

**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 EN LA
EMPRESA EDG MACKENZIE CONTRATISTAS
GENERALES S.A.C, PIURA, 2019**

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

AUTOR

**CHINCHAY PRECIADO JORGE JEARZINHO
ORCID: 0000-0003-1272-3655**

ASESOR

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

**PIURA – PERÚ
2020**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL
CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA EDG MACKENZIE
CONTRATISTAS GENERALES S.A.C, PIURA, 2019.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Chinchay Preciado, Jorge Jearzinho

ORCID: 0000-0003-1272-3655

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

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Presidente

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo
Miembro

Mgtr. Alejandro Arturo Saavedra Chiroque
Miembro

Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme y darme fuerzas para alcanzar lo deseado y mis padres por darme la vida y apoyarme y así poder cumplir con todas las metas propuestas; a la vez expreso mi agradecimiento a mi asesora, quien durante todo este proceso con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo
constante, por sus consejos,
motivación en esta etapa
universitaria.

A mis hermanos, porque
siempre me apoyaron en todo
lo que necesite y me brindaron
sus consejos.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019 – empresa de servicio de alquiler de maquinaria. La investigación fue de tipo cuantitativo, el nivel de investigación es descriptivo, el diseño fue no experimental y de corte transversal, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de información se hizo uso de la revisión bibliográfica y documental, como instrumento de recolección de información se utilizó un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a trabajadores y al propietario de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados: la empresa no cuenta con un manual de procedimientos para las distintas actividades ya que las anteriores gestiones no han actualizado el manual vigente. Asimismo se confirmó que realiza el alquiler de la maquinaria sin ninguna garantía y a veces sin realizar un contrato previo, surgiendo un incumplimiento de pago por parte de los clientes; también se confirmó que la empresa realiza el mantenimiento de los vehículos sin contar con directivas de mantenimiento también cuenta con un fondo intangible para dichos mantenimientos. Se concluyó que la empresa debe implementar un MOF en el que se detalle la estructura organizacional de la empresa, asimismo implementar herramientas y sistemas informáticos para así obtener información oportuna, clara y precisa.

Palabras claves: Alquiler, control interno, propuestas, servicios.

ABSTRACT

The present investigation had as a general objective: To identify the opportunities of internal control that improve the possibilities in the company Edg Mackenzie general contractors SAC, Piura, 2019. The investigation was quantitative, the level of research is descriptive, the design was not experimental and cross-sectional, bibliographic, documentary and case studies. For the collection of information, the bibliographic and documentary review was used, as a tool for collecting information, a pre-structured questionnaire was used with questions related to the research, which was applied to workers and the owner of the company under study, obtaining as main results: the company does not have a procedures manual for the different activities since the previous procedures have not updated the current manual. It was also confirmed that he makes the rental of the machinery without any guarantee and sometimes without making a previous contract, resulting in a breach of payment by customers; It was also confirmed that the company performs the maintenance of the vehicles without having maintenance directives also has an intangible fund for such maintenance. It was concluded that the company must implement an MOF detailing the organizational structure of the company, as well as implement tools and computer systems to obtain timely, clear and accurate information.

Keywords: Rental, control internal, proposals, services.

TABLA DE CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
HOJA DE TRABAJO DEL JURADO.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
TABLA DE CONTENIDO	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Antecedentes Internacionales	5
2.1.2. Antecedentes Nacionales	6
2.1.3. Antecedentes Regionales	10
2.2. Bases Teóricas.....	12
2.3. Marco Conceptual	14
2.3.1. Control Interno.....	14
2.3.1.1. Componentes del Control Interno	15
2.3.1.2. Beneficios del Control Interno	19
2.3.1.3. Tipos de control Interno.....	20
2.3.1.4. Objetivos del Control Interno.....	22
2.3.2. Caso de estudio	22
2.3.2.1. Empresa Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C.....	22
2.3.2.2. Datos de la empresa	23

2.3.2.3 Misión de la empresa	23
2.3.2.4 Visión de la empresa	23
2.3.2.5 Maquinas en alquiler	24
III. HIPÓTESIS	25
IV. METODOLOGÍA	26
4.1. Diseño de la investigación	26
4.1.1. Tipo de investigación	26
4.1.2. Nivel de la investigación	26
4.1.3. Diseño de la investigación	26
4.2. Universo y muestra	26
4.2.1. Universo	26
4.2.2. Muestra	27
4.3. Definición de la operacionalización de variables	27
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
4.4.1. Técnicas	27
4.4.2. Instrumentos	27
4.5. Plan de análisis	27
4.6. Matriz de consistencia	28
4.7. Principios éticos	29
V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	31
5.1 Resultados	31
5.1.1 Objetivo Especifico 01	31
5.1.2 Objetivo Especifico 02	47
5.1.3 Objetivo Especifico 03	49
5.2 Análisis de resultados	69
5.2.1 Objetivo Especifico 01	69

5.2.2. Objetivo Especifico 02	71
5.2.3 Objetivo Especifico 03	73
VI. CONCLUSIONES	75
6.1 Objetivo Especifico 01	75
6.2 Objetivo Especifico 02	76
6.3. Objetivo Especifico 03	78
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	85
ANEXO 01: Instrumento de recolección de datos	85
ANEXO 02: Carta de Permiso	89
ANEXO 03: Carta de aceptación	90

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas en su entorno siguen constantes cambios para poder sobresalir en los mercados competentes es por ello que aplican diferentes estrategias para poder adaptarse a las nuevas tecnologías, hoy en día existen retos que han intensificado la preocupación de la gerencia, respecto de su capacidad para evaluar el desempeño operativo, resguardar los recursos y evitar fraudes para la empresa.

El control interno es un proceso, que tiene como fin garantizar el logro de los objetivos, es un plan de organización y una serie de acciones que está relacionado con la gestión de la empresa haciendo que esta obtenga información confiable y que realice sus operaciones eficientemente y de acuerdo a sus políticas establecidas.

Esta tesis se basa en la importancia que cobra y requiere el establecimiento de un sistema de control interno en la empresa de caso, que permita cuidar sus recursos, evaluar en forma permanente la marcha de sus operaciones y así obtener la información, necesaria para que la administración pueda efectuar el planteamiento adecuado y alcanzar los objetivos fijados.

En la empresa Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C el control interno ayudará a mejorar los procedimientos del control interno para que estos sean más eficaces y eficientes, ya sea en la obtención de información, realización de las operaciones, uso y cuidado de los recursos como es la maquinaria la cual es su activo más importante, ya que de su alquiler obtiene los ingresos necesarios para poder seguir en el mercado y lograr sus objetivos empresariales.

La empresa de caso atraviesa una problemática ya que no cuentan con una correcta gestión de control interno, lo que ha causado que las operaciones y actividades se realicen de manera ineficiente, así mismo que la información que se obtiene no sea clara y concreta y que la falta de políticas de ventas en la empresa ocasione un descenso en la productividad. La falta de control interno causará un cumplimiento de procedimientos y políticas, una incorrecta ejecución de las operaciones y deficiencia en las actividades e inadecuado cuidado de los recursos.

En la empresa el control interno juega un papel muy importante ya que le proporciona métodos y procedimientos para cuidar sus recursos, promover la eficiencia administrativa, contable y operativa y evitar los diferentes riesgos que puedan ocurrir, también ayuda a establecer una planificación para la implementación de planes y así lograr los objetivos planteados.

La empresa Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C se dedica al alquiler de maquinaria pesada y de transporte, para ello se debe mejorar un control interno que le permita tener un adecuado control en el uso y cuidado de las maquinarias, así como obtener información clara y precisa para realizar las operaciones de manera transparente y eficaz.

Plantearé el siguiente enunciado: ¿Las oportunidades en el control interno mejoran las posibilidades de la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019?

El objetivo general de esta investigación es Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019, para llevar a cabo este objetivo tendremos los siguientes objetivos específicos: Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las

posibilidades en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019, describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019, explicar la propuesta de mejora del control interno en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019.

Esta investigación usa una metodología de nivel descriptivo, diseño cualitativo, no experimental, bibliográfico, documental y de caso.

La investigación se justifica en base a los siguientes puntos:

Desde el punto de vista teórico:

La investigación sobre el control interno es importante porque permite la consecución de los objetivos de las empresas, promueve el ordenamiento de los procesos, controla las desviaciones de las tareas y los principios de la organización asimismo permite retroalimentar y fortalecer la gestión de calidad, eficiencia y eficacia que se traducirá en mejor prestación de servicios. Es por el hecho que debe ver un manejo eficiente en las organizaciones no solo para el fortalecimiento de la gestión sino para la identificación de posibles puntos que necesiten mejora.

Desde el punto de vista práctico:

La investigación contribuye al gerente de la empresa de servicios Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, al buscar mejorar las operaciones y fortalecer la gestión eficiente de las actividades a través del control interno y así poder planificar de manera acertada los procesos administrativos en donde se contará con la participación desde la alta dirección hasta la participación de toda la organización.

Desde el punto de vista académico:

La investigación podrá utilizarse como una fuente de investigación - antecedente y guía académica para futuros proyectos de investigación similares al tema de control interno en empresas de servicios, ya sea por estudiantes de esta universidad y de otras universidades.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Corral (2009) en su tesis titulada “Evaluación del sistema de control interno de una empresa de servicios a través de una auditoría integrada” que tiene como “objetivo evaluar la eficacia del control interno para evitar, persuadir o en su defecto identificar eventos de fraude y ofrecer una seguridad razonable acerca de la fiabilidad de la información financiera generada por la compañía. Concluyó el COSO ERM es la metodología más actualizada y completa que existe para la evaluación del control interno. Las principales ventajas de esta metodología se relacionan con la incorporación del análisis del riesgo, la amplia difusión y conocimiento entre los Gobiernos Corporativos, la aplicabilidad a todo tipo de empresas y la aceptación de sus resultados por parte de las entidades de control. Por otro lado, la principal desventaja de la aplicación de COSO ERM es que requiere de una cantidad considerable de recursos ya que para obtener resultados coherentes se necesita de una evaluación constante de todos sus componentes, asimismo determinó que el ambiente de control interno es eficaz debido a la empresa cuenta con una estructura orgánica sólida en donde no se han detectado debilidades de control significativas ni problemas relacionados con la segregación de funciones”.

Romero (2012) en su trabajo de investigación titulada “Control interno de inventarios”, en la ciudad de Veracruz, México. Cuyo objetivo general fue: Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar. Cuya metodología de

investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica, documental; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: El control interno es una herramienta eficaz que permite salvaguardar los bienes y recursos de una organización y lograr que las operaciones se realicen adecuadamente con mayor eficacia y eficiencia, atendiendo los diversos objetivos fijados por la gerencia; su aplicación disminuye en gran medida riesgos de fraudes o robos sobre las operaciones diarias que se realizan.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Zea (2015) en su investigación titulada “La efectividad del control interno en el buen gobierno de las empresas de servicios en la ciudad de Lima, 2015” que tuvo como objetivos planteados: Diseñar procedimientos y métodos de control administrativo que nos permita supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas institucionales en todas las fases del control interno. Concluyó que el sistema de control interno o de gestión es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y control al interior de la empresa; el sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo, también determinó que la acción de control es la herramienta esencial del control interno, efectúa la verificación y evaluación, objetiva y sistemática, de los actos y resultados producidos por la empresa en la gestión y ejecución de los recursos, bienes y operaciones de la empresa de servicios la sinergia de componentes del control interno facilitan la eficiencia y económica de la empresa de servicios., mediante provecho a los costos incurridos y a logra los objetivos con los recursos disponibles. Por tanto, el Sistema de Control Interno en el buen gobierno de

empresas de servicios configura en el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas destinadas a ofrecer seguridad razonable sobre el logro de los objetivos mencionados.

Quiroz (2018) en su tesis titulada “El control interno y su incidencia en el área de almacén de las empresas privadas del Perú: caso Rubynoe contratistas generales S.A.C. de Chimbote, 2014” tuvo como objetivo general Determinar y describir la incidencia del control interno en el área de almacén en las empresas privadas del Perú y de la empresa Rubynoe Contratistas Generales SAC. de Chimbote 2014. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Mediante la recolección de información de fuentes de información como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de Internet. Para el recojo de información se utilizó la técnica de encuestas. El tema de investigación ha dado como resultado que al implementar un sistema de control interno incida en el área de almacén de las empresas privadas del Perú, superara una correcta gestión de flujo de materiales, generando así una buena información administrativa, contable y financiera ya que al identificar y conocer el sistema de control interno en el área de almacén de las empresas reduce los fraudes, controla que es almacén no control de inventario, permitiendo una mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, lograr los objetivos y metas establecidas, En tal sentido el resultado del análisis concluye afirmando que el control interno es de mucha importancia para la estructura administrativa de una empresa, la información se recabó de una empresa constructora , y además se le aplicó un cuestionario pertinente al gerente de la empresa, concluyendo que no se implementado un sistema de control interno,

determinando que el control interno incide directamente en la gestión de las diferentes áreas para lograr los objetivos de la empresa.

Martínez (2014) en su tesis titulada “El control interno en la gestión del área de tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014” tuvo como objetivos planteados: Diseñar procedimientos y métodos de control administrativo que nos permita supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas institucionales en todas las fases del control interno, así como también elaborar documentación soporte para el control de las operaciones financieras, con la finalidad de proporcionar seguridad razonable de los registros contables orientados al departamento de tesorería, diseñar procedimientos de control para las autoridades y personal administrativo a fin de salvaguardar los recursos de la empresa y lograr la eficiencia y eficacia institucional, y por último elaborar flujogramas orientados al mantenimiento y custodia de los bienes de larga duración, de acuerdo a las, normas y reglamentos establecidos por la gerencia, de acuerdo a las necesidades de la empresa, en base a la información proporcionada por el personal que labora en la empresa. El presente tema de tesis desarrolla un diseño de un Sistema de Control Interno Financiero que se define como un proceso que es realizado por la administración y todo el personal de la empresa y está diseñado para proveer una seguridad razonable acerca del logro de los objetivos. Concluyó que el control interno efectivo facilita la gestión óptima de la empresa; mediante la implementación, evaluación y retroalimentación de las medidas de protección de los activos, revisión de los procesos y procedimientos empresariales y que los componentes del control interno efectivo del Informe COSO ayudan a lograr la economía y efectividad de la empresa; mediante la implementación, ejecución,

evaluación y retroalimentación de dichos componentes. Por tanto, el Sistema de Control Interno Financiero configura en el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas destinadas a ofrecer seguridad razonable sobre el logro de los objetivos mencionados.

Paredes (2014). En su tesis titulada “Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios - caso empresa R y L servicios generales S.R.L Chimbote 2013” tuvo como objetivo general, identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L servicios Generales S.R.L Chimbote - 2013. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una empresa de servicios que forma parte de las empresas del Perú, a la cual se le aplicó una encuesta de diez preguntas sobre el tema principal planteado, obteniendo los siguientes resultados, principalmente que el control interno es indispensable y esencial en las entidades ya que conducirá a conocer la situación real que está pasando la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza que cuenta. El Control interno es beneficioso ya que aporta a los trabajadores a que desarrollen actividades y cumplan sus responsabilidades, el otro 30% menciona que el ambiente del control interno elimina riesgos relacionado con el cumplimiento de objetivos y por último el 40% respondió que proporciona seguridad al trabajo realizado. La principal conclusión es que el Control interno participa promoviendo la eficiencia y asegurando la efectividad en las gestiones en el área administrativa, dando a conocer la situación real que está pasando la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza que cuenta.

2.1.3. Antecedentes Regionales

Pineda (2018). En su investigación titulada “Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL, 2016” tuvo como objetivo general determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL., 2016. La investigación fue descriptiva, bibliográfica y de caso; para recoger la información se aplicó las técnicas de la revisión bibliográfica y la entrevista, utilizando como instrumentos la ficha bibliográfica y un cuestionario de preguntas cerradas, aplicado al gerente de la empresa del caso; obteniéndose los siguientes resultados: La mayoría de los autores nacionales señalan las características del control interno en las empresas del sector servicios del Perú, como una herramienta práctica de gestión, que permite evaluar en forma periódica, a través de un monitoreo continuo la rentabilidad de la empresa, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, que interfiera con el desarrollo de la gestión llevada a cabo por la Alta Dirección involucrando a todos los niveles y miembros de una organización, teniendo en cuenta el manual de organización y funciones, en el cual se marcan responsabilidades, dividen el trabajo y fomentan el orden en las empresas, para el logro objetivos. Así mismo, se pudo determinar en el estudio de caso, que la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL., no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo: la empresa si toma en cuenta algunos componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa que le permitirá

identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el informe COSO.

Rodriguez (2016). En su tesis titulada “Implementación del sistema de control interno eficiente y sus incidencias en el mejoramiento de la gestión de las empresas de servicios, caso Lari contratistas SAC, 2015” tuvo como objetivo general determinar que la implementación del sistema de control interno eficiente influye en el desarrollo y mejoramiento de la gestión de las empresas de servicios, caso Lari Contratistas SAC.; la modalidad utilizada en la investigación es la revisión bibliográfica documental mediante la recolección de información de fuentes como: textos, tesis e información de internet. El tema de investigación tiene como resultados lo siguiente: de acuerdo al cuadro 3 y 5, el 68% de los encuestados creen que el control interno eficiente si influye en la mejora de la gestión de la empresa, el cuadro 4 y gráfico 6, el 65% de los encuestados creen que las causas del sistema de control interno deficiente que genera resultados negativos para la empresa es la negligencia por parte de los funcionarios y/o trabajadores de la empresa, asimismo el 68% de los encuestados mencionan que los efectos de un sistema de control interno deficiente genera una gestión deficiente el cual conlleva a los resultados negativos para la empresa. Concluyó que el control interno que emplea la empresa en algunos momentos es eficiente, lo que nos indica que el control adecuado eficiente no es permanente, es por ello que se debe implementar y realizar un control interno previo, simultaneo y posterior, que contribuya a tomar decisiones acertadas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teorías del control interno según Gonzales

El control interno tiene como objetivo proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias, así como detectar las desviaciones que se presenten en la organización y que afecten al cumplimiento de los objetivos de la empresa. (González, 2014)

2.2.2. Teorías del control interno según Cadillo

Según Cadillo (2017) el Control Interno tiene sus dimensiones, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, los cuales son elementos claves que guardan relación e intervienen en la gestión administrativa.

Asimismo, afirma que “el control interno es un proceso el cual es realizado por parte del jefe o directivo titular de la organización, además de los funcionarios y empleados en general con la finalidad de evitar riesgos, de manera que se garantice el logro de los objetivos gerenciales” (Cadillo, 2017)

2.2.3. Teorías del control interno según Ruano

Según Ruano (2001) El control interno es parte de la institución, y como tal pertenece a un sistema de gestión, comprendido dentro de un plan organizacional, asignación de obligaciones y responsabilidades, información financiera, y todo lo que corresponda a la protección de activos, a su vez promover la eficiencia, obtención de información financiera, oportuna y segura a fin de obtener la comunicación de políticas de administración, estimulando y evaluando el cumplimiento de estas últimas.

2.2.4. Teoría de Control interno según Holmes (1987)

El control interno otorga la seguridad de que los informes contables dados son merecedores de crédito en favor de la empresa. El control interno tiene como objeto resguardar, proteger, cuidar los recursos y bienes con que cuenta la empresa, con el fin de evitar malversación, robos y un mal uso de estos y asegurar que se usen de manera eficiente, y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

2.2.5. Teoría de la Empresa

En esta teoría donde las empresas están en constantes cambios para sobrevivir en los mercados competentes, Los economistas han analizado la empresa desde dos perspectivas:

En primer lugar, como unidad de producción de bienes o servicios, es decir, examinando qué combinación de los factores de la producción es la más conveniente para obtener los bienes o servicios que oferta la empresa ya que comprende que esta perspectiva es útil para analizar las relaciones entre las empresas en el mercado y a los juristas les resulta de interés, por ejemplo, cuando se trata de determinar si el comportamiento de una empresa constituye un abuso de su poder de dominio en el mercado (**Águila, 2016**).

En segundo lugar, y más recientemente, la empresa se ha analizado “desde dentro”, es decir, examinando qué vínculos unen a los sujetos que aportan los distintos factores de la producción que se combinan en la empresa. Titulares

de factores de la producción son los trabajadores los accionistas adoptando otros parámetros de más compromiso donde los obligacionistas y demás financiadores que prestan dinero a la empresa. (Águila, 2016)

De tal manera que los administradores de la empresa, que aportan un tipo especial de trabajo y actúan como agentes y representantes de los “propietarios”; los proveedores, que aportan materias primas o producen “por encargo” partes del producto final.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Control Interno

Es que el control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos. Es el proceso que permite supervisar cada una de las actividades de la empresa permitiendo asegurar el éxito de los objetivos planteados, así como evitar y corregir desviaciones que puedan estar surgiendo en la organización (Tovar, 2014).

Asimismo, la Ley 28716, en su art. 3º, enfatiza:

“se trata de un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procesos y métodos, e incluye que la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado; para lo cual de manera obligatoria implantan los sistemas de control.”.

2.3.1.1. Componentes del Control Interno

(Claux, 2018) Según la Contraloría General de la República (2017) se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:

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

(Henderson, 2014), Una estructura o sistema de control interno es una amalgama de las políticas y procedimientos que implementa un pequeño negocio para asegurar que cada una de sus metas se logra. Siendo así que se asegura que cada empleado siga las directivas implementadas por el equipo de dirección superior. De igual forma se asegura que todos los estados financieros sean precisos, por lo que el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway reconoce cinco componentes esenciales para este sistema:

- a) El ambiente de control: se refiere al valor que el equipo de dirección superior de un negocio pequeño une a la importancia de la función de auditoría y manejo de riesgo a la firma. Además, este componente se dirige a los métodos y estilo en el que las iniciativas de control interno son implementadas. En las industrias fuertemente reguladas, como los servicios financieros, el ambiente de control es frecuentemente increíblemente formal.
- ✓ Competencia: entendido como la capacidad y la permisión. Así que queda claro que el concepto de competencia tiene una amplia historia, por ello no

es sorprendente que ser profesionalmente competente, ser suficientemente capaz y poder desempeñar ciertas tareas, haya sido una aspiración a lo largo de los tiempos. **(Mulder e Weigel & Collings, 2012)**

- ✓ Estructura organizacional: la estructura organizacional de una empresa sea el sistema jerárquico elegido por el que se gestiona un grupo de personas para cumplir con el crecimiento continuo de la compañía. **(sinnap.com, 2018)**
- b) La evaluación de riesgos: da aclarar que las acciones tomadas por un pequeño negocio para determinar cualquier situación que pueda poseer un riesgo financiero o legal para la firma. Por ejemplo, un equipo de profesionales legales puede auditar los registros de empleo de un negocio para asegurar que todos los archivos cumplan con las políticas, de igual manera un contador puede auditar los registros financieros del negocio para asegurar que todas las prácticas de contabilidad estén correctas.
- ✓ Los documentos financieros constituyen la base de la contabilidad: entre estos documentos cabe destacar los cheques de banco, las facturas extendidas y las facturas pagadas. La información contenida en estos documentos se traslada a los libros contables, el diario y el mayor. **(Endeavor , 2013)**
- ✓ Auditoria de control: El ordenamiento y la practicidad del sistema de registros y archivos sobre los procedimientos del Sistema HACCP en todas las etapas, son fundamentales, además de facilitar las acciones desarrolladas por los auditores.
- ✓ Los tipos de registros a verificar exigen una selección cuidadosa, para que

se logren las informaciones más importantes posibles, en ese momento importantísimo, en el cual el equipo auditor se dedica a la verificación de los papeles.

c) Las actividades de control: describe todas las políticas, procedimientos y mejor práctica que un pequeño negocio pone en lugar para disminuir el riesgo. Para ello se debe realizar una revisión de todos los documentos:

✓ Revisión interna: La evaluación del control interno es de mucha importancia debido a que nos ayuda a identificar algunos riesgos que pueden existir en una entidad y no se han detectado aún. **(Dias & Morales, 2017)**

✓ Revisión externa: está claro que la dirección superior de una firma puede mandar que un contador externo revise los libros de la organización en una base anual para asegurar que el equipo de contabilidad interno se está desempeñando efectivamente. **(Dias & Morales, 2017)**

d) La información y comunicación: son los métodos utilizados para entrenar a la población de empleados de las actividades de control.

La información esta debe contener los informes contables y operativos que permiten llevar el adecuado control de la empresa. “La información no solo se refiere a los datos creados internamente, por el contrario, mantiene la información sobre eventos externos, y/o actividades y condiciones, necesarias para tomar decisiones institucionales” (Contraloría General del Estado de Bolivia, 2008, p. 64).

Con respecto a la comunicación, esta debe ser eficiente, de manera que la información que se da sea concreta y pueda ser captada de manera correcta

por los trabajadores de la organización, a fin de que puedan cumplir con los objetivos.

Aunque para Koontz y Weihrich (2013) “la comunicación está considerada como una dimensión independiente, estos la definen como la transferencia de información entre un emisor y un receptor, que se deba entender. En dicho modelo se concentra no solo en el emisor, sino también en la transmisión y en la recepción del mensaje; por tanto, la comunicación facilita armonizar un clima organizacional bueno”

- e) **Supervisión:** el monitoreo de la estructura de control interno describe las prácticas de un pequeño negocio para auto auditar sus sistemas de manejo de riesgo, asegurando que todos los empleados cumplan con las políticas internas. De forma alternativa, la compañía puede contratar los servicios de una firma de auditoría externa. **(Henderson, 2014)** donde se puede controlar de dos formas
- f) **Auditoría interna:** Analizar y mejorar los controles y el desempeño La auditoría interna permite ahorrar dinero para la organización, protege su reputación y allana el camino hacia el éxito. alerta a los líderes sobre dichos riesgos y recomienda, de manera proactiva, mejoras para ayudar a reducir los riesgos. **(Bendermache, 2015)**
- g) **Auditoría externa:** Donde Expresar una opinión sobre el estado financiero, Las empresas de auditoría externa no profundizan en el gobierno de la organización. Por lo que al menos los objetivos sean de un aporte externo **(Bendermache, 2015)**.

2.3.1.2. Beneficios del Control Interno

Gesdatta (2019) Como emprendedor o dueño de negocio, vale la pena intentar establecer objetivos de auditoría y control interno.

No importa el tamaño de la empresa. Siempre se pueden establecer protocolos de control de acuerdo a a la escala del negocio. Elegimos los que para nosotros son los 5 beneficios más importantes de hacer auditoría y control interno (**Gesdatta, 2019**) mencionando los siguientes beneficios:

- a) Establecer protocolos y procedimientos: en connotativa nos lleva a crear controles internos, los propietarios de pequeñas empresas establecen protocolos y procedimientos que su personal debe seguir. Estos procedimientos ayudan a poner orden a todos saber lo que se espera. Tal como se describe en los controles internos.
- b) Prevenir el fraude y el robo: en esta parte se menciona al establecimiento de controles internos puede ayudar a las empresas a prevenir o reducir el fraude y el robo dentro de sus negocios. Mediante los controles internos pueden incluir actividades como la conciliación de los estados de cuenta bancarios y las revisiones de auditoría interna, evitando los fraudes de dinero.
- c) Separación de tareas: Los controles internos separan los deberes que tienen los empleados, asegurando que haya un sistema de controles y balances. Por ejemplo, los controles internos de una empresa podrían garantizar que un empleado que realiza los cobros haga también los pagos.
- d) Organizar información financiera y de gestión: Los controles internos pueden ayudar a su pequeña empresa a mantener organizada su información financiera y administrativa. Los datos organizados pueden aumentar la productividad y

preparar mejor su negocio si necesita presentar documentos para el sistema bancario o para inspecciones impositivas.

- e) Reducir los errores a través de la formación: Los controles internos pueden ayudar a las empresas a reducir errores, lo que puede ayudarles a ahorrar dinero y ser más productivas. La capacitación de los empleados es un ejemplo de un control interno que puede reducir los errores. La capacitación puede incluir cómo usar un programa de gestión interno o aprender un nuevo proceso de trabajo que existe entre las áreas.

2.3.1.3. Tipos de control Interno

- a) **Controles de origen:** en estos tipos de control se definen para conseguir que la fuente de peligro se mantenga dentro de los niveles de tolerancia y de apetito al riesgo. El responsable de vigilar que este control se realice es quien genera la actividad que es fuente de riesgo. **(Calle, 2018)**
- b) **Controles posteriores:** Este tipo de controles se implementan después de que la fuente de riesgo se ha puesto en acción. Las medidas que se toman buscan evitar que se produzcan perjuicios futuros, ya sea por comportamientos imprudentes o dolosos.
- c) **Controles permanentes:** Estos se implementan cuando la fuente de riesgo tiene una alta probabilidad de exceder los límites de tolerancia al riesgo. Justamente por eso el control debe mantenerse de forma permanente.
- d) **Controles periódicos:** mediante este control el foco de riesgo no implica una amenaza continua, es suficiente con mantener controles periódicos. La intensidad de las medidas dependerá de las características del riesgo. El objetivo de estos controles es garantizar que los niveles de riesgo se mantengan

dentro de los límites establecidos. (Calle, 2018)

e) **Controles facultativos:** Estos controles no son obligatorios dependen directamente de los particulares, quienes son responsables de que el nivel de peligro no sobrepase los límites permitidos. Esta debe garantizar que los miembros de la empresa adopten las medidas necesarias para revelar las posibles infracciones y que se respete la normatividad interna. (Calle, 2018)

Según **Curay (2016)** menciona lo Interpretado por (Meniz y Aldave, 2013), el control interno comprende las acciones de cautela previa simultánea y de verificación posterior que realiza la empresa, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior.

- ✓ El control interno previo y simultaneo compete exclusivamente a los directivos, funcionarios y trabajadores de la empresa como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección.
- ✓ El control interno posterior es ejercido por los responsables superiores del trabajador o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por la Auditoria Interna según sus planes y programas anuales, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes de la empresa.

2.3.1.4 Objetivos del Control Interno

El control es establecido como el esquema de la estructura de una organización y que de acuerdo a (Dextre & Del Pozo, 2012), es indispensable que cubra los siguientes aspectos:

- Implementación de normas y aspectos para la descripción y ejecución de las actividades, con los controles pertinentes que las aseguren, así como las diversas formas de medir el rendimiento.
- Comprobación de las actividades y determinar si los resultados guardan concordancia con los objetivos inicialmente establecidos.
- Medición y evaluación de los resultados con respecto a las metas que se alcanzaron durante determinado periodo.
- Ejecución de acciones correctivas de ser necesarias.
- Realizar los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos inicialmente propuestos.

2.3.2 Caso de estudio

2.3.2.1 Empresa Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C.

La empresa Edg Mackenzie contratistas Generales S.A.C. fue creada el 23/01/2002, iniciando sus actividades el 11/02/2002 tiene el compromiso de satisfacer las necesidades de los clientes, asignando los recursos materiales y humanos requeridos para mejorar continuamente nuestro sistema de calidad, logrando con esto ofrecer servicios que superen las expectativas de nuestros clientes. Esta empresa esta empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano.

2.3.2.2. Datos de la empresa

RUC: 20483893681

Razón Social: EDG MACKENZIE CONTRATISTAS GENERALES SAC

Tipo Empresa: Sociedad Anonima Cerrada

Condición: Activo

Fecha Inicio Actividades: 11 / Febrero / 2002

Actividades Comerciales: Alquiler Otros Tipos Maq.y Equi. Ncp.

CIIU: 71290

Dirección Legal: Av. las Palmeras Mza. B Lote. 21 Dpto. 101

Urbanización: Lagunas del Chipe I Etapa (por el Portón de la Udep),
Piura, Piura, Perú

2.3.2.3 Misión de la empresa

La misión de EDG MACKENZIE CONTRATISTAS GENERALES S.A.C. es resolver las necesidades de servicio de alquiler de Maquinaria pesada de sus clientes más exigentes, más allá de las obligaciones contractuales, trabajando en un entorno que motive y desarrolle a su personal respetando el medio ambiente en armonía con las comunidades en las que opera.

2.3.2.4 Visión de la empresa

Ser una empresa de alcance nacional, con reconocido liderazgo y prestigio en la sociedad, basados en la ética de sus profesionales, en sus políticas de calidad, seguridad y medio ambiente, en su capacidad tecnológica y en la seriedad del cumplimiento de sus compromisos

2.3.2.5 Maquinas en alquiler

- Bulldozers.- la cual es alquilada para limpieza y desbroce de suelos, nivelación de suelos, empuje de materiales, cortes de material grueso, roturaciones, rellenos, defensas riverenas, apilación de materiales.
- Excavadoras.- usada para canales, drenes, diques, defensas, levantamiento de material, excavación de materiales.
- Motoniveladora.- alquilado para construcción de carreteras, caminos y trochas, mezcla de materiales, estiramiento de material, nivelación de suelos.
- Rodillo.- alquilado para compactación de todo tipo de materiales, diques, carreteras, caminos.
- Cargador Frontal.- alquilado para construcción de carreteras, caminos y trochas, estiramiento de material, nivelación de suelos, carguio de material.
- Retroexcavadora.- Ofrece las mismas características que la excavadora pero en menor escala como levantamiento de materiales, demoliciones.
- Volquete. Para el transporte de materiales , transporte de maquinaria
- Cisterna.- usado para el transporte de Combustibles.

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en:

Galán (2009) en su publicación “Las hipótesis en la investigación” donde 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”.

Se formulan hipótesis en las investigaciones que buscan probar el impacto que tienen algunas variables entre sí, o el efecto de un rasgo o variable en relación con otro, fundamentalmente son estudios que muestran la relación causa efecto. Pero no toda investigación necesita de hipótesis, tal es el caso de la investigación de tipo descriptivo, no las requieren, porque solo es suficiente plantear algunas preguntas de investigación. **(Amador, 2014).**

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación empleado para el desarrollo de esta investigación fue de enfoque cuantitativo. Por lo que Rodríguez Peñuelas (2014, p.32) Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente.

4.1.2. Nivel de la investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo, porque permitió describir y analizar las variables de la investigación, en este caso solo se recolecta la información y se agrupa para tener cifras lo más aproximadas posibles.

4.1.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue No experimental – descriptivo.

- No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- Descriptivo, porque se recolectó los datos en un solo momento, la finalidad es conocer la relación entre ambas variables.

4.2. El universo y muestra

4.2.1. Universo

En este caso la población fue las empresas de servicios en el Perú

4.2.2. Muestra

Para la investigación se utilizó una muestra por conveniencia de la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C.

4.3. Definición de la operacionalización de variables

No aplica por ser una investigación bibliográfica documental y de caso

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

En la presente investigación, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y entrevista.

4.4.2. Instrumentos

En la presente investigación, para la recolección de la información se aplicó un cuestionario.

4.5. Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se aplicó un cuestionario.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se describió las oportunidades de mejora para la empresa de caso.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se explicó las propuestas de mejora que serán aplicadas en la empresa.

4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado	Objetivos	Variable en Estudio	Metodología
<p>Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C, Piura, 2019.</p>	<p>¿Las oportunidades en el control interno mejoran las posibilidades de la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019?</p>	<p>Objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1: Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019.</p> <p>Objetivo específico 2: Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019.</p> <p>Objetivo específico 3: Explicar la propuesta de mejora del control interno en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019.</p>	<p>Control interno</p>	<p>Tipo: Cualitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo.</p> <p>Diseño: Descriptivo, No experimental, bibliográfico, documental y de caso</p>

4.7. Principios éticos

ULADECH (2016) en su CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN publicó: Los principios éticos descritos en el presente código, deben regir las normativas de elaboración de los proyectos de investigación en la universidad, realizados para los distintos niveles de estudios y modalidad; así como para los proyectos del Instituto de Investigación.

El presente Código de Ética tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad. Ese quehacer tiene que llevarse a cabo respetando la correspondiente normativa legal y los principios éticos definidos en el presente Código, y su mejora continua, en base a las experiencias que genere su aplicación o a la aparición de nuevas circunstancias.

Principios que Rigen la Actividad Investigadora

- **Protección a las personas.-** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- **Beneficencia y no maleficencia.-** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- Justicia.- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad 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 integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.
- Consentimiento informado y expreso.- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

5.1.1 OBJETIVO ESPECIFICO 01:

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019.

Tabla 01. ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
25 personas	3	100%
30 personas	0	0%
40 personas	0	0%
Más de 40	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MAKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que la empresa cuenta con un total de 25 trabajadores.

Tabla 02. ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo están aptos para el puesto con respecto a los conocimientos y habilidades que se necesitan?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que la empresa los trabajadores si están aptos para los puestos que se necesitan.

Tabla 03. ¿Los trabajadores se encuentran satisfechos con el ambiente de trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que la empresa los trabajadores si se encuentran satisfechos con el ambiente de trabajo.

Tabla 04. ¿Todo el personal está en planilla?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que la empresa los trabajadores si se encuentran todo el personal en planilla.

Tabla 06. ¿Se cuenta con un organigrama?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% afirmaron que la empresa si cuenta con un organigrama.

Tabla 07. ¿El trabajador cuenta con sus implementos de seguridad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que la empresa los trabajadores si cuentan con sus implementos de seguridad.

Tabla 08. ¿Se cuenta con manuales de procedimientos o directivos para las distintas actividades?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	1	33.4%
NO	2	66.6%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 33.4% afirmaron que, si cuentan con los manuales de procedimientos o directivos para las distintas actividades, mientras que el 66.6% respondió que no cuentan con los manuales de procedimientos.

Tabla 09. ¿Las maquinarias son propias?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que las maquinarias si son propias de la empresa.

Tabla 10. ¿Se cuenta con una directiva para el mantenimiento de las maquinarias?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	1	33.4%
NO	2	66.6%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 33.4% afirmaron que, si cuentan con una directiva para el mantenimiento de la maquinaria, sin embargo, el 66.6% afirmaron que no cuentan con una directiva para el mantenimiento de las diversas maquinarias.

Tabla 11. ¿Cumple la empresa con todos los mantenimientos oportunos a las maquinarias?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que a las maquinarias si cumplen con todos los mantenimientos oportunos.

Tabla 12. ¿Cada cuánto tiempo se les realiza mantenimientos a las maquinarias?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Quincenal	3	100%
Mensual	0	0%
Cada 6 meses	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que la empresa realiza cada 15 días el mantenimiento de sus maquinarias.

Tabla 13. ¿Terminado el contrato de alquiler, las maquinarias son revisadas técnicamente, después de ser devueltos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	1	33.4%
NO	0	0%
AVECES	2	66.6%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 33.4% respondieron que si se revisa la maquinaria al se ser devueltas por termino de contrato, mientras que el 66.4% respondió que a veces son revisadas las maquinarias.

Tabla 14. ¿Se cuenta con pólizas de seguros para accidentes o siniestros?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que la empresa y las maquinarias si cuentan con pólizas de seguros para accidentes o siniestros.

Tabla 15. ¿El monto que cubre por el alquiler de maquinaria es rentable?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% afirmaron que si es rentable el monto que cubre por el alquiler de maquinaria.

Tabla 16. ¿Existen casos en que el cliente ha quedado mal con el pago del servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que el cliente ha quedado mal con el pago de servicio.

Tabla 17. Los clientes en su mayoría son:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Naturales	0	0%
Jurídicos	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que los clientes en su mayoría son jurídicos.

Tabla 18. ¿La empresa mantiene un fondo intangible para mantenimientos de las maquinarias?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que la empresa si mantiene un fondo intangible para el mantenimiento de las maquinarias.

Tabla 19. ¿Se lleva el control de cada máquina en cuanto a la depreciación anual y el mantenimiento?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% afirmaron que si se lleva el control de cada máquina en cuanto a la depreciación anual y el mantenimiento.

Tabla 20. Las existencias de las maquinarias son por:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Adquisición	3	100%
Por aporte de capital	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que las existencias de las maquinarias son por adquisición.

Tabla 21. ¿Existe seguridad o un encargado de cuidar y proteger las maquinarias cuando estas no estén en alquiler?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que si cuentan con una persona encargada de cuidar y proteger las maquinarias cuando no están en alquiler.

Tabla 22. ¿Se tiene previsto en el corto plazo adquirir nuevas maquinarias?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que la empresa si tiene previsto en el corto plazo adquirir nuevas maquinarias.

Tabla 23. De adquirir nuevas maquinarias, ¿se recurrirá?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Financiamiento bancario	1	33.4%
Leasing financiero	2	66.6%
Fondos de la empresa	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 33.4% respondió que de adquirirse nuevas maquinarias se recurriría a un financiamiento bancario, sin embargo, el 66.6% afirmó que se recurriría a un Leasing financiero.

Tabla 24 ¿El personal cuenta con los equipos necesarios para realizar su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que el personal si cuenta con los equipos y sistemas necesarios para realizar su trabajo.

Tabla 25. ¿Siempre cumple la empresa con sus obligaciones ante la Sunat?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que la empresa si cumple con sus obligaciones ante la SUNAT.

Tabla 26. ¿La contabilidad siempre está al día?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que la empresa si al día la contabilidad.

Tabla 27. ¿La información generada es oportuna?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% afirmaron que la información que se genera no es oportuna.

Tabla 28. ¿Presenta la empresa denuncias por incumplimiento del servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% afirmaron que la empresa no presenta denuncias por incumplimiento del servicio.

Tabla 29. ¿Las utilidades de la empresa se retiran de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	0	00%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% afirmaron que las utilidades de la empresa no se retiran de la empresa.

Tabla 30. ¿Periódicamente la empresa se somete a una auditoria?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que la empresa si se somete periódicamente a una auditoria.

Tabla 31. ¿Capacita a los trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que la empresa si capacita a todos los trabajadores.

Tabla 32. ¿Cada cuánto tiempo los capacita?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
1 mes	0	0%
3 meses	3	100%
6 meses	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: encuesta aplicada a la empresa EDG MACKENZIE SERVICIOS GENERALES S.A.C.

Interpretación: se observa que de las 3 personas encuestadas de la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C., el 100% respondieron que los trabajadores son capacitados cada 3 meses.

5.1.2 OBJETIVO ESPECIFICO 02:

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019.

OPORTUNIDADES DE MEJORA		
OPORTUNIDAD	DESCRIPCION	PROPUESTA DE MEJORA
FALTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.	La empresa no cuenta con un manual de procedimientos para las distintas actividades, ya que las anteriores gestiones no han actualizado el manual que tienen actualmente, teniendo como consecuencia que no exista coordinación en cada área.	ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
NO CUENTA CON DIRECTIVAS DE MANTENIMIENTOS PARA LOS VEHICULOS.	La empresa realiza mantenimientos, sin embargo no cuenta con directivas que controle y especifique dichos mantenimientos, puesto que las maquinarias solo pasan por taller de mantenimiento cuando sufren algún desperfecto y al no contar con directivas establecidas se puede generar algún percance.	

<p>FALTA DE REVISION TECNICA</p>	<p>En la empresa existen una falta de revisión técnica para las maquinarias, ya que cuando se termina un contrato de alquiler; las maquinaria son devueltas al almacén, sin embargo, los encargados no revisan que las maquinas sean entregadas en óptimas condiciones debido a que no están capacitados y no cuentan con las herramientas necesaria para realizar dicha revisión, asimismo no las revisan debido a la confianza que tiene con sus clientes y al no ser revisadas está la posibilidad de que las unidades traigan alguna falla.</p>	<p>IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS Y CAPACITACION DE PERSONAL</p>
<p>FALTA DE ESTIMACIÓN DE ANALISIS DE RIESGOS EN LOS CLIENTES.</p>	<p>La empresa en su exceso de confianza hacia sus clientes tiende a caer en los casos habituales de brindar sus servicios a aquellos clientes que no cuentan con los fondos necesarios para asumir el pago del servicio causando a la empresa una pérdida de dinero y obteniendo una cuenta por cobrar dudosa</p>	<p>IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS DE VENTAS</p>

<p>FALTA DE INFORMACION OPORTUNA</p>	<p>La empresa no cuenta con información oportuna y precisa, es decir que la empresa no cuenta con adecuados sistemas de información, asimismo la información no está al alcancé para acceder en el momento que se necesite utilizar, teniendo como consecuencia qué la gerencia no tenga información confiable y no pueda tomar las mejores decisiones para la empresa.</p>	<p>IMPLEMENTACION DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</p>
--------------------------------------	---	--

5.1.3 OBJETIVO ESPECIFICO 03:

Explicar la propuesta de mejora del control interno en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019.

La implementación de un sistema de control interno en la empresa se realiza con el propósito de evitar gastos, detectar irregularidades en las diferentes áreas; así como brindar seguridad al sistema contable, estableciendo y evaluando cada uno de los procedimientos administrativos, contables y financieros que permitan que la empresa cumpla su objetivo.

PROPUESTA N° 01: IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los manuales son importantes ya que explican de manera detallada todos los procedimientos de la organización, permitiendo evitar errores los cuales suelen cometerse dentro de las diferentes áreas de la empresa; estos manuales permiten detectar las fallas que se presentan frecuentemente, por ejemplo, la duplicidad de funciones. Asimismo, sirven de guía en el momento que ingresan personas nuevas a la empresa, ya que les explica detalladamente toda la organización de la empresa, desde su reseña histórica, su estructura organizacional y los procesos y funciones de cada área.

El manual de procedimientos es un documento en el cual se detalla toda la organización formal de la empresa, desde sus objetivos, responsabilidades y funciones de cada trabajador, este manual también permite que la empresa funcione de manera precisa y correcta, ya que es donde se establecen las políticas, reglamentos, normas, sanciones y todo lo que se relacione con la gestión de la empresa.

CAPITULO I

1. Finalidad

El presente manual se establece la estructura funcional y las normas de cumplimiento de la empresa Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C en donde se establece los niveles de coordinación, las responsabilidades y funciones de los trabajadores de las diferentes áreas, así como la naturaleza, misión y visión que permiten que la empresa logre un adecuada y eficiente desempeño en cada una de las actividades.

2. Alcance

El alcance del Manual de procedimientos es a toda la estructura organizacional de la empresa Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C

3. Naturaleza Jurídica

Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C es una empresa que se dedica al alquiler de maquinaria y vehículos de transporte; es de persona jurídica.

4. Jurisdicción

Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C, se encuentra ubicada Avenida las Palmeras Mza. B Lote 21 Dpto. 101, Urbanización Lagunas del Chipe II Etap (por el Portón de la Udep).

5. Misión

La misión de Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C. es resolver las necesidades de servicio de alquiler de Maquinaria pesada de sus clientes más

exigentes, más allá de las obligaciones contractuales, trabajando en un entorno que motive y desarrolle a su personal respetando el medio ambiente en armonía con las comunidades en las que opera.

6. Visión

Ser una empresa de alcance nacional, con reconocido liderazgo y prestigio en la sociedad, basados en la ética de sus profesionales, en sus políticas de calidad, seguridad y medio ambiente, en su capacidad tecnológica y en la seriedad del cumplimiento de sus compromisos.

7. Objetivos

El objetivo de Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C., es de dedicarse a las actividades propias de la empresa de servicios, siempre que se encuentre con las respectivas autorizaciones y reglamento.

CAPITULO II

1. Organización

1.1.Niveles Jerárquicos

Para el cumplimiento de las funciones de la empresa Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C tiene la siguiente estructura que orienta para lograr la misión, visión de la empresa; y se organiza de la siguiente manera:

- 1er nivel: Junta General de Accionistas
- 2do nivel: Áreas Administrativas
- 3ero nivel: Área de operación

2. Descripciones de la estructura orgánica.

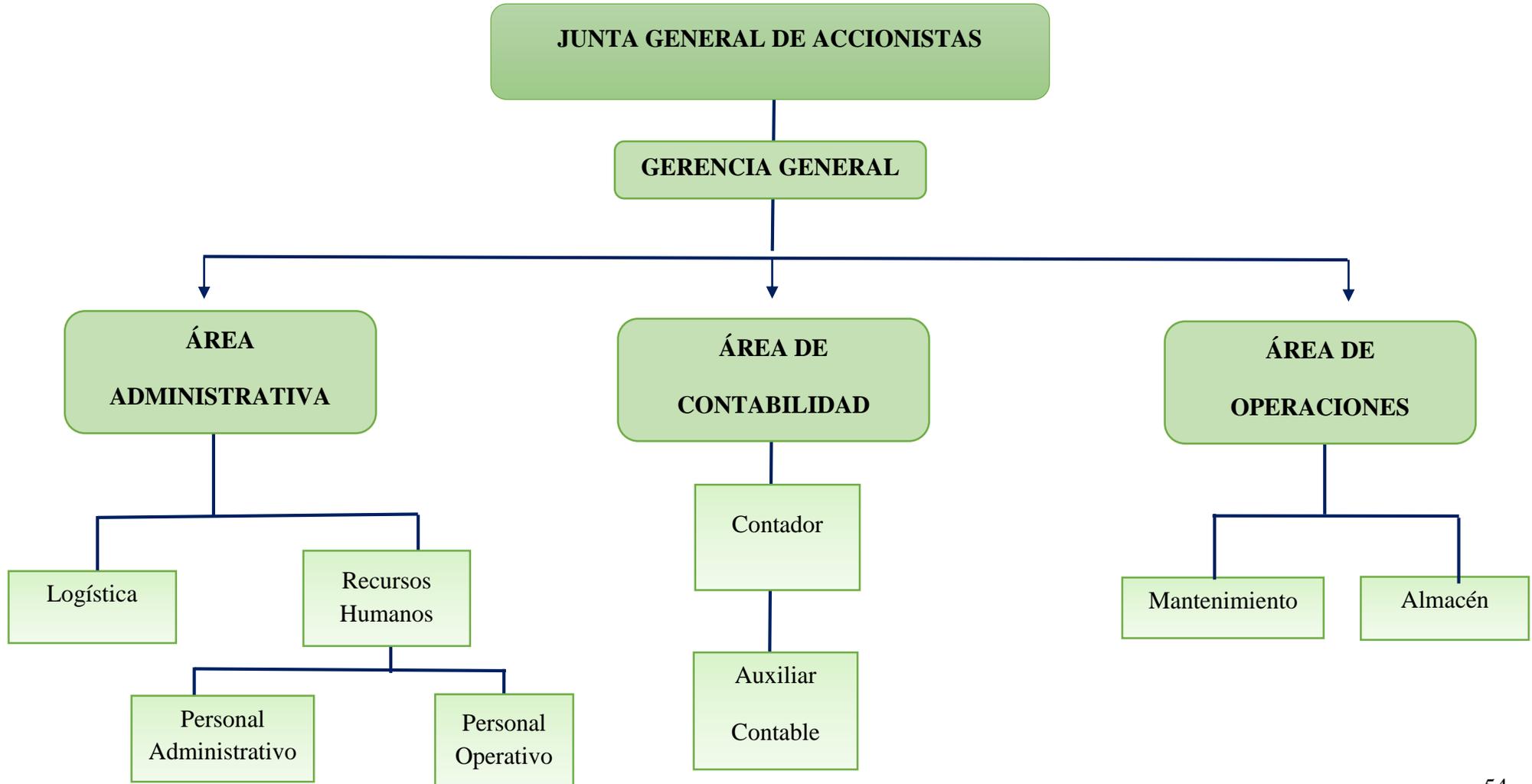
a) Órganos de dirección

- Junta General de accionistas
- Gerente General

b) Departamentos

- Área de administración
- Área de contabilidad
- Área de operaciones

3. Organigrama Estructural



CAPITULO III

1. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto: Junta general de Accionistas

II. OBJETIVOS DEL PUESTO

La junta General es uno de los principales órganos de gobierno de una sociedad de capital. En ella, los propietarios de la sociedad adoptan los acuerdos sobre aquellas materias que la ley y los estatutos sociales determinen.

La JGA sólo puede tratar los asuntos contemplados en la convocatoria, salvo que estén presentes todos los accionistas y decidan éstos por unanimidad tratar algún tema no considerado en la convocatoria.

III. FACULTADES

- Aprobar o desaprobar la gestión social y los resultados económicos del ejercicio anterior.
- Disponer la aplicación de las utilidades que hubiesen.
- Elegir regularmente a los miembros del Directorio en la forma prevista en el Estatuto y fijar su retribución.
- Designar o delegar en el Directorio la designación de los auditores externos cuando corresponda de acuerdo a Ley o se decida hacerlo.
- Tratar los demás asuntos de competencia de la AGA y sobre cualquier otro

consignado en la convocatoria.

- Remover a los miembros del Directorio y elegir a sus reemplazantes, cuando sea el caso.
- Modificar el Estatuto.
- Aumentar o reducir el capital y modificar el Estatuto.”
- Emitir obligaciones, pudiendo delegar en el Directorio la aprobación de las características de dicha emisión, así como su ejecución.
- Disponer investigaciones y auditorías especiales.

IV. REQUISITOS

Ser socio o accionista de la empresa

2. GERENCIA GENERAL

V. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto: Gerencia General

VI. OBJETIVOS DEL PUESTO

Es el máximo responsable de la administración de una empresa u organización, el gerente general representa la punta de la pirámide empresarial, sobre quien recae la mayor cuota de responsabilidades y es, además, el portavoz máximo de la empresa. Es una figura de autoridad en la empresa; de él se espera la conducción estratégica y la toma de decisiones de altura, para lograr el cumplimiento de objetivos organizacionales.

VII. FUNCIONES

- Planificación, organización y supervisión general de las actividades desempeñadas por la empresa.
- Administración de los recursos de la entidad y coordinación entre las partes que la componen.
- Conducción estratégica de la organización y hacer las veces tanto de líder a lo interno de la empresa, como de portavoz a lo externo de la misma.”
- Tomar decisiones críticas, especialmente cuando se trata de asuntos centrales o vitales para la organización.
- Motivar, supervisar y mediar entre el equipo de trabajo.
- Desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proposiciones de dichas metas para la aprobación.
- Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y los análisis se están ejecutando correctamente.
- Informar los sucesos de la empresa a la junta General de Accionistas.

VIII. REQUISITOS

- **Educación**

Titulado en administración, contabilidad, bachiller en contabilidad, técnica en negocio y finanzas, negocios internacionales.

- **Experiencia.**

Tener 3 años de experiencia como gerente, administrador o contador.

- **Conocimientos**

1. Conocer el rubro del negocio.
2. Gestión de administración
3. Sistemas de controles internos
4. Capacidad de liderazgo
5. Experiencia de trabajo en función de gestión

3. AREA ADMINISTRATIVA

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto: Área Administrativa

Área que pertenece: Dpto. Comercial

I. OBJETIVOS DEL PUESTO

El área de administración ocupa un el segundo puesto de importancia dentro de la empresa, desde este departamento se planifican, dirigen y coordinan los diversos departamentos de la empresa.

La administración en la empresa Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C, se encarga de las ventas, así como de la selección y contratación del personal operador de la empresa, también se encarga de recibir, gestionar y tramitar todos los documentos que ingresen a la empresa.

II. FUNCIONES

a) Administrador

- Gestionar la Adquisición de los bienes que requiera el funcionamiento de la empresa.
- Realizar todos los actos y contratos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.
- Dirigir e instruir a todas las áreas a su cargo.
- Velar por el adecuado funcionamiento de las dependencias a su cargo.
- Recepcionar y gestionar solicitudes y documentos.
- Tramitar pedidos de mantenimiento para los diferentes vehículos e instalaciones de la empresa.
- Implementar mecanismos tecnológicos para mejorar las operaciones de la empresa.
- Realizar estudios de mercados.
- Reportar a la junta general de accionistas los informes sobre las actividades que se realizan.

b) Logística

- Supervisión de las actividades diarias.
- Dirigir los equipos de logística y establecer objetivos.

- Garantizar la calidad del servicio
- Gestionar los medios necesarios y movilizar los recursos humanos y financieros más adecuados.
- Cotizar el precio de los materiales antes de ser comprados.
- Realizar la compra de los repuestos o materiales que se necesiten para el buen funcionamiento de los vehículos.
- Recepción de facturas

c) Recursos Humanos

- Gestión administrativa de personal
- Reclutamiento y selección de personal
- Elaborar un plan de selección y contratación del personal de acuerdo a los requerimientos y habilidades que se necesitan en cada área.
- Formación y desarrollo profesional de los trabajadores.
- Evaluar el desempeño de cada trabajador
- cumplir con la prevención de riesgos laborales.

III. REQUISITOS

- **Educación**

Título profesional, técnicas, en contabilidad administración, negocios internacionales.

- **Experiencia.**

Tener experiencia más de un año en cargos similares.

- **Conocimientos**

1. Ley de contrataciones

2. Conocimiento en aplicativos de administración
3. Conocimiento de marketing
4. Normas tributarios
5. Conocimiento en planeamiento estratégico

4. AREA DE CONTABILIDAD

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto: Area de Contabilidad

Área que pertenece: Dpto. De Gerencia

II. OBJETIVOS DEL PUESTO

Se encarga de cumplir con las normas, políticas y procedimientos necesarios para garantizar la seguridad y veracidad de las operaciones contables, financieras y presupuestales, y así poder obtener información concreta, confiable y en base a ella tomar las mejores decisiones para alcanzar los objetivos de la empresa.

III. FUNCIONES

- Cumplir con las normas del Plan Contable General Empresarial.
- Llevar el control de los ingresos y gastos de la empresa, así como de los libros contables.
- Elaborar informes contables y estados financieros.
- Llevar un control de los cobros y pagos pendientes.
- Registrar y archivar los documentos contables de la empresa.
- Determinar el cálculo de los tributos que se deben pagar mensualmente.
- Llevar ordenadamente los registros auxiliares de los clientes y proveedores.

- Elaborar las planillas de los trabajadores de la empresa y cancelar las remuneraciones de cada trabajador.
- Emitir notas de ingreso y salida de los vehículos de almacén.
- Proponer alternativas para mejorar el uso de los recursos.

IV. REQUISITOS

- **Educación**

Titulado en la Carrera de Contabilidad

- **Experiencia.**

Experiencia de 2 años en cargos similares

- **Conocimientos**

1. Tener conocimiento de sistemas contables
2. Manejar el plan contable General Empresarial
3. Tener conocimiento en procesos contables
4. Conocimientos de tributación.

- **Habilidades**

1. Responsable
2. Puntual
3. Disciplinado
4. Trabajo en equipo
5. Capacidad de tomar decisiones
6. Creativo
7. Liderazgo

5. AREA DE OPERACIONES

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del puesto: Area de Operaciones

Área que pertenece: Dpto. De Gerencia

II. OBJETIVOS DEL PUESTO

El área de operaciones es crucial para el buen funcionamiento de la empresa, esta área permite maximizar los recursos de la empresa y mantener una coordinación y comunicación con las demás áreas. Se encarga de organizar y planificar los requerimientos necesarios para un adecuado uso de los recursos.

III. FUNCIONES

- Administrar los recursos de la empresa.
- Definir estrategias de desarrollo en el Mercado.
- Supervisar el desarrollo y ejecución de las actividades y procesos.
- Programar los horarios de mantenimiento de los vehículos.
- Elaboración de los manuales de procedimientos para la ejecución de los mantenimientos de los vehículos
- Elaboración de los presupuestos de mantenimiento.
- Reportar el estado técnico de los vehículos.
- Detectar las fallas técnicas en los vehículos; si hubiesen y reportarlas.

- Realizar el adecuado mantenimiento de los vehículos
- Creación de alianzas estratégicas para el desarrollo de la empresa.
- Asegurar el buen desarrollo y funcionamiento operacional de la empresa.
- Llevar un control de los vehículos que entran y salen de almacén, así como de los repuestos que se utilizan.

IV. REQUISITOS

- **Educación**

Profesional especializado en operaciones, logística y/o supervisión

- **Experiencia.**

Experiencia de 3 años en cargos similares

- **Conocimientos**

Conocimientos de mecánica automotriz, mantenimiento y electricidad.

- **Habilidades**

1. Capacidad de liderazgo
2. Aptitud para la planificación estratégica
3. Responsable
4. Puntual
5. Organizado
6. Capacidad de comunicación



PROPUESTA 03: IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS DE VENTAS

La importancia de las ventas reside en que es el área con más poder en la empresa, ya que es el motor de producción, en ella se realizan los ingresos que la empresa necesita, pues de su desarrollo y efectividad depende la rentabilidad de la empresa, es más rentable fidelizar a un cliente que encontrar uno nuevo.

Las implementaciones de políticas de ventas en la empresa Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C, son importantes para la orientación la cual debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan los procedimientos que debe realizar el área de venta de la empresa, estas políticas también deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa, con el fin de controlar que en el área de ventas se cumplan con las políticas establecidas, evitando problemas como el incumplimiento de pago que conlleva a una morosidad que afecta negativamente en la rentabilidad de la empresa.

Políticas nuevas de la empresa para el área de ventas:

1. Trabajar con clientes con buena calificación crediticia
2. Trabajar con un adelanto del 50% previo contrato.

3. Cliente nuevo deberá brindar garantía y con el 80 % de adelanto del trabajo previo contrato.
4. Cliente nuevo o antiguo deberá firmar contrato antes de iniciar el trabajo.
5. Los clientes nuevos no deben contar con antecedentes de morosidad.
6. Que cuente con todos los papeles en regla y vigentes.
7. Que sea mayores de 28 años

PROPUESTA 04: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La implementación de sistemas de información es importante para la empresa, hoy en día estos sistemas son una ventaja para el desarrollo de la empresa porque permite obtener información concreta, adecuada y pertinente para las diversas áreas, teniendo como resultados la obtención de información de primera mano que ayudará a la toma de decisiones. En las empresas estos sistemas están siendo implementados ya que son una forma rápida y confiable de obtener información.

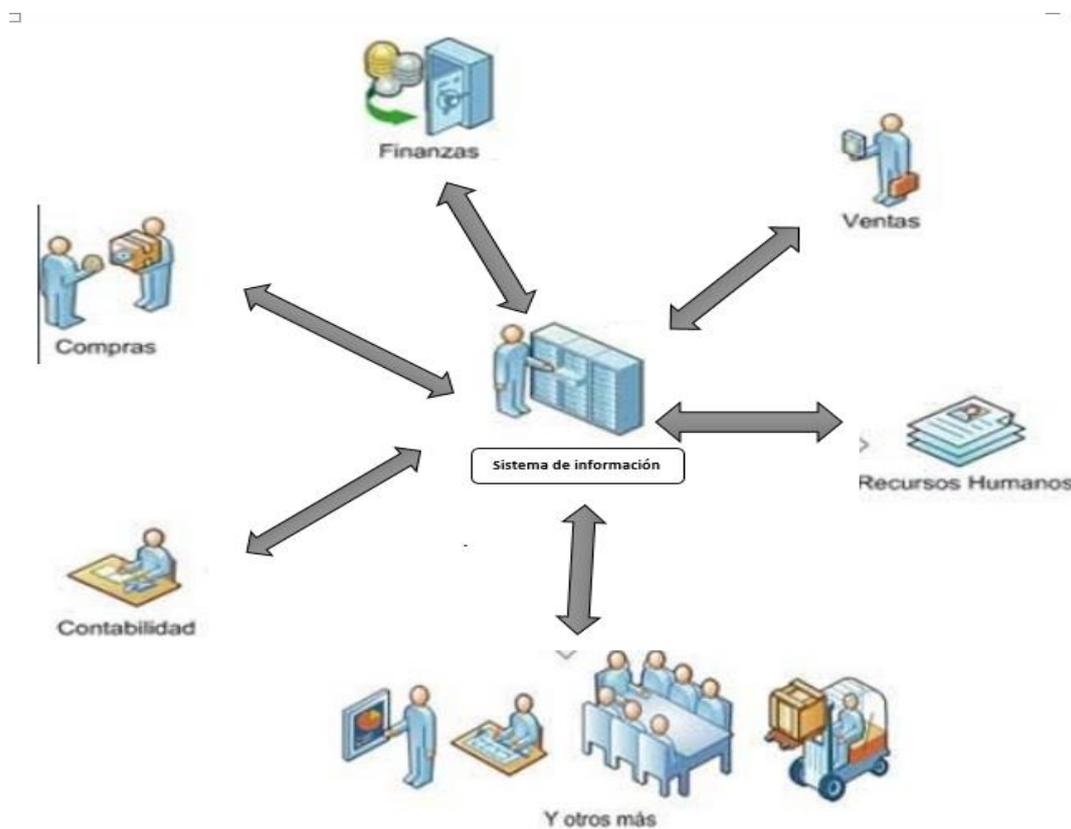
Un sistema de información ayudará a la empresa a administrar, recolectar, recuperar, procesar y almacenar información relevante de los diversos procesos de la empresa, así mismo permitirá conocer la eficiencia de una gran cantidad de datos ingresados a través de procesos diseñados para cada área con el objetivo de producir información válida para la toma de decisiones.

Existen varios métodos para implementar un sistema de información como es el método directo, método paralelo, método piloto y el método de fases, en el caso de la empresa de Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C. se realizará el método de fases el cual se divide en partes que se van a ir realizando a lo largo de un periodo de

tiempo, una vez que se inicia la primera fase, la segunda no se puede iniciar hasta que la primera se haya completado con éxito; así se continúa hasta que se finaliza con la última fase. Esta fase tiene menor riesgo, es por ello que la decisión de adoptar este método o cualquier otro método estará influenciada por factores de riesgo y disponibilidad de recursos.

La empresa al aplicar este método debe tomar importancia a lo que es la capacitación del personal, ya que es importante que se le capacite para asegurar el adecuado uso del sistema, en la empresa se puede ir capacitando al personal para que este se vaya familiarizando con el nuevo sistema.

Instalado el sistema propuesto se deberá realizar una prueba de sistema que permitirá comprobar que este funciona correctamente, también se debe realizar una prueba de seguridad con la finalidad de verificar que los mecanismos de protección incorporados al sistema si lo protegerán de los errores o accidentes que se puedan originar.



5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Objetivo Específico 01:

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C, Piura, 2019.

Se observa que la empresa cuenta con veinticinco trabajadores distribuidos en las distintas áreas, cada uno de los trabajadores tiene su respectiva tarea y/o función.

Los trabajadores de las distintas áreas son contratados de manera idónea, es decir que son contratados porque reúnen las condiciones necesarias y cuentan con los conocimientos y habilidades que se necesitan para desempeñar dichos cargos.

A los trabajadores que ingresan y a los que ya están dentro de la empresa se les capacita de acuerdo al cargo que ocupa, esto con la finalidad de que realicen sus actividades y funciones asignadas de manera precisa y eficiente alcanzando las metas planteadas.

En la empresa se observa que si se cuenta con un buen ambiente de trabajo, el cual permite que los trabajadores se encuentren satisfechos y que cumplan con sus funciones y responsabilidades de manera óptima y eficiente.

Se observa que los trabajadores si se encuentran en planilla, contando con todos sus beneficios sociales y haciendo que realicen sus tareas con mejor desempeño, también cuentan con los implementos necesarios de seguridad el cual permite evitar riesgos y/o protegerse de cualquier accidente que pueda ocurrir.

La empresa cuenta con un organigrama en el cual se detalla la estructura de la empresa, desde sus integrantes como la Junta general de accionistas, gerentes y empleados, así como todas las áreas y puestos de trabajo.

La empresa Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C, cuenta con maquinarias propias, las cuales han sido dadas a la empresa como adquisición y no por aporte de

capital; asimismo de acuerdo a la demanda que tiene del servicio que brinda, la empresa ha previsto adquirir nuevas maquinarias a corto plazo, para ello recurriría a un leasing financiero o un financiamiento bancario.

La empresa realiza los mantenimientos a sus maquinarias, con la finalidad de obtener seguridad y alargar la vida de estos, no obstante la empresa no cuenta con directivas para estos mantenimientos, así mismo no se realizan las respectivas revisiones técnicas en el momento que las maquinarias son devueltas a almacén.

Se identificó que la empresa si cuenta con pólizas de seguros para accidentes o siniestros, este se adquirió con fin de proteger los recurso de la empresa y si en caso ocurre un accidente, la póliza cubrirá los daños y/o les ayuda a reducir el costo de la pérdida causada por el accidente o siniestro.

Los clientes habituales de la empresa Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C, en su mayoría son personas jurídicas las cuales necesitan del servicio que brinda la empresa. Asimismo la empresa tiene una buena rentabilidad, ya que los costos que cobra por el alquiler de maquinaria si es rentable.

La empresa mantiene un fondo intangible destinado a los mantenimientos de las maquinarias, también lleva un control de cada máquina que tiene para poder realizar los respectivos mantenimientos y calcular la depreciación anual.

Se observó que en la empresa si existe una persona encargada de la seguridad y cuidado de las maquinarias, esto permitirá que las maquinarias estén protegidos y salvaguardados evitando algún robo o daño por parte de personas sin escrúpulos.

La empresa cuenta con los equipos necesarios en cada área para que el personal pueda realizar de manera eficaz y eficiente cada una de las actividades asignadas, y así lograr el objetivo propuesto.

Con respecto al área contable y tributario, la empresa lleva la contabilidad de manera correcta y de acuerdo a las Normas generales de Contabilidad, asimismo está al día con sus libros contables, así como en las declaraciones juradas y pago de las obligaciones tributarias ante SUNAT.

La empresa desde que ha iniciado su actividad, no ha presentado ni presenta ninguna denuncia por incumplimiento de servicio, todos sus servicios brindados se han realizado de manera óptima y con la calidad con que se caracteriza, satisfaciendo las expectativas de sus clientes.

La empresa realiza y se somete a auditorias con la finalidad de detectar errores y poder resolverlos, permitiendo mejorar sus funciones en forma continua, asimismo una auditoria le permitirá a la empresa evaluar que todas sus operaciones contables, financieras y administrativas se hayan realizado de acuerdo a las normas y leyes establecidas.

5.2.2. Objetivo Específico 02:

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019.

La empresa no cuenta con un manual de procedimientos que ayude a la realización de las actividades de las diferentes áreas, la implementación de este manual permitirá conocer cuáles son las funciones de cada trabajador y los procesos que deben seguir para realizarlas de manera eficiente, la falta de un manual de procedimientos le impide a la empresa realizar sus actividades y operaciones con eficiencia, ocasionando que no se cumplan con los objetivos y metas propuestos.

La empresa no cuenta con directivas de mantenimientos para las unidades vehiculares, no se tiene horarios ni fechas establecidas para la realización de adecuados mantenimientos, las maquinarias solo pasan por taller de mantenimiento cuando sufren alguna falla o desperfecto; teniendo como consecuencia que, al no realizarse los respectivos mantenimientos, los vehículos pueden sufrir algún desperfecto o falla; además de un rápido deterioro.

La empresa tiene una revisión técnica ineficiente, en el momento que los clientes devuelven las maquinarias, estos ingresan al almacén, sin embargo los trabajadores del área de almacén no revisan ni verifican que las maquinarias devueltas estén en óptimas condiciones, esto es debido a que el personal de dicha área no está capacitado para realizar revisiones a los vehículos, además de no contar con las herramientas necesarias para realizar dicha revisión técnica, teniendo como consecuencia que los maquinarias devueltas tengan algún desperfecto, el cuál incurriría como gasto para la empresa.

La empresa cuenta con morosidad de pago, debido a que brindan el servicio al crédito sin pedirle al cliente alguna garantía, en ocasiones no se le pide una garantía porque el cliente tiene relación familiar con el socio de la empresa, realizándose un contrato verbal, y al no ver contrato físico conlleva a que cliente no cumplan con el pago y que la empresa tenga una disminución en su rentabilidad.

La empresa no cuenta con información oportuna y veraz, la cual es un elemento esencial a la hora de la toma de decisiones, la falta de sistemas de información causa que la empresa no pueda obtener información oportuna y clara de las actividades y operaciones contables, administrativas y financieras que se realizan.

5.2.3 Objetivo Especifico 03:

Explicar la propuesta de mejora del control interno en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019.

La propuesta de implementar un manual de procedimientos en la empresa, le será de gran ayuda para que los trabajadores sepan cuáles son sus funciones y las cumplan de manera eficiente y eficaz. Los manuales de procedimientos le permitirá a la empresa realizar un seguimiento adecuado y secuencial de todas las actividades que se han debido realizar, asimismo las ventajas que trae esta propuesta para la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C son: Permitirá conocer los puestos de trabajo y sus objetivos, describe detalladamente todas las actividades que se deben realizar en los respectivos puestos, permitirá que el personal operativo conozca los pasos a seguir para el desarrollo de las actividades y mantenimientos de los vehículos, proporciona la descripción de cada una de sus funciones que el personal debe cumplir, proporciona una visión integral de la empresa al personal.

La implementación de capacitaciones hacia el personal sobre cómo realizar mantenimientos a las maquinarias es importante, ya que así los trabajadores teniendo los conocimientos previos, pueden realizar un chequeo a las maquinarias que salen e ingresan al patio de operaciones con la finalidad de verificar que estos se encuentran en buenas condiciones y no presenten ninguna falla que pueda incurrir en un gasto para la empresa, asimismo al personal también se le implementará herramientas que permitan realizar su labor con mayor satisfacción, así como capacitaciones con personas profesionales que les explique cómo usar las nuevas herramientas tecnológicas.

La empresa cuenta con morosidad debido a que brinda servicios a clientes sin pedir alguna garantía y sin firmar un contrato antes de realizar el servicio, es por ello la importancia de implementar políticas de ventas, que permita que los trabajadores del área de ventas sepan que procedimientos deben de seguir antes de realizar una venta al crédito.

La propuesta de implementar sistemas informáticos será una herramienta útil para la empresa, este sistema facilitará a que los trabajadores obtengan información clara y oportuna, también permitirá recolectar, procesar y almacenar datos que son generados de la misma operación del negocio en el día a día, es por ello que se debe velar por su contenido y prestar atención a los controles que se establecen para que se genere información transparente.

La empresa debe realizar mantenimientos preventivos mensuales que permita mantener la maquinaria en óptimas condiciones y en funcionamiento, evitando cualquier tiempo de inactividad no planificada y costos elevados por fallas imprevistas, también se debe contar con registros precisos de todas las inspecciones que se le realiza a la maquinaria, asimismo es importante llevar un control de las maquinarias que entran y salen del patio de operaciones, así como aperturar un kardex por cada máquina para controlar los repuestos, filtros, lubricantes, aceites y/o combustibles que se usan en cada una, con el fin de mantenerlas operativas.

VI. CONCLUSIONES

6.1 OBJETIVO ESPECIFICO 01:

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Edg Mackenzie Contratistas Generales S.A.C, Piura, 2019.

1. La empresa cuenta con un organigrama, el cual es una herramienta muy importante ya que él se detalla de manera clara y objetiva la estructura de la empresa, también se puede conocer cuáles son los cargos y las áreas con que cuenta la empresa.
2. La empresa realiza la selección del personal de acuerdo a los procedimientos establecidos, los trabajadores contratados cuentan con las habilidades, conocimientos y exigencias que se necesitan para el cargo, asimismo a todos los trabajadores se les capacita con finalidad de que puedan realizar sus tareas de manera eficiente y con el mejor desempeño.
3. El ambiente de trabajo es importante en una empresa ya que permite que los trabajadores se sientan cómodos y se desempeñen de manera óptima, es por ello que en la empresa Edg Mackenzie Servicios Generales S.A.C si existe un buen ambiente de trabajo, en donde los trabajadores se sienten cómodos y pueden desempeñarse y realizar sus tareas de manera eficiente.
4. La empresa realiza oportunamente los mantenimientos a sus maquinarias, con el fin de mantener la seguridad y confiabilidad de los equipos, así como descartar los riesgos laborales, sin embargo no cuenta con directivas para estos mantenimientos y no se realizan las respectivas revisiones técnicas en el momento que las maquinarias son devueltas a almacén.

5. La empresa cuenta con una póliza de seguro con el fin de salvaguardar sus recursos y activos en caso ocurra un accidente o un siniestro, esta póliza de seguro permitirá cubrir los daños que ocasione el siniestro, la empresa también cuenta con un fondo intangible el cual está destinado a los mantenimientos de las maquinarias.
6. La empresa lleva la contabilidad de manera transparente y cumpliendo con las normas de contabilidad, realiza las declaraciones juradas de acuerdo al cronograma establecido por SUNAT, asimismo realiza los pagos de las obligaciones tributarias de manera puntual,
7. La empresa se somete a auditorias con el fin de evaluar el grado de eficacia y eficiencia con que se están manejando los recursos, así como evaluar que todas sus operaciones ya sean administrativas, contables o financieras se haya realizado razonablemente y de acuerdo a las normas, esto proporcionará a la empresa obtener información valiosa para la toma de decisiones y el alcance de los objetivos.

6.2 OBJETIVO ESPECIFICO 02:

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019.

1. La empresa no cuenta con un manual de procedimientos en donde se detalle la estructura organizacional de la empresa, esto hace que se exponga a ciertos riesgos que pueden afectar negativamente en las operaciones, es por ello la importancia de implementar un manual de procedimientos que detalle la estructura de la empresa, los puestos y las funciones de cada trabajador, para

que estos sepan cuáles son sus responsabilidades y las realicen de manera eficiente, alcanzando los objetivos planteados.

2. La empresa no cuenta con directivas de mantenimiento, que permita realizar los adecuados mantenimientos a las distintas maquinarias, las maquinarias no tienen un horario programado para la realización del respectivo mantenimiento y al no tener un adecuado mantenimiento corre la posibilidad que las maquinas sufran alguna falla, desperfecto u ocurra algún accidente, el cual pudo ser evitado si se tomaban las medidas necesarias.
3. La empresa cuenta con una revisión técnica muy deficiente, ya que los trabajadores no realizan las respectivas revisiones a las maquinarias en el momento que estos son devueltos e ingresan a almacén, esto ocurre debido a que los trabajadores del área no cuentan con las herramientas necesarias y no están capacitados para realizar dicha función, lo que puede ocasionar que las maquinarias al momento de ser devueltos vengan con alguna falla o problema, el cual debe ser cubierto por el cliente, pero al no detectarlo la empresa tendría que cubrirlo, causando un gasto.
4. La empresa cuenta con morosidad de pago, ya que a algunos clientes por tener relación con los socios no se les hace un contrato en físico, solo se hace verbalmente y sin pedir alguna garantía que proporcione la seguridad de que terminado el servicio va a cumplir con el pago, de ahí la consecuencia de que al no haber contrato físico el cliente se aproveche y no cancele la deuda.
5. La empresa no cuenta con sistemas de información que le permita administrar, procesar y almacenar la información relevante de las diversas operaciones que ocurren en cada área, trayendo como consecuencia que la información que se

obtenga no sea oportuna y fiable y la gerencia no pueda tomar las decisiones correctas para el logro de los objetivos planteados

6.3. OBJETIVO ESPECIFICO 03:

Explicar la propuesta de mejora del control interno en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019.

1. Se sugiere implementar un manual de procedimientos con el fin de cumplir con todos los objetivos planteados, el manual de procedimientos es importante para la empresa, ya que en él se establece la estructura organizacional de la empresa, los cargos o puestos de trabajo y las funciones y responsabilidades de cada trabajador, con la implementación de este manual se podrá minimizar los riesgos, así como los conflictos laborales y podría aumentar la productividad gracias al cumplimiento de las tareas y funciones de los trabajadores. Se debe tener en cuenta que la elaboración de este manual debe hacerse con cuidado y detalladamente para así obtener buenos resultados.
2. La empresa no realiza revisiones técnicas a la hora que la maquinaria es devuelta a almacén, debido a que los trabajadores no cuentan con los conocimientos y herramientas necesarias para realizar la revisión de sus maquinarias, por ello es importante implementar nuevas herramientas y capacitar al personal con personas profesionales que les brinde información, enseñe y capacite en el uso de las nuevas herramientas para realizar una adecuada revisión de las maquinarias.
3. La implementación de políticas de ventas permitirá fortalecer la administración de la empresa y brindará herramientas necesarias para que las actividades

relacionadas con la venta del servicio sean más efectivas como su gestión de cobranza.

4. La empresa no cuenta con información oportuna, debido que los sistemas que usan son antiguos y no se han actualizado con los nuevos sistemas que existen hoy en día, es por ellos que se debe implementar nuevos sistemas de información que van a permitir ingresar, procesar y almacenar la información de todas las áreas, así como facilitar el acceso a la información ingresada, brindando información oportuna, pertinente y precisa, con un mínimo de error, permitiendo a la empresa tomar las mejores decisiones para poder tener un mayor crecimiento y lograr las metas.
5. La realización de mantenimientos preventivos mensuales en las maquinarias le permitirá a la empresa detectar y corregir posibles problemas para evitar el fallo de cualquiera de estas antes de que ocurra, también permitirá reducir la probabilidad de paros imprevistos y llevar un mejor control y planeación sobre el propio mantenimiento a ser aplicado en las maquinarias. Es importante llevar un control de cada máquina que permita registrar todos los mantenimientos que se le realizan, así como son los lubricantes, repuestos, filtros, combustibles y demás herramientas que se usan para que estén en óptimas condiciones.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Águila, R. (2016). *Teoría de la empresa*. Obtenido de <https://almacenederecho.org/teoria-la-empresa/>
- Amador, M. (2014). *FITEC*. (<http://manuelgalan.blogspot.pe>, Editor) Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.pe/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- Bendermache, R. (2015). *Auditoría interna y auditoría externa*. Obtenido de <https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/GPI-Distinctive-Roles-in-Organizational-Governance-Spanish.pdf>
- Cadillo, S. (2017). “*Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*”. Peru: Universidad Cesar Vallejos. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle, J. (2018). *Tipos de control interno de una empresa*. obtenido de <https://www.riesgoscero.com/blog/tipos-de-control-interno-de-una-empresa>
- Claux, L. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso “caja. Cañete, Peru: Uladech Católica*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5082/caracterizacion_control_interno_empresas_financieras_claux_levano_jesus_joel.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Corral, A. (2009). *Evaluación del sistema de control interno de una empresa de servicios a través de una auditoría integrada*. Ecuador. Disponible en

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/962/1/T726-MFGR-Corral-Evaluaci%C3%B3n%20del%20sistema%20de%20Control%20Interno.pdf>

Curay, S. (2016). *Importancia del control interno en la gestión de las mypes área de tesorería rubro calzado union eirltda. mercado de lima 2015*. Lima, Peru: Uladech Católica. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1109/gestion_tesoreria_control_interno_curay_sepulveda_jose_wilfredo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dias & Morales, D. (2017). *Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa papelería santa rita s.a.c., octubre - diciembre 2014*. Chiclayo : universidad catolica santo toribio de mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/851/1/TL_DiazEstelaStalin_MoralesRiosOlga.pdf

Endeavor. (2013). *Los registros contables y estados financieros son dos componentes básicos dentro de la contabilidad de una empresa*. Obtenido de <http://www2.esmas.com/emprendedor/herramientas-y-apoyos/institucionalizate/099237/registros-contables-y-estados-financieros/>

Gesdatta. (2019). *5 Beneficios del control interno en la empresa*. Obtenido de <https://www.gesdatta.com/blog/beneficios-del-control-interno/>

González, C. (2014). *Importancia del control interno en las pymes*. Peru: gestiopolis.com. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>

Henao, Y., (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales*. Colombia. Universidad del Valle. Obtenido de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/11020/1/0567378.pdf>

Henderson. (2014). *Componentes de la estructura de control interno*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/componentes-de-la-estructura-de-control-interno-8182.html>

Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración: Un enfoque internacional y de innovación*. McGraw-Hill. D.F. México

Ley N° 28716, (2006). “Ley de Control Interno de las entidades del estado”. 18 de abril.

Martinez, H. (2014). *El control interno en la gestión del área de tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014*. Lima. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034153>

Mulder e Weigel & Collings. (2012). *El concepto de competencia en el desarrollo de la educación y formación profesional en algunos Estados miembros de la UE: un análisis crítico*. Granada - España: Universidad de Granada. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56712875007.pdf>

Paredes, J. (2014). *Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios - caso empresa R y L servicios generales S.R.L Chimbote 2013*. Chimbote. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035023>

Pineda, A. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL, 2016.*

Chimbote. Disponible en:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000046758>

Rodriguez, L. (2016). *Implementación del sistema de control interno eficiente y sus incidencias en el mejoramiento de la gestión de las empresas de servicios, caso Lari*

contratistas SAC, 2015. Ayacucho. Disponible en:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048541>

Romero, M. (2012). El control interno. Obtenido de monografias.com. Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos12/artiun/artiun.shtml>

Ruano, J., (2001). “El control de gestión en las organizaciones públicas en la nueva Gestión Pública. Editorial Prentice Hall. Madrid, España.

sinnaps.com. (2018). *La estructura organizacional.* obtenido de

<https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/estructura-organizacional>

Tovar, C. (3 de Diciembre de 2014). *Control Interno de los Inventarios.* Obtenido de

[https://www.auditool.org/blog/control-interno/939-control-interno-de-los-](https://www.auditool.org/blog/control-interno/939-control-interno-de-los-inventarios)

[inventarios](https://www.auditool.org/blog/control-interno/939-control-interno-de-los-inventarios)

Tovar, E. (2014). *Control interno de los inventarios.* Obtenido de

[https://www.monografias.com/trabajos82/control-interno-inventarios/control-](https://www.monografias.com/trabajos82/control-interno-inventarios/control-interno-inventarios.shtml)

[interno-inventarios.shtml](https://www.monografias.com/trabajos82/control-interno-inventarios/control-interno-inventarios.shtml)

ULADECH (2016).CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN. VERSIÓN

001 Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-

2016CUULADECH Católica, de fecha 25 de enero de 2016. Disponible en:

<http://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigodeetica-para-la-investigacion-v001.pdf>.

Vega, R. (2015). *“El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2015”*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica De Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1700/1/TA0044.pdf>

Quiroz, O. (2018). *El control interno y su incidencia en el área de almacén de las empresas privadas del Perú: caso Rubynoe contratistas generales S.A.C. de Chimbote, 2014*. Chimbote. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000046485>

Zea, R., (2015). *La efectividad del control interno en el buen gobierno de las empresas de servicios en la ciudad de Lima, 2015*. Lima. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036592>

ANEXOS

ANEXO 01: Instrumento de recolección de datos

1. ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?
 - a. 25 personas
 - b. 30 personas
 - c. 40 personas
 - d. Más de 40

2. ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo están aptos para el puesto con respecto a los conocimientos y habilidades que se necesitan?
 - a. Si
 - b. No

3. ¿Los trabajadores se encuentran satisfechos con el ambiente de trabajo?
 - a. Si
 - b. No

4. ¿Todo el personal está en planilla?
 - a. Si
 - b. No

5. ¿Se cuenta con un organigrama?
 - a. Si
 - b. No

6. ¿Se cuenta con funciones y responsabilidades para cada trabajador?
 - a. Si
 - b. No

7. ¿El trabajador cuenta con sus implementos de seguridad?
 - a. Si
 - b. No

8. ¿Se cuenta con manuales de procedimientos o directivos para las distintas actividades?
 - a. Si
 - b. No

9. ¿Las maquinarias son propias?

- a. Si b. No

10. ¿Se cuenta con una directiva para el mantenimiento de la maquinaria?

- a. Si b. No

11. ¿Cumple la empresa con todos los mantenimientos oportunos a las maquinarias?

- a. Si b. No

12. ¿Cada cuánto tiempo se le realiza mantenimiento a las maquinarias?

- a) Quincenal
- b) Mensual
- c) Cada seis meses
- d) Otros

13. ¿Terminado el contrato de alquiler, las maquinarias son revisadas técnicamente, después de ser devueltos?

- a. Si b. No

14. ¿Se cuenta con pólizas de seguros para accidentes o siniestros?

- a. Si b. No

15. ¿El monto que cubre por el alquiler de maquinaria es rentable?

- a. Si b. No

16. ¿Existen casos en que el cliente ha quedado mal con el pago del servicio?

- a. Si b. No

17. Los clientes en su mayoría son:

- a) Naturales
- b) Jurídicas

18. ¿La empresa mantiene un fondo intangible para mantenimientos de los maquinarias?

- a. Si b. No

19. ¿Se lleva el control de cada maquinaria en cuanto a la depreciación anual y el mantenimiento?

- a. Si b. No

20. Las existencias de las maquinarias son por:

- a) Adquisición
- b) Por aporte de capital

21. Existe seguridad o un encargado de cuidar y proteger las maquinarias cuando estos no estén en alquiler?

- a. Si b. No

22. ¿Se tiene previsto en el corto plazo adquirir nuevas maquinarias?

- a. Si b. No

23. De adquirirse nuevas maquinarias, ¿se recurrirá?:

- a) Financiero bancario
- b) Liasing financiero
- c) Fondos de la empresa

24. ¿El personal cuenta con los equipos y sistemas necesarios para realizar su trabajo?

- a. Si b. No

25. ¿Siempre cumple la empresa con sus obligaciones ante la Sunat?

- a. Si b. No

26. ¿La contabilidad siempre está al día?

- a. Si b. No

27. ¿La información generada es oportuna?

- a. Si b. No

28. ¿Presenta la empresa denuncias por incumplimiento del servicio?

- a. Si b. No

29. ¿Las utilidades de la empresa se retiran de la empresa?

- a. Si b. No

30. ¿Periódicamente la empresa se somete a una auditoría?

- a. Si b. No

31. ¿Capacita a los trabajadores?

- a. Si b. No

32. ¿Cada cuánto tiempo los capacita?

- a) 1 mes
- b) 3 meses
- c) 6 meses

ANEXO 02: Carta de Permiso

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD"

SR : HANS ALBERT SILVA SANTISTEBAN MERINO

SOLICITO: PERMISO PARA OBTENER INFORMACION Y APLICAR ENCUESTA

Yo Jorge Jearzinho Chinchay Preciado, identificado con DNI: 45568750. Domiciliado en la URB. Sacobsa F3 – 28 Talara. Ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que por motivos de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es: "PROPUESTAS DE MEJORAS DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA EDG MACKENZIE CONTRATISTAS GENERALES S.A.C, PIURA, 2019". La cual Ud. dignamente dirige, solicito me brinde la información y autorización para la realización de la mencionada encuesta a sus áreas de su empresa. La mismas que son de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

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

Piura 05 de noviembre 2019



Jorge Jearzinho Chinchay Preciado

DNI:45568750



Hans Albert Silva Santisteban Merino
10:05 Am
05-11-2019
Recibido

ANEXO 03: Carta de aceptación



EDG MACKENZIE CONTRATISTAS GENERALES SAC

URB. LAGUNAS DEL CHIPE 2DA ETAPA MZ. B-21 INT 101 - PIURA TEL. 073 - 617016 CEL. 969943122

Piura, 22 de Noviembre del 2019

SEÑOR:

Jorge Jearzinho Chinchay Preciado

Ciudad:

Asunto: Autorización para aplicación de encuesta.

Referencia: Carta de fecha 05/11/2019

De mi especial consideración.

Yo, **Hans Albert Silva Santisteban Merino** identificado con DNI 42189595, en mi calidad de Representante Legal de la Empresa **EDG MACKENZIE CONTRATISTAS GENERALES SAC** con RUC 20483893681, por medio de la presente reciba mi cordial saludo y a la vez para manifestarle lo siguiente:

Que habiendo recibí su carta solicitando autorización para la aplicación de una encuesta cuyo tema es: "PROPUESTA DE MEJORAS DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA EDG MACKENZIE CONTRATISTAS GENERALES SAC" dentro de mi representada, reciba por medio de la presente la autorización respectiva para la misma.

Esperando la atención a la presente me despido no sin antes reiterar mi mayor estima personal, y agradeciendo de antemano el apoyo que se me brinde.

Atentamente,



Hans Silva Santisteban Merino
EDG MACKENZIE CONTRATISTAS
GENERALES S.A.C.
GERENTE GENERAL