción y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta primordialmente valiosa cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se justiprecian y declaran daños, riesgos y beneficios viables que puedan afectar a quienes advierten en una investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Análisis de Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1.

Identificar las principales oportunidades del Control Interno administrativo que mejore las posibilidades de la empresa Terraclima J&A EIRL, en el año 2019?

ENCUESTA APLICADA

		SI	NO	A/V	OPORTUNIDADES
	I. INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA				
1	¿Cuál es la constitución Legal de la Empresa?				
	A. Persona natural				
	B. Persona jurídica	X			X
	C. Informal				
2	¿A qué Régimen Tributario pertenece su representada?				
	A. RUS (Régimen Único Simplificado)				
	B. RER (Régimen Especial de Impuesta a la Renta)				
	C. R.G (Régimen General)	X			
3	¿Cuántos años de experiencia tiene la				

	empresa en el rubro?				
	A. Entre 1 a 5 años				
	B. Entre 6 a 10 años	X			X
	C. Más de 10 años				
4	¿La empresa cuenta con certificado de Defensa Civil?	X			
II. CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA					
5	¿La empresa cuenta con un área dedicada a la parte administrativa?				
	A. SI	X			X
	B. NO				
6	¿Cuántos trabajadores laboran en e l área administrativa?				
	C. De 1 a 5	X			
	D. De 6 a 10				
	E. Más de 10				
7	¿Realiza actividades de control interno en esta área?	X			X
8	¿Son estas actividades implementadas de manera continua?		X		
9	¿Cumple con los principios institucionales de seguridad de la empresa?	X			X
10	¿Estas actividades mejoran la calidad de servicio?	X			X
11	¿Cree usted que el control interno facilita la toma de decisiones?	X			
12	¿Tiene la empresa un manual de organización?		X		
13	¿La empresa tiene un organigrama visible?		X		
14	¿Qué procedimiento realiza para la contratación de personal?				
	A. Convocatoria (Por redes social)				
	B. Recomendación (Terceros)				
	C. Prácticas pre profesionales	X			
15	¿Existe segregación de funciones entre su personal?		X		
III. CONTROL INTERNO EN EL					

AREA CONTABLE				
16	¿Lleva la empresa un control de los ingresos de Caja?	X		X
17	¿En qué formato se registran los ingresos de caja?			
	A. Cuaderno			
	B. Software			
	C. Excel	X		
18	¿Cuenta la empresa con un fondo de caja chica para gastos menores?	X		
19	¿Realiza arquezos de caja chica?	X		
20	¿Cada cuanto tiempo realiza los arquezos de caja chica?			
	A. DIARIO			
	B. SEMANAL	X		
	C. MENSUAL			
21	¿Realiza usted los depósitos bancarios de la empresa?		X	
22	¿Realiza conciliaciones bancarias?	X		
23	¿Quién realiza las conciliaciones bancarias?			
	A. Gerente			
	B. Administrador			
	C. Contador	X		
	D. Asistente contable			
III. CONTROL INTERNO EN EL AREA OPERATIVA				
24	¿La empresa cuenta con un Reglamento interno de trabajo para el personal técnico?		X	
25	¿Implementa usted medidas de seguridad en su empresa?		X	
26	¿Se encuentra capacitado el personal para realizar las funciones que su cargo implica?	X		
27	¿Qué tipo de capacitación ha recibido el personal técnico en los últimos 12 meses?			
	Inducción de seguridad		X	
	Inducción de buenas prácticas de	X		

	refrigeración				
	Manipulación de residuos peligrosos		X		
	Capacitación de permiso de trabajo		X		
	Primero auxilios		X		
	Trabajos en espacios confinados		X		
	Inducción de trabajos en altura	X			
	Izado y levantamiento	X			
	Bloqueo y verificación	X			
28	¿Cuáles son los implementos de seguridad para su personal?				
	*Botas de seguridad				
	A. Punta de acero				
	B. Dieléctricas	X			
	*Arnés de seguridad industrial con doble línea de vida				
	A. Línea Vida doble con amortiguador	X			
	B. Línea de vida con absorbedor de impacto				
	*Guantes				
	A. Cuero	X			
	B. Latex				
	C. Derma cold doble revestimiento				
	D. De alta tensión				
29	¿Supervisa al personal para evaluar su rendimiento?	X			
30	¿Cada que tiempo supervisan las funciones del personal?				
	A. Diario	X			
	B. Semanal				
	C. Quincenal				
	D. Mensual				
31	¿El personal técnico en planillas se encuentra registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE)?	X			X
32	¿La empresa cuenta con un manual de funciones para el personal técnico?		X		

33	Se promueve una cultura de administración y evaluación de riesgo a través de acciones de capacitación al personal Técnico		X		
34	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencia?		X		
35	¿Los recursos institucionales (financieros y materiales y tecnológicos) del área de operaciones están debidamente resguardados?	X			X
36	¿Qué medidas de seguridad ante siniestros implementó en su empresa?				
	-Alarmas contra incendios		X		
	-Señaléticas		X		
	-Extintores	X			
	-Señales de aforo		X		
III. CONTROL INTERNO EN EL AREA DE VENTAS					
37	¿La empresa cuenta con Libro de reclamaciones?		X		
38	¿Ha sido denunciado ante INDECOPI en alguna ocasión?		X		

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2.

Describir las principales oportunidades del control interno administrativo que mejoren las posibilidades de la empresa Terraclima de Piura J&A E.I.R.L , año 2019.

OPORTUNIDADES DE LA EMPRESA EN GENERAL

1. Según la encuesta aplicada al gerente, representante legal de la empresa caso en Estudio Terraclima J&A EIRL es de personería jurídica actualmente pertenece al Régimen General. Contando con 09 años de experiencia en el rubro de venta, instalación, mantenimiento y reparación de sistemas de aires acondicionados.

La organización Tiene diferentes áreas entre ellas tenemos tres áreas principales: Área administrativa y contable; en esta área laboran 5 personas y el área Operativa en la cual laboran 7 trabajadores (personal técnico). La empresa cuenta con el respectivo certificado de defensa civil para su funcionamiento.

AREA ADMINISTRATIVA

1. La empresa tiene una contabilidad completa con sus respectivos Registros contables (Libros electrónicos, libro diario y libro mayor).
2. En la actualidad la empresa no tiene un sistema de control interno establecido en el área administrativa, sin embargo efectúa actividades de supervisión que garantizan el resguardo de sus recursos financieros y materiales, estas actividades no son implementada de manera continua debido a que no están plasmadas en un documento.
3. La entidad tiene establecidos principios institucionales como: el compromiso en el desarrollo eficiente de actividades, la equidad en la ejecución de acciones administrativas, la justicia para actuar y juzgar bajo la verdad, legalidad cumpliendo con la leyes impuesta y la normatividad de la empresa e imparcialidad al ciertas situaciones donde no deben intervenir intereses personales, los cuales son seguidos a cabalidad por su personal, estas actividades tienen como finalidad garantizar la calidad del servicio que la empresa presta.

4. Para la persona encuestada el control interno facilita la toma de decisiones, sin embargo debido al presupuesto que maneja la empresa no es factible implantar un área dedicada a evaluar al control interno de esta área.
5. La empresa a pesar de contar con 12 trabajadores no cuenta con un manual de organización, que delegue funciones a cada colaborador de la entidad.
6. Cabe indicar que la empresa si tiene un organigrama, más este no está colocado en un área visible para información de todo el personal.
7. La contratación del personal se hace a través de prácticas pre profesionales, en las cuales se evalúa la capacidad y el rendimiento de los practicantes dependiendo de esta evaluación se procede a su contratación.
8. Se ha determinado que dentro de la empresa no existe segregación de funciones entre su personal sobre todo en el área administrativa, debido a que no cuentan con un manual de funciones donde este especificada las labores a realizar de acuerdo a cargo que ocupa.

AREA CONTABLE Y FINANCIERA

1. De acuerdo a los requerimientos del área contable de la empresa, la entidad lleva un control de ingresos de caja en un archivo Excel que permite visualizar, modificar, actualizar e imprimir la información.

2. Como toda empresa tiene establecido un fondo de caja chica de S/ 2,000.00 (Dos mil Soles) para gastos menores como: movilidades de personal administrativo, viáticos de alimentación, etc. Este fondo es repuesto con un cheque emitido por gerente a nombre del representante legal.
3. Como una medida de supervisión el gerente realiza arqueo de caja chica de manera semanal a la encargada del fondo, para determinar tanto la veracidad de los gastos efectuados y realizar la respectiva reposición.
4. Los depósitos bancarios de la empresa son realizados en determinadas ocasiones por el gerente cuando el importe es significativo, si el importe es pequeño se delega a otro responsable (Asistentes).
5. Como un control del área contable se realiza conciliaciones bancarias de manera mensual para identificar los gastos e ingresos de la empresa, esta actividad es realizada por el contador el cual sustenta todos los ingresos y gastos con los respectivos comprobantes de pago.

AREA OPERATIVA

1. Asimismo la empresa no tiene un reglamento de trabajo establecido debido a que el Gerente no lo cree necesario por ser una Mype, la entidad cuenta con las respectivas medidas de seguridad debido a

que es una empresa de servicios sin embargo estas no son implementadas con el paso del tiempo.

2. El personal técnico se encuentra capacitado para realizar sus funciones dependiendo del trabajo a realizar, gracias a las indicaciones diarias que recibe del supervisor de operaciones. En los últimos doce meses el personal técnico ha recibido las siguientes capacitaciones: Inducción de buenas prácticas de refrigeración, inducción de trabajos en altura, izado y levantamiento de equipos de aires acondicionados de bloqueo y verificación al momento de realizar el servicio para evitar que el personal sufra accidentes.
3. regularmente no asisten a charlas por la poca disponibilidad de tiempo, a pesar de que la empresa busca que el personal se capacite de manera constante y los inscribe en diferentes cursos.
4. Los implementos de seguridad utilizados con frecuencia por el personal son: Botas de seguridad dieléctrica, arnés de seguridad industrial con doble línea de vida con amortiguador, guantes de cuero. Cabe indicar que todos estos implementos son otorgados por la empresa para que el personal técnico realice su trabajo adecuadamente.
5. El gerente también desempeña el papel dentro de la empresa de supervisor técnico el cual se encarga de evaluar el rendimiento del personal cada determinado periodo de tiempo a través de la aplicación de un examen de conocimientos. La supervisión a

personal se realiza de manera diaria a través de la exigencia al mismo, del envío de un reporte diario en el cual indica avances por obras y los trabajos pendientes, así como las incidencias suscitadas durante el desempeño de sus funciones.

6. Los trabajadores registrados en planillas se encuentran inscritos en el Ministerio de Trabajo, dando cumplimiento a la Ley. Actualmente la empresa no cuenta con un manual de funciones para sus trabajadores sobre todo para el personal técnico.
7. El gerente manifiesta que no cree necesario promover una cultura de administración y evaluación de riesgo (actividades de capacitación) debido al poco personal que labora la empresa y haciendo referencia que el personal técnico está calificado para realizar sus actividades y están preparados para ser frente a cualquier riesgo que pueda surgir.
8. La empresa cuenta con sistema de seguridad para proteger y resguardar sus recursos financieros, materiales y tecnológicos, entre ellos tenemos el uso de cámaras de seguridad en todas las áreas de la empresa. Asimismo la entidad cuenta con un encargado de almacén que lleva un conteo exacto tanto de la mercadería como herramientas. Otra de las medidas de seguridad que tiene la empresa es la instalación de extintores ante siniestros.

AREA VENTAS

1. Una deficiencia detectada en el servicio de atención al cliente es que la empresa no cuenta con un libro de reclamaciones para sus clientes. Debido a que nunca ha sido denunciado en INDECOPI. Por tanto no cree necesario adquirirlo.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3.

Explicar la propuesta de mejora en el control interno administrativo que mejore las posibilidades de la empresa TERRACLIMA J&A de Piura, del año 2019.

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA EMPRESA EN GENERAL

1. Implementar el control interno de la empresa TERRACLIMA J & A, a través del desarrollo de una gestión de riesgos adecuada.

Los riesgos son factores internos y externos que pueden afectar las operaciones que realiza la empresa, de acuerdo al impacto que estos puedan tener en la operatividad de la misma es necesario:

- a) **Evaluar su origen:** Para identificarlo y proceder a determinar y analizar las causas y consecuencias que representa para la empresa, entre los riesgos a evaluar están aquellos que perjudican directamente las finanzas de la empresa.
- b) **Plantear Estrategias para combatirlo:** Una vez efectuado el análisis correspondiente al riesgo detectado es importante plantear estrategias para combatirlo, estas estrategias deben estar basadas

en la visión y valores de la empresa, pues serán el determinante del nivel de soporte de riesgos y su capacidad de acción ante ellos.

- c) **Designar un delegado para gestionar los riesgos:** En la empresa estudio de caso esta persona es el gerente, el cual es responsable de supervisar el funcionamiento de la empresa, y evaluar el resultado de las medidas de control interno adquiridas para resguardar los recursos.

Funciones del gerente como gestor de riesgos de la empresa

TERRACLIMA J & A E.I.R.L.:

- Identificar los principales riesgos que puede tener la empresa: Tomando en cuenta el desarrollo de las actividades que realiza la empresa, y evaluando de manera periódica las mismas.
- Ejecuta las estrategias definidas para reducir, erradicar y/o eliminar los riesgos. Se encarga de plantear, realizar y gestionar las medidas de control de riesgo, evaluando constantemente su desempeño, eficiencia y eficacia.
- Se encarga de adaptar las medidas de control interno establecidas al funcionamiento de la empresa, su normativa y reglamento.
- Verifica el cumplimiento de las estrategias establecidas en el área operativa, para evaluar el cumplimiento de los procedimientos y reglas del área.
- Toma las medidas pertinentes ante problemas que puedan surgir en el desarrollo de su función.

- Tiene la facultad de designar a los participantes que intervendrán en la gestión de riesgo, supervisando y realizando las actividades designadas.

PROPUESTA DE MEJORA PARA EL AREA ADMINISTRATIVA

1. Implantación método de segregación de funciones en el área administrativa y contable de la empresa TERRACLIMA J & A E.I.R.L.

Hoy en día uno de los factores más relevantes que exponen a las empresas a fraudes y conductas irregulares es la falta de un sistema de control interno, que resguarde los recursos financieros y económicos actuales y futuros de la empresa. El método de segregación de funciones representa una herramienta fundamental, para implementar el sistema de control interno dentro de la empresa caso de estudio, debido a que una mala segregación de funciones, puede ocasionar a la empresa una mayor exposición a sufrir fraudes, estafas, irregularidades en las transacción y en la elaboración de reportes financieros.

El método a implantar en la entidad Terraclima J & A E.I.R.L., busca que la empresa separe las responsabilidades de las actividades que se realizan en el área contable-administrativa de la entidad, estas incluyen la autorización de una autoridad para realizar determinadas actividades, el registro de las operaciones que realiza la entidad, así también como mantener al resguardo los activos de la organización a

través de la asistencia en temas de protección de los mismos. Una buena segregación de funciones permitirá al gerente detectar los errores, cometidos en las áreas de administración y contabilidad, ya sean estos intencionales o involuntarios.

Pasos a seguir para establecer una buena segregación de funciones dentro del área contable-administrativa de la empresa TERRACLIMA J & A E.I.R.L.

La base para establecer una buena segregación de funciones es comprender que roles deben ser segregados, entre estos tenemos: La autorización para realizar actividades económicas y financieras de la empresa, custodia de activos como son las herramientas y la mercadería que tiene la empresa en almacén, etc, y el registro de operaciones y reporte de transacciones financieras realizadas ya sea con dinero de caja chica o cuentas corrientes de la entidad.

Ejemplo: En la empresa TERRACLIMA J & A E.I.R.L. la encargada de fondo de caja chica, es la misma persona que valida los gastos cancelados con la misma y notifica sobre el importe a reponer. Una buena segregación de funciones establece que una persona se encargue del fondo de caja chica, otra que valide y registre los comprobantes de pago que sustentan los gastos de caja chica y una tercera que se encargue de efectuar el cuadro correspondiente para solicitar la reposición del fondo al gerente.

Paso N°1: Comprender las responsabilidades que no son adecuadas para realizar ciertas actividades.

Paso N°2: Establecer responsabilidades adecuadas en las políticas y manual de procedimiento de la empresa para promover y fomentar la segregación correcta de funciones.

Paso N° 3: Realizar una evaluación exacta de los recursos materiales, económicos y financieros con los que cuenta el personal para desarrollar mejores políticas.

Paso N° 4: Aprovechar los avances tecnológicos para establecer una mejor segregación de funciones, como son: herramientas de supervisión de acceso al sistema contable de la empresa, flujos de trabajos a desarrollar de manera automática y segura, con la finalidad de que las actividades tanto en el área contable -administrativa y operaciones se realicen correctamente y de manera eficiente y eficaz.

Procedimientos para desarrollar una buena Segregación de Funciones en el Área Contable –Administrativa DE TERRACLIMA J & A E.I.R.L.

El presente plan de procedimiento ha sido elaborado en base al número de personal que labora en el área, y a las funciones que desempeña cada uno dentro de la entidad:

Aprobación: Toda actividad a realizar deber ser aprobada por el gerente general de la empresa, en el presente caso el gerente es el primero que debe evaluar la actividad a realizar, los antecedentes y los resultados a obtener.

Ejecución: La actividad se ejecutará previa aprobación del gerente de la empresa, esta debe ser desarrollada por otra persona subordinada de

Gerencia que tenga el conocimiento necesario para desarrollar la actividad de manera eficiente y bajo los lineamientos establecidos, según su función dentro de la empresa.

Registro: Todas las actividades realizadas deben ser registradas, sobre todo si estamos hablando de operaciones financieras, que implican tanto ingresos y egresos para la empresa. La entidad debe establecer formatos de registro para tener un mayor control sobre la mercadería, herramientas y materiales que ingresan y salen de almacén y sobre el personal la manipula.

Custodia: Los bienes adquiridos según su importancia, deben ser resguardados para evitar su pérdida, robo o deterioro. En la empresa caso de estudio se debe designar un encargado de almacén, que vigile la mercadería como son los equipos de Aire Acondicionado, repuestos, accesorios entre otros destinados a la venta, así como las herramientas del personal técnico, algunas de las cuales son muy costosas y difícil de adquirir en el mercado. Asimismo debe inventariar todos los bienes mobiliarios de la empresa como son: Las computadores, estantes, sillas, muebles y todo con lo que posee la empresa para desarrollar sus actividades.

PROPUESTA DE MEJORA PARA EL AREA CONTABLE

1. Medidas a tomar en cuenta para realizar un arqueo de caja chica eficiente.

El arqueo de caja chica es el procedimiento a través del cual se realiza un análisis de las operaciones realizadas con este fondo, durante un determinado periodo de tiempo, con la finalidad de comprobar si se ha registrado todos los gastos realizados, y por consiguiente el saldo que arroja la sumatoria de gastos registrados, debe corresponder al dinero que se encuentra la caja chica en efectivo, asimismo estos gastos deben contar con el sustento respectivo. Esta acción representa una herramienta de evaluación para determinar si el control interno se estas desarrollando adecuadamente. Esta operación debe ser realizada diariamente por el gerente de la empresa en horarios y fechas no previstas por el responsable de caja chica. Con frecuencia se suelen encontrar faltantes o sobrantes, los cuales deben ser registrados contablemente como Diferencias de caja. Los faltantes deben registrarse como pérdidas y los sobrantes como ingresos.

Procedimiento para realizar un arqueo de caja eficiente:

- ✓ Programar arqueo de caja chica: El arqueo de caja se programa de manera espontánea, cuando lo situación lo amerite.
- ✓ Cerrar caja: Si el arqueo se realiza en horario de oficina, se cierra la oficina mientras se ejecuta.
- ✓ Se generan formatos:
 1. Planilla de reporte de gastos.

2. Planilla de dinero en efectivo indicándose el valor y la cantidad de cada billete y moneda.
- ✓ Comparación de valores: Se procede a comparar la planilla de reporte de gastos con los comprobantes de pago en físico. El saldo total de la planilla de gastos debe ser igual a la cantidad de dinero en efectivo. Revisar que no existan gastos injustificados.
 - ✓ Elaborar acta de arqueo realizado: De acuerdo al resultado obtenido en la comparación de valores, se procede a elaborar el acta de arqueo, donde se plasma el resultado de la acción de control realizada, la cual debe ser firmada por el gerente y el encargado del fondo de caja chica.
 - ✓ Revisar si hay inconsistencias: Elaborada el acta de arqueo se verifica la existencia de inconsistencias y errores para tomar las medidas correctivas correspondientes. De encontrarse inconsistencias, se analizara las mismas, sino se procederá a archivar el acta.
 - ✓ Analizar inconsistencias: En esta fase se analiza y verifica si hay faltante o sobrante de dinero.
 - ✓ Realizar medidas correctivas: De haber un faltante el encargado del fondo debe reponer el dinero inmediatamente, de haber sobrantes estos deben ser registrados como tal en la caja central de la empresa. De encontrarse inconsistencias, el gerente tomara las medidas disciplinarias correspondientes, de acuerdo a la política de la empresa.

2. Procedimiento a seguir para realizar una conciliación bancaria eficiente.

La conciliación bancaria es el procedimiento en el cual se verifica que el saldo de los registros contables coincida con el saldo de la cuenta bancaria de la empresa. Esta medida es adoptada como una herramienta de control interno, para establecer un mayor control sobre los recursos financieros de la empresa, como transferencias, cobros y pagos realizados. En caso se detecten inconsistencias se procede a efectuar los debidos ajustes, para obtener el saldo de real que tiene disponible la empresa.

Para elaborar una conciliación bancaria eficiente, se debe realizar el siguiente procedimiento:

- ✓ Verificar y ajustar el saldo del estado de cuenta de las cuentas bancarias de la empresa: En esta etapa se verifica el saldo del estado de cuenta, realizándose los respectivos ajustes como son: sumar los depósitos en tránsito que se han realizado pero que el banco demora 24 horas en registrarlo en sus cuentas y pasándolo al siguiente periodo, restar cheques en tránsito que representan aquellos cheques girados por la empresa, pero que al cierre de mes aun no son cobrados, asimismo de existir errores en el estado de cuenta emitido por el banco estos se deben corregir para finalmente obtener el saldo real de la cuentas.

- ✓ Verificar y ajustar saldo de los registros contables de la empresa: En esta etapa de la conciliación bancaria se procede a restar los interés y otros cargos cobrados por el banco donde se tiene la cuenta corriente, restar cheques que no cuenta con fondos y el cargo que generan, sumar los intereses acreedores generados por la cuenta, sumar las cuentas cobradas por la entidad financiera, sumar o restar los errores en los que el banco pudo haber incurrido en la elaboración de los estados de cuenta.
- ✓ Comparar los saldos obtenidos de los ajustes realizados: En esta etapa del procedimiento se verifica si los saldos obtenidos en los dos pasos anteriores coinciden, de no coincidir se debe repetir el procedimiento hasta encontrarse el error y lograr que los saldos obtenidos sean correctos y que coincidan con el dinero en efectivo que tiene la empresa hasta la fecha donde se realizó la conciliación bancaria.

PROPUESTA DE MEJORA PARA EL AREA DE VENTAS

1. Procedimientos a seguir para poner a disposición de los clientes de TERRACLIMA J & A E.I.R.L. un libro de reclamaciones.

Dando cumplimiento a los Decretos Supremos N° 011-2011-PCM y N° 006-2014-PCM, la tercera propuesta de mejora está enfocada en brindar la Orientación necesaria al gerente de la empresa caso de

estudio, para que este ponga a disposición de sus clientes un libro de reclamaciones.

Como su mismo nombre lo dice el libro de reclamaciones, es el formato en el cual los consumidores de un bien o servicio, pueden presentar su queja o reclamo al proveedor, para que este tome las medidas del caso y brinde una solución óptima a sus clientes. La empresa TERRACLIMA por ser una entidad que presta servicios y se dedica a la venta de Equipos de Aire Acondicionado, está obligada a poner a disposición de sus clientes el respectivo libro de reclamaciones. Este libro tiene como finalidad mejorar la prestación del servicio y atención del cliente, dar solución a una queja o reclamo, garantiza la satisfacción de los clientes. Asimismo el no contar con este formato la empresa está expuesto a que uno de sus usuarios presente sus reclamos y quejas ante INDECOPI, y este aplique la respectiva multa.

✓ **ADQUISICION DE LIBRO DE RECLAMACIONES**

Este libro puede ser adquirido en cualquier Librería o imprenta a nivel nacional, la ley no obliga su legalización.

✓ **VISIBILIDAD DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

TERRACLIMA J & A E.I.R.L. cuenta con un local propio en el cual puede exhibir su libro de reclamaciones en físico, asimismo cuenta con una página Web que oferta sus productos a sus consumidores, debido a que la entidad presta servicios a empresas que se encuentran

en otras zonas, es recomendable que además de tener un libro físico, también ponga en su página Web un libro de reclamaciones virtual, que permita a sus clientes poner sus quejas o reclamos desde un ordenador ubicado dentro de la empresa.

✓ **PLAZO PARA ATENDER QUEJAS Y RECLAMOS**

La empresa cuenta con un plazo de 30 días calendario para atender y dar solución a los reclamos y quejas de sus clientes, este plazo puede ampliarse dependiendo de su naturaleza que lo justifique. Al usuario al no recibir respuesta alguna, puede acercarse a las oficinas de INDECOPI con la copia de su reclamo, para que esta entidad aplique la multa y sanción del caso. Cabe indicar que todo gasto que ocasione presentar el reclamo, es repuesto por la parte que debe dar solución al reclamo.

✓ **MULTAS Y SANCIONES POR NO CONTAR CON LIBRO DE RECLAMACIONES Y NO ATENDER LAS RECLAMACIONES**

De no contar la empresa con su respectivo libro de reclamaciones o no atender las quejas o reclamos de sus clientes, el INDECOPI, pueden imponer una multa o amonestación, por máximo de 450 Unidades Impositivas, de acuerdo a la infracción realizada.

✓ **ESTRUCTURA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

Este libro debe contar con mínimo 03 copias incluyendo la página original, la cual es entregada al usuario al momento de presentar su

queja o reclamo, la segunda queda a disposición del proveedor del bien o servicio y la tercera es remitida a INDECOPI cuando es solicitada (plazo 03 de días hábiles para presentarla y en el caso de ser inspección debe ser presentada inmediatamente). Se debe ingresar el reclamo o queja en el momento oportuno.

PROPUESTA DE MEJORA PARA EL AREA OPERATIVA

- 1. Parámetros a evaluar y seguir para la elaboración de un Manual de Organización y funciones (MOF) para todo el personal que labora en TERRACLIMA J & A E.I.R.L.**

Manual de Organización y Funciones (MOF) Para Terraclima J & A E.I.R.L.

El Manual de Organización y Funciones, también llamado MOF, es un documento de carácter formal que la mayoría de empresas desarrollan para plasmar en él, la organización de la entidad, y que a la vez guía al personal en el desarrollo de sus funciones y actividades. El MOF a elaborar para TERRACLIMA J & A debe contener principalmente el organigrama y la descripción de las funciones de todo el personal que labora en la empresa.

Como un ítem adicional se debe incluir la descripción de cada puesto, el perfil de la persona a ocuparlo y los métodos de evaluación que se utilizaran para evaluar al postulante a ocupar el cargo, con la finalidad de determinar si este cumple los requisitos por ejemplo: Para contratar personal técnico, se debe evaluar al postulante para determinar si este

tiene la experiencia necesaria y conocimiento sobre el rubro de Aire Acondicionado.

En la actualidad es muy importante para la empresa caso de estudio tener su MOF, debido a que por ser una entidad que presta servicios de mantenimiento, reparación e instalación de sistemas completos de Aire Acondicionado, debe cumplir con los requerimientos que establecen las certificaciones de calidad, entre ellos que la organización cuente con su respectivo MOF; asimismo el uso y aplicación de este, aumenta la productividad de los trabajadores y de la empresa. Su desarrollo de manera adecuada puede incidir directamente con la rentabilidad de la empresa, debido a que se otorgara el tiempo adecuado para desarrollar ciertas actividades, con la finalidad de no incurrir en errores como descoordinaciones en la entrega de la mercadería, fallas en la producción del servicio y la demora en la entrega y culminación de proyectos.

Por ser una herramienta muy importante en el desarrollo de la empresa, su proceso de elaboración debe ser minucioso.

Recomendaciones a tener en cuenta para su elaboración

- ✓ Participación de todos los trabajadores, y el compromiso de ellos para cumplir funciones de acuerdo a lo que se va a establecer en el MOF, sobre todo del gerente y la parte administrativa de la empresa.
- ✓ Tiempo y colaboración de la parte administrativa y de gerencia, para tomar las decisiones más acertadas, con respecto a la elaboración del MOF.

- ✓ Equipo de trabajo que organice el proceso de elaboración.
- ✓ La empresa debe contar con un plan estratégico vigente.
- ✓ Uso de una metodología en particular para la elaboración del organigrama y el plan estratégico que refleje las funciones de los colaboradores de la entidad.
- ✓ Establecer un plan de implantación del manual en la empresa, para reflejar los cambios que se darán.
- ✓ Poner a disponibilidad de todo el personal el manual, ya sea en formato físico y virtual.

Fases Fundamentales a desarrollar para Elaborar un Buen Manual de Organización y Funciones

1. Determinar las funciones que desarrolla cada trabajador de la empresa: Para cumplir con esta fase se debe aplicar ciertos instrumentos de recolección de información, como las encuestas y cuestionarios que se aplicaran por área, en las cuales se busca evaluar la ubicación de cada puesto en la empresa, los subordinados de cada trabajador, las personas con las que está coordina, quien es su superior, su función principal y las actividades que realiza. Es muy importante que todas las personas llenen los cuestionarios, incluso las personas que desarrollan las mismas actividades, para realizar un análisis y distribución más completa. Esta fase permitirá establecer el organigrama de la empresa

2. Uso del tiempo del personal dentro de la empresa: Es vital para la empresa determinar el tiempo que utiliza el personal dentro de la entidad para desarrollar cada actividad, con la finalidad de saber si los trabajadores están sobrecargados e identificar que actividades o funciones les demandan más tiempo. Esta fase ayudara a distribuir mejor el personal por área, de acuerdo a la demanda de tiempo que exige cada actividad a realizar en las áreas de toda la entidad.

3. Determinar que funciones y puestos son estratégicos: Busca identificar que actividades que se realizan diariamente contribuyen a logro de los objetivos de la empresa, a través del desarrollo de un estudio de eficiencia, en el cual se aplicará el plan estratégico, se clasificara que actividades, están catalogadas como funciones en cada área de la empresa.

4. Diseño del perfil que debe tener la persona a ocupar cada puesto: En este punto se busca establecer las características, cualidades, aptitudes que debe tener la persona para ocupar cierto puesto dentro de la empresa, estas características deben ser medidas a través de pruebas psicológicas, análisis de la experiencia en el cargo, y referencias presentadas por los postulantes y candidatos al puesto para la contratación de personal y desarrollo de programas de capacitación.

5. Evaluar el desempeño del personal: A través del desarrollo de actividades de evaluación, con la finalidad de monitorear el desempeño de los trabajadores en su cargo. Esta evolución está orientada a determinar que hace el trabajador para lograr las metas de su cargo y si para desarrollar estas metas, aplica los valores establecidos por la empresa.

En base al resultado obtenido del desarrollo de las fases y tomando en cuenta las recomendaciones dadas, el esquema del Manual de Organización y Funciones a elaborar para TERRACLIMA J & A E.I.R.L. es el siguiente:

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)
TERRACLIMA J & A E.I.R.L.**

CONTENIDO

Presentación

Introducción

CAPITULO I.

Aspectos Generales

Finalidad

1.2 Objetivos

1.3 Alcance

1.4 Aprobación, Divulgación, Vigencia, Actualización e Implementación

1.5 Base Legal

1.6 Justificación de la Reestructuración Orgánica

CAPITULO II : Relativo a la Empresa

2.1 Misión

2.2 Visión

2.3 Naturaleza

2.4 Finalidad

2.5 Objetivos

2.6 Funciones Básicas

CAPITULO III : Estructura Orgánica

3.1 Estructura Orgánica

- 3.1.1 Órgano de Gerencia
- 3.1.2 Órgano de Administración y Finanzas
- 3.1.3 Órgano de Operaciones
- 3.1.4 Órgano de Apoyo

3.2 Organigrama de TERRACLIMA J & A E.I.R.L.

3.3 Definición de los Órganos Estructurales

CAPITULO IV: Descripción y Perfil de Cargos

4.1 Órganos de Dirección

- 4.1.1 De la Gerencia General
 - 4.1.1.1 Organigrama Estructural de la Gerencia General
 - 4.1.1.2 Cuadro Orgánico de Cargos de la Gerencia General
 - 4.1.1.3 Información del Cargo de Gerente General
 - 4.1.1.4 Información del Cargo de Secretaría de Gerencia General

4.2 Área de Administración y Finanzas

- 4.2.1 Organigrama Estructural del Área de Administración y Finanzas
- 4.2.2 Cuadro Orgánico de Cargos del Área de Administración y Finanzas
- 4.2.3 Información del Cargo Jefe del Área de Administración y Finanzas
- 4.2.4 Información del Cargo Contador General
- 4.2.5 Información del Cargo Asistente de Contabilidad
- 4.2.6 Información del Cargo Asistente de Administración
- 4.2.7 Información del Cargo Almacenero

4.3 Área de Operaciones

- 4.3.1 Organigrama Estructural del Área de Operaciones
- 4.3.2 Cuadro Orgánico de Cargos del Área de Operaciones
- 4.3.3 Información del Cargo Jefe del Área de Operaciones
- 4.3.4 Información del Cargo Especialista en Instalaciones, Mantenimiento y Reparaciones.
- 4.3.5 Información del Cargo Técnico de Refrigeración y Mantenimiento.
- 4.3.6 Información del Cargo Técnico Electricista

4.4 Área de Ventas

- 4.4.1 Organigrama Estructural del Área de Ventas
 - 4.4.2 Cuadro Orgánico de Cargos del Área de Ventas
- 4.4.3 Información del Cargo Jefe Área de Ventas
 - i. Información del Cargo Asistente de Ventas

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al Objetivo Especifico N° 1.

Identificar las principales oportunidades del Control Interno administrativo que mejoren las posibilidades de la empresa Terraclima J & A E.I.R.L, en el año 2019.

Aplicado el cuestionario al gerente de la empresa, se ha podido identificar las siguientes oportunidades del control interno administrativo de la empresa TERRACLIMA J & A E.I.R.L:

OPORTUNIDADES DE LA EMPRESA EN GENERAL

- ✓ La empresa tiene 09 años de experiencia en el mercado, contando con una amplia cartera de clientes fijos entre ellos empresas de gran prestigio como instituciones financieras, hoteles, clínicas etc., que requieren un servicio de calidad.
- ✓ TERRACLIMA J & A E.I.R.L. Es una empresa formal inscrita en registros públicos y en el Régimen General, que cumple de manera oportuna con la declaración y pago de los tributos correspondientes.
- ✓ Tiene Certificado de Defensa Civil y Licencia de Funcionamiento para realizar sus actividades de manera formal y dando cumplimiento a lo exigido por ley, contar con estos requisitos es indispensable para la empresa, para evitar que en el futuro se le imponga multas y sanciones a la empresa.

- ✓ Cuenta con personal calificado para realizar una buena gestión de riesgos, a través del análisis de situaciones pasadas, para proponer las medidas a adoptar para reducir o evitar los riesgos detectados y analizados previamente.

AREA ADMINISTRATIVA

- ✓ La empresa realiza actividades de control interno en el área administrativa como son: Asignación de responsabilidades a su personal y monitoreo constante de las actividades que realizan los trabajadores que laboran en esta área.
- ✓ La entidad tiene establecidos principios institucionales como el compromiso, la equidad, justicia, legalidad e imparcialidad, que guían las actividades de control interno realizadas.

AREA CONTABLE Y FINANCIERA

- ✓ Realiza actividades de control interno en el área contable y financiera como son: Control de caja de ingresos a través de la ejecución de conciliaciones bancarias, para determinar si los saldos que tienen las cuentas corrientes de la empresa son correctos y caja chica a través del desarrollo de arqueos de caja inopinados.
- ✓ Protege y resguarda los recursos financieros y materiales de la empresa, a través de diversas medidas que adopta dependiendo de la situación como por

ejemplo: Se lleva un conteo exacto de los ingresos mensuales que tiene la entidad, en un formato Excel.

AREA OPERATIVA

- ✓ El personal técnico cuenta con los respectivos implemos de seguridad también llamados EPP (Equipos de Protección del personal) como son: Botas de seguridad dieléctrica, arnés de seguridad industrial, guantes de cuero, para realizar sus funciones y actividades de manera eficiente.
- ✓ El personal técnico está calificado para realizar buenas prácticas de refrigeración, trabajos de riesgo en altura, izado y levantamiento de equipos, y bloqueo y verificación de equipos de aire acondicionado averiados.
- ✓ El almacén cuenta con cámaras de video vigilancia para resguardar las herramientas y mercadería almacenadas en el mismo, con la finalidad de evitar su sustracción y/o manipulación no autorizada.

6.1.2. Respecto al Objetivo Especifico N° 2.

Describir las principales oportunidades del control interno administrativo que mejoren las posibilidades de la empresa Terraclima de Piura J & A E.I.R.L , año 2019.

OPORTUNIDADES DE LA EMPRESA EN GENERAL

- ✓ La empresa en estudio es de personería jurídica inscrita en el Régimen General por lo que debe con sus obligaciones tributarias según la normativa,

está dividida en cuatro áreas principales: Área Administrativa, Contable y Financiera, Ventas y Operativa.

- ✓ No cuenta con el presupuesto suficiente para implementar un sistema de control interno adecuado, que le permita mantener un control más exacto sobre sus recursos materiales y financieros, debido a que la empresa es pequeña y su gerente no lo cree necesario.
- ✓ No existe una cultura de administración y evaluación de riesgo, que le permita al gerente y al personal de la empresa identificar y gestionar los riesgos para reducir el impacto negativo que estos pueden generar, debido al poco personal que tiene la empresa.

AREA ADMINISTRATIVA

- ✓ Como toda organización posee principios institucionales como son: el compromiso, la equidad, justicia, legalidad e imparcialidad, que guían y orientan las acciones que realiza su personal, estos principios son reglas de conducta para los trabajadores.
- ✓ No posee un Manual de Organización y Funciones documentado para todo su personal, debido a que el gerente considera que no es indispensable, porque su representada cuenta con personal técnico altamente capacitado, que conoce a profundidad su función dentro de la organización.
- ✓ La empresa tiene un organigrama, en el cual se detalla las áreas de la empresa, el orden jerárquico y rango de cada puesto, así como las funciones de cada trabajador sin embargo, esta herramienta de organización no está colocada en un área visible ni a disposición de todo el personal.

- ✓ La política administrativa para la contratación de personal consiste en que las personas a contratar realizan prácticas pre profesionales en la empresa con un periodo de duración mínima de 3 meses, en los cuales se evalúa su capacidad y desarrollando al momento de solucionar dificultades que puedan surgir durante el desarrollo de sus actividades.
- ✓ A pesar de contar la empresa con su organigrama propio, no existe segregación de funciones, debido a que la mayoría de trabajadores tienen dos a tres funciones, en áreas diferentes, ocasionando que se comentan errores durante el desarrollo de ciertas actividades.

AREA CONTABLE Y FINANCIERA

- ✓ Lleva una contabilidad completa, en cumplimiento a las exigencias del régimen tributario al que pertenece, mensualmente presenta sus libros electrónicos como registro de compras y ventas, en el plazo establecido con la finalidad de evitar multas o sanciones por parte de SUNAT.
- ✓ Realiza un control de los ingresos de caja, a través de un Excel en el cual detalla las facturas emitidas, la fecha de vencimiento de cada una, para efectuar el cobro automático a los clientes en caso estos no cancelen sus facturas en el plazo establecido.
- ✓ Realiza conciliaciones bancarias de manera periódica, es decir mensualmente para determinar si el saldo que tiene en su sistema contable es el mismo que hay en la cuenta corriente de la empresa, detectar errores en los abonos, prevenir pérdidas.

- ✓ Efectúa arquezos de caja chica inopinados, para determinar si el fondo de caja chica está siendo utilizado de manera responsable por el encargado y si los gastos registrados son reales y cuentan con su respectivo sustento.

AREA VENTAS

- ✓ No cuenta con el respectivo libro de reclamaciones, para que sus clientes expresen sus quejas y reclamos con la finalidad de mejorar la calidad del servicio, no contar con este requisito puede generar que INDECOPI le imponga una amonestación o multa a la empresa, dependiendo de la gravedad de la infracción.
- ✓ Hasta la fecha la empresa no ha sido denunciada ante INDECOPI, debido a que los clientes presentan sus quejas directamente al área administrativa, para que esta programe la atención de manera oportuna, de haber inconformidad con el servicio recibido el cliente puede retrasar el pago hasta que la empresa atienda el reclamo.

AREA OPERATIVA

- ✓ La empresa no cuenta con un reglamento de trabajo documentado para el personal técnico, debido a que el gerente confía en el profesionalismo de sus trabajadores, además que diariamente les hace referencia de sus labores que tienen que realizar, bajo las normas de trabajo.
- ✓ Por ser una empresa que presta servicios a entidades financieras toma las respectivas medidas de seguridad al momento de realizar trabajos de alto

riesgo; estas medidas no son implementadas de manera constante por falta de tiempo y dedicación de los órganos supervisores.

- ✓ El área de Operativa cuenta con un supervisor, el cual está autorizado para intervenir en los trabajos diarios que realizan los técnicos, si fuera necesario. La función de este supervisor es evaluar el desempeño del personal, verificar los avances y acabados de los trabajos con la finalidad de informar oportunamente las observaciones detectadas, para que gerencia tome las respectivas medidas correctivas.
- ✓ La empresa es muy reconocida en toda la zona norte por la calidad de servicio que presta, es por ello que es invitada a todas las charlas, talleres que realizan sus proveedores, pero por la poca disponibilidad de tiempo de su personal técnico, es imposible que estos asistan regularmente a estas actividades.
- ✓ La empresa otorga los implementos de seguridad necesarios a su personal técnico como: Guantes, cascos, chalecos, Arnés, botas de seguridad, con la finalidad de salvaguardar la vida de los trabajadores y evitar que sufran accidentes laborales, debido a que diariamente manipulan tableros eléctricos y realizan trabajos en altura.
- ✓ Como una medida de seguridad implementada este año la empresa instalo un sistema de cámaras de video vigilancia, para monitorear la labor de su personal y observar la manipulación de mercadería y herramientas, con la finalidad de evitar que la empresa sufra pérdidas y sustracciones.
- ✓ Como toda entidad comercial posee un ambiente, para almacenar la mercadería a vender a sus clientes, el material y herramientas a utilizar en

obras. El acceso al almacén es controlado por gerencia, la cual lleva un registro de los ingresos y salidas de mercadería y herramientas de este ambiente.

- ✓ El local donde están ubicadas las oficinas de la empresa tiene extintores de acuerdo al requerimiento establecido por Defensa Civil, así como también cuenta con las respectivas señales de seguridad para información de personal y visitantes.
- ✓ La evaluación del personal se realiza a través un examen de conocimiento semestral en el cual se colocan diferentes situaciones, en las cuales el personal técnico debe proponer soluciones inmediatas y los pasos a seguir para ponerlas en práctica.

6.1.3. Respecto al Objetivo Especifico N° 3.

Explicar la propuesta de mejora en el control interno administrativo que mejoren las posibilidades de la empresa TERRACLIMA J&A de Piura, del año 2019.

PARA LA EMPRESA EN GENERAL

- ✓ La propuesta de mejora planteada establece la implementación de un ambiente de control interno dentro de la empresa a través de una gestión adecuada de riesgos, se propone que el gerente asuma el papel de gestor de riesgos a través del desarrollo de actividades que garanticen la identificación, reducción y/o eliminación del riesgo detectado. Las medidas a tomar ante los riesgos requieren de la participación de todo el personal que labora para la empresa.

AREA ADMINISTRATIVA

- ✓ Esta propuesta de mejora propone los pasos a seguir para establecer una buena segregación de funciones, y el procedimiento a desarrollar para implantar este método en la empresa TERRACLIMA J & A E.I.R.L. el cual tiene como finalidad separar las responsabilidades de las funciones de cada trabajador, detectar errores durante el desarrollo de ciertas actividades, establecer las acciones que se deben desarrollar bajo la supervisión y aprobación de la autoridad respectiva.

AREA CONTABLE Y FINANCIERA

- ✓ En esta propuesta de mejora se desarrolló el procedimiento a seguir para realizar un arqueo de caja chica efectivo, con la finalidad de controlar y evaluar el manejo del fondo designado para gastos pequeños de la empresa. En este procedimiento se establece qué hacer cuando se encuentran sobrantes o faltantes de dinero durante el desarrollo de esta acción de control interno, y los formatos a utilizar para su ejecución.
- ✓ En conclusion la segunda propuesta de mejora esta orientada a establecer el procedimiento a desarrollar para efectuar una conciliacion bancaria eficiente, con la finalidad de implantar un mayor control sobre los cobros, pagos y tranferencias que realiza la empresa. Esta propuesta propone 03 pasos basicos a seguir para determinar si el saldo que tiene la empresa en efectivo es el mismo que indican sus registros contables y la cuenta corriente de la empresa.

AREA VENTAS

- ✓ En esta propuesta de mejora se desarrolló el procedimiento a seguir para poner a disposición de los clientes de TERRACLIMA J & A E.I.R.L. el respectivo libro de reclamaciones, el cual es un requisito indispensable para brindar un servicio de calidad, asimismo para mejorar la prestación del servicio, a través de la atención de las quejas y reclamos de los usuarios, evitando así también que la empresa sea multada por INDECOPI por no contar con el respectivo formato.

AREA OPERATIVA

- ✓ En esta propuesta de mejora se ha plasmado las recomendaciones a tener en cuenta para elaborar un Manual de Organización y Funciones (MOF) para la empresa en estudio; las fases a seguir a través de la aplicación de encuestas al personal de cada área para determinar sus actividades, responsabilidades, evaluar su rendimiento, su carga laboral y el tiempo que demoran para realizar ciertas labores, y el esquema que debe tener el documento a elaborar; en el cual se colocara el organigrama de la empresa, los puestos y cargos dentro de ella, las actividades y responsabilidades que tendrá cada trabajador, así como el perfil que debe tener el colaborador para ocupar algún cargo.

ASPECTO COMPLEMENTARIO

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Bances, C.; Bel R.; Núñez R. & Rosas J. (2017). "*Diagnostico Operativo de la empresa CIME Comercial S.A*". Lima - Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9584>

Flores, A. (2014). "*Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios, rubro taxi en el Perú- Taxi Turístico San José S.A.C- Piura*". Piura- Perú. Universidad Católica los ángeles de Chimbote. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/966/GESTION_FINANCIERA_SECTOR_COMERCIO_FLORES_PALACIOS_DIEGO_ANSELMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Gallegos, H. (2016). "*Efectividad del sistema de control interno en el sistema de contabilidad de la empresa BONAIRE SAC- 2014*". Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco- Perú. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/3408/PCA%2000026%20G15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guerra, L. (2015). "*El control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES ubicadas en el mercado central de Piura*". Piura- Perú. Universidad Nacional de Piura. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/581>

Guevara, N. (2017). *“El control interno y su impacto en el área de recursos humanos de las MYPES del Perú: caso Complex del Perú S.A.C. Tumbes, 2016.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tumbes-Perú. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3007/CONTROL_INT ERNO_RECURSOS_HUMANOS_GUEVARA_DELGADO_NELLY_ALICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jacome, F. (2014). *“Estudio para mejorar la producción del taller de reparación y mantenimiento de equipos de refrigeración y climatización de la empresa AKRIBIS S.A”.* Guayaquil- Ecuador. Universidad de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7045/1/TESIS%20DE%20JACOME%20BRAVO%20FRANCISCO%20DOMINGO.pdf>.

Lescano, L & Renteria, T. (2017). *“Diseño del sistema de gestión de SST en una empresa de servicios de equipos de aire acondicionad”.* Universidad de Piura. Piura-Perú. Disponible en: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2917>

Ramírez, L. (2013). *“Proyecto de un sistema de acondicionamiento de aire para un quirófano perteneciente a un hospital, localizado en la ciudad de Toluca; Estado de México”.* Toluca – México. Instituto Politécnico Nacional. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zjYBOPMobIwJ:https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/12059+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe&client=firefox-b-d>

Rodríguez, R. & Vega, L.(2016). "Diseño de un sistema de control interno en la empresa A&B Representaciones S.R.L, con el fin de mejorar los procesos operativos- Periodo 2015". Chiclayo- Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/753>

Soto, A. (2013). “*Mantenimiento de un apartado de aire acondicionado*”. España. Disponible en: <https://www.quieroapuntes.com/tesis-de-mantenimiento-de-un-aparato-de-aire-accionado.html>

Vásquez, C.(2015). “*La auditoría financiera como instrumento de control contable y financiero en las empresas del Perú: caso de la empresa industria pesada caldas E.I.R.L. de Chimbote, 2013*”. Chimbote- Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3470>

Valcarcel, G. (2017). “*Mecanismos innovadores para una buena gestión de control interno en cuentas por pagar en la empresa GMI S.A. INGENIEROS CONSULTORES, Lima 2016*”. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima-Perú. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/702/TITULO_VALCARCEL%20SANCHEZ_GIOVANNA%20DEL%20ROSARIO_pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vite, G. (2019). *"Caracterización del Control interno en el área administrativa en las municipalidades del Perú. Municipalidad Distrital de Bernal-2018"*. Piura- Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10163>.

Decreto Supremo N°42F (1974) *"Reglamento de seguridad Industrial"*. Lima – Perú. Disponible en: <https://www.ccimasenalizaciones.pe/normas-peruanas/106-mintra/181-decreto-supremo-nro-42-f-seguridad-industrial>

ERGAFP (2014). *"Boletín de prevención de riesgos laborales para formación profesional"*. Madrid - España. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/ErgaFP/2007/ErFP56_07.pdf

FHI360(2005). *"Currículo de capacitación sobre ética de la Investigación para los representantes comunitarios"*. Disponible en: <https://www.fhi360.org/sites/default/files/webpages/sp/RETC-CR/nr/rdonlyres/elfnwvgatite5eexepfjdeyy6gyqcnzbwislkpym6y2exw26mdnrywyxabpke5nudvyznhta3la5rj/RETCCRspNarrativeFinal.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2010) *Boletín de Prevención de Riesgos Laborales para la formación profesional* Madrid- España. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/160426/N%C3%BAmero+56.+RIESGOS+LABORALES+DEL+PERSONAL+SANITARIO>

SENATI (2014). "*Manual del Participante*". Lima- Perú. Disponible en.
http://virtual.senati.edu.pe/pub/cursos/shig/Manual_seguridad_industrial_U3.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Señor empresario:

El objetivo de esta encuesta tiene por finalidad recoger información para el desarrollo de mi investigación titulada: Propuestas De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno Administrativo De La Empresa Terraclima J&A E.I.R.L – Piura, 2019. La información que usted proporcione será estrictamente confidencial utilizada para fines académicos de la investigación.

Encuestador: Jeannine García Herrera

Fecha: Mayo, 2019

Instrucciones:

Marque con una “X” la respuesta que considere corresponde a la realidad.

		SI	NO	A/V
	I. INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA			
1	¿Cuál es la constitución Legal de la Empresa?			
	D. Persona natural			
	E. Persona jurídica			
	F. Informal			
2	¿A qué Régimen Tributario pertenece su representada?			
	D. RUS (Régimen Único Simplificado)			

	E. RER (Régimen Especial de Impuesta a la Renta)			
	F. R.G (Régimen General)			
3	¿Cuántos años de experiencia tiene la empresa en el rubro?			
	D. Entre 1 a 5 años			
	E. Entre 6 a 10 años			
	F. Más de 10 años			
4	¿La empresa cuenta con certificado de Defensa Civil?			
	II. CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA			
5	¿La empresa cuenta con un área dedicada a la parte administrativa?			
	F. SI			
	G. NO			
6	¿Cuántos trabajadores laboran en e l área administrativa?			
	H. De 1 a 5			
	I. De 6 a 10			
	J. Más de 10			
7	¿Realiza actividades de control interno en esta área?			
8	¿Son estas actividades implementadas de manera			

	continua?			
9	¿Cumple con los principios institucionales de seguridad de la empresa?			
10	¿Estas actividades mejoran la calidad de servicio?			
11	¿Cree usted que el control interno facilita la toma de decisiones?			
12	¿Tiene la empresa un manual de organización?			
13	¿La empresa tiene un organigrama visible?			
14	¿Qué procedimiento realiza para la contratación de personal?			
	D. Convocatoria (Por redes social)			
	E. Recomendación (Terceros)			
	F. Prácticas pre profesionales			
15	¿Existe segregación de funciones entre su personal?			
	III. CONTROL INTERNO EN EL AREA CONTABLE			
16	¿Lleva la empresa un control de los ingresos de Caja?			
17	¿En qué formato se registran los ingresos de caja?			
	D. Cuaderno			
	E. Software			

	F. Excel			
18	¿Cuenta la empresa con un fondo de caja chica para gastos menores?			
19	¿Realiza arqueos de caja chica?			
20	¿Cada cuanto tiempo realiza los arqueos de caja chica?			
	D. DIARIO			
	E. SEMANAL			
	F. MENSUAL			
21	¿Realiza usted los depósitos bancarios de la empresa?			
22	¿Realiza conciliaciones bancarias?			
23	¿Quién realiza las conciliaciones bancarias?			
	E. Gerente			
	F. Administrador			
	G. Contador			
	H. Asistente contable			
	III. CONTROL INTERNO EN EL AREA OPERATIVA			
24	¿La empresa cuenta con un Reglamento interno de trabajo para el personal técnico?			
25	¿Implementa usted medidas de seguridad en su empresa?			

26	¿Se encuentra capacitado el personal para realizar las funciones que su cargo implica?			
27	¿Qué tipo de capacitación ha recibido el personal técnico en los últimos 12 meses?			
	Inducción de seguridad			
	Inducción de buenas prácticas de refrigeración			
	Manipulación de residuos peligrosos			
	Capacitación de permiso de trabajo			
	Primero auxilios			
	Trabajos en espacios confinados			
	Inducción de trabajos en altura			
	Izado y levantamiento			
	Bloqueo y verificación			
28	¿Cuáles son los implementos de seguridad para su personal?			
	*Botas de seguridad			
	C. Punta de acero			
	D. Dieléctricas			
	*Arnés de seguridad industrial con doble línea de vida			
	C. Línea Vida doble con amortiguador			

	D. Línea de vida con absorbedor de impacto			
	*Guantes			
	E. Cuero			
	F. Latex			
	G. Derma cold doble revestimiento			
	H. De alta tensión			
29	¿Supervisa al personal para evaluar su rendimiento?			
30	¿Cada que tiempo supervisan las funciones del personal?			
	E. Diario			
	F. Semanal			
	G. Quincenal			
	H. Mensual			
31	¿El personal técnico en planillas se encuentra registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE)?			
32	¿La empresa cuenta con un manual de funciones para el personal técnico?			
33	Se promueve una cultura de administración y evaluación de riesgo a través de acciones de capacitación al personal Técnico			
34	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencia?			

35	¿Los recursos institucionales (financieros y materiales y tecnológicos) del área de operaciones están debidamente resguardados?			
36	¿Qué medidas de seguridad ante siniestros implementó en su empresa?			
	-Alarmas contra incendios			
	-Señaléticas			
	-Extintores			
	-Señales de aforo			
	III. CONTROL INTERNO EN EL AREA DE VENTAS			
37	¿La empresa cuenta con Libro de reclamaciones?			
38	¿Ha sido denunciado ante INDECOPI en alguna ocasión?			

ANEXO 2

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

SEÑORES:
TERRACLIMA J & A E.I.R.L.

Solicito: **Permiso para aplicar encuesta.**

Yo, **JEANNINE ELIANA GARCIA HERRERA**, identificada con DNI N° 41279774, Domiciliada en Urb. Piura, Calle Ricardo Palma 136, egresada de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que, por motivo de la realización de mi trabajo de investigación de tesis, en el cual debo aplicar una encuesta, cuyo tema es “**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA TERRACLIMA J & A E.I.R.L – PIURA, 2019.** La cual Ud. dignamente dirigen, solicito me brinden la autorización para la realización de la mencionada encuesta en lo que respecta a las áreas de Administración, Contabilidad y Finanzas de su representada. La misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a Ud. acceder a mi petición.

Piura, 06 de Mayo 2019.

Jeannine Eliana García Herrera
DNI: 41279774



ANEXO 3



- Aire Acondicionado Residencial - Automotriz.
- Venta, Instalación y Mantenimiento.
- Repuestos Originales Multimarcas.



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Piura, 09 de Mayo del 2019

CARTA N° 065-2019 TERRACLIMA J & A E.I.R.L.

Atención: Srta. Jeannine Eliana Garcia Herrera.
DNI: 41279774

Asunto: Aceptación de Solicitud.

Presente.-

De mi consideración:

Por medio del presente expreso mi saludo en nombre de la empresa TERRACLIMA J & A E.I.R.L. identificada con RUC N° 20526154887, con domicilio fiscal en la Urb. El Trébol Mz. C, Lt. 22, Piura-Piura, y al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que, en atención a su solicitud presentada el 07 de Mayo del presente año, donde nos solicita autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis titulado: “**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA TERRACLIMA J & A E.I.R.L – PIURA, 2019.** en las áreas de Administración, Contabilidad y Finanzas, se le informa que su solicitud ha sido aceptada.

Sin otro particular.

TERRACLIMA J&A E.I.R.L.

DAVID CHUYES CORDOVA
GERENTE GENERAL

Urb. El Trebol, Mz. C, Lt. 22 - Piura

073-628749

969045254 / 968745103 / 996600179

dchuyes@terraclima.com.pe / david_yess@hotmail.com / terraclima@hotmail.com

www.terraclima.com.pe