

---

**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 DE LA  
EMPRESA REPUESTOS Y LUBRICANTES  
LIVIAPOMA E.I.R.L. TAMBO GRANDE, 2018.**

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

**AUTOR**

**SILUPU PALACIOS YANELY AMALIA  
ORCID: 0000-0001-5503-6201**

**ASESOR**

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

**PIURA – PERÚ  
2020**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA  
EMPRESA REPUESTOS Y LUBRICANTES  
LIVIAPOMA E.I.R.L. TAMBO GRANDE, 2018**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Silupú Palacios, Yanelly Amalia

ORCID: 0000-0001-5503-6201

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

JURADO EVALUADOR DE TESIS 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 todopoderoso, por ser quien me da fortaleza, sabiduría y humildad para que pueda realizar este trabajo de investigación. A mis padres y hermano quienes me impulsan hacer cada día una persona de bien, muchos de mis logros son gracias a ellos.

Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos, mi asesora de tesis, quien, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi tesis, a la empresa por brindarme la información requerida.

## DEDICATORIA

A Dios Padre Todopoderoso quien me guía y cuida siempre, a mis padres, Sinforiano Silupú Crisanto y Luz María Palacios Palacios, mi hermano Ronald Alexander Silupú Palacios, por su apoyo económico, sobretodo incentivándome con valores para mejorar cada día, son la parte más importante en mi vida.

A mis docentes, por ser los grandes artífices en mi formación profesional, a las personas que contribuyeron de alguna forma mi vida, a los profesionales que han ido instruyéndome con sus conocimientos en el ámbito laboral y a la empresa por brindarme el apoyo necesario.

## **Resumen**

La presente investigación tuvo objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018. Para la elaboración de la investigación se ejecutó a través del diseño cualitativo descriptivo, donde se realizó un análisis de teorías y bibliográfico documental porque se trabajó con información de fuentes documentarias, aplicándose una encuesta al gerente para encontrar las deficiencias y aportar mejoras para la empresa objeto de estudio, obteniéndose como resultados que la empresa a menudo realiza monitoreos a las áreas, se trabaja con sistemas informáticos, los arqueos de caja son constantes al igual que las conciliaciones bancarias, las transferencias de los pagos a los proveedores son puntuales lo que permite entrelazar una buena comunicación y en cuanto a la ubicación de los productos para la venta están situados en forma desordenada, esto ocurre por falta de organización de los encargados, lo que genera que la atención al cliente sea lenta por motivo de falta de personal en el área de almacén, entre otras debilidades encontradas en la empresa, es por eso que se llegó a la conclusión de implementar un nuevo manual de organización y funciones, implementar un plan de capacitación con temas de acorde con las deficiencias encontradas en la empresa, del mismo modo realizar una plataforma virtual que permita exponer sus productos y mantengan informados a los clientes. Para ello estas propuestas se plantearon con el fin de reducir los riesgos en la que está expuesta la empresa.

Palabras claves: Control interno, Gerente general y Repuestos.

## **Abstract**

The present investigation had a general objective: To identify the opportunities of internal control that improve the possibilities of the company Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018. For the elaboration of the research, it was executed through the descriptive qualitative design, where an analysis of theories and documentary bibliography was carried out because information was used from documentary sources, a survey was applied to the manager to find the deficiencies and contribute improvements for the company under study, obtaining as results that the company often monitors the areas, works with computer systems, cash deposits are constant as well as bank reconciliations, transfers of payments to suppliers are punctual what allows to interlace a good communication and as for the location of the products for sale they are located in a disorderly way, this happens for lack of organization of the managers, which generates that the attention to the client is slow due to lack of personnel in the warehouse area, among other weaknesses found in the company, that is why it was concluded to implement a new organization and functions manual, to implement a training plan with topics in accordance with the deficiencies found in the company, in the same way to realize a virtual platform that allows exposing its products and keep customers informed. To this end, these proposals were raised in order to reduce the risks in which the company is exposed.

**Keywords:** Internal control, General manager and spare parts.



|   |      |
|---|------|
| 6. Contenido  |      |
| 1. Título de la tesis.....                              | ii   |
| 2. Equipo de Trabajo .....                              | iii  |
| 3. Hoja de firma de Jurado .....                        | iv   |
| 4. Hoja de agradecimiento .....                         | v    |
| 5. Resumen y abstract.....                              | vii  |
| 6. Contenido .....                                      | ix   |
| 7. Índice de cuadros .....                              | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                    | 1    |
| II. REVISIÓN DE LITERATURA .....                        | 5    |
| 2.1 Antecedentes .....                                  | 5    |
| 2.1.1 Internacionales.....                              | 5    |
| 2.1.2 Nacionales .....                                  | 7    |
| 2.1.3 Regionales / Locales.....                         | 9    |
| 2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....             | 12   |
| 2.2.1 Bases Teóricas .....                              | 12   |
| 2.3 MARCO CONCEPTUAL.....                               | 15   |
| 2.3.1 Control Interno .....                             | 15   |
| 2.3.2 Definición de control interno: .....              | 16   |
| 2.3.3 Objetivos de las Normas de Control Interno .....  | 17   |
| 2.3.4 Sistema de control interno y sus componentes..... | 17   |
| 2.3.5 Componentes de Control interno:.....              | 18   |
| 2.3.6 Tipos de control interno: .....                   | 20   |
| 2.3.7 Principios de Control interno.....                | 20   |
| 2.3.8 Normas de Control interno .....                   | 21   |
| 2.4 DEPARTAMENTO DE GERENCIA GENERAL.....               | 23   |

|  |    |
|--|----|
| 2.4.1 Definición de Gerente General .....                  | 23 |
| 2.4.2 Objetivos de la Gerencia .....                       | 23 |
| 2.4.3 Las funciones de la gerencia.....                    | 23 |
| 2.4.4 Funciones de un gerente general .....                | 25 |
| 2.4.5 Tipos de gerencia.....                               | 25 |
| 2.5 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO .....                      | 26 |
| 2.5.1 Definición de departamento administrativo .....      | 26 |
| 2.5.2 Funciones del departamento administrativo .....      | 26 |
| 2.5.3 Etapas de la administración .....                    | 27 |
| 2.6 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.....                      | 28 |
| 2.6.1 Definición del departamento de contabilidad.....     | 28 |
| 2.6.2 La importancia del departamento de contabilidad..... | 29 |
| 2.6.3 Tipos de contabilidad .....                          | 29 |
| 2.6.4 Funciones del departamento de contabilidad .....     | 30 |
| 2.7 DEPARTAMENTO DE ALMACÉN .....                          | 32 |
| 2.7.1 Definición de Almacén:.....                          | 32 |
| 2.7.2 Funciones del almacén .....                          | 32 |
| 2.7.3 Tipos de almacén.....                                | 33 |
| 2.8 DEPARTAMENTO DE VENTAS .....                           | 35 |
| 2.8.1 Departamento de ventas .....                         | 35 |
| 2.8.2 Funciones del departamento de ventas .....           | 35 |
| 2.8.3 Tipos de ventas .....                                | 37 |
| 2.9 LOCAL DE REPUESTOS.....                                | 38 |
| 2.9.1 Definición de local de repuestos.....                | 38 |
| 2.10 CASO EN ESTUDIO.....                                  | 38 |
| 2.10.1 Breve reseña histórica.....                         | 38 |

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 2.10.2 | Objetivos: .....                                     | 39  |
| 2.10.3 | Valores:.....  | 39  |
| 2.10.4 | Estructura organizacional de la empresa: .....       | 40  |
| III.   | HIPOTESIS .....                                      | 42  |
| IV.    | METODOLOGIA:.....                                    | 43  |
| 4.1    | Diseño de la investigación. ....                     | 43  |
| 4.2    | Población y muestra .....                            | 43  |
| 4.2.1  | Población .....                                      | 43  |
| 4.2.2  | Muestra .....  | 43  |
| 4.3    | Definición y operacionalización de variables .....   | 43  |
| 4.4    | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 45  |
| 4.4.1  | Técnicas .....                                       | 45  |
| 4.5    | Plan de análisis.....                                | 45  |
| 4.6    | Matriz de consistencia.....                          | 46  |
| 4.7    | Principios éticos .....                              | 47  |
| V.     | RESULTADOS .....                                     | 49  |
| 5.1    | Resultados .....                                     | 49  |
| 5.1.1  | Respecto al objetivo específico N° 01 .....          | 49  |
| 5.1.2  | Respecto al objetivo específico N° 02.....           | 59  |
| 5.1.3  | Respecto al objetivo específico N° 03.....           | 62  |
| 5.2    | Análisis de resultados.....                          | 93  |
| 5.2.1  | Respecto al objetivo específico N° 01 .....          | 93  |
| 5.2.2  | Respecto al objetivo específico N° 02.....           | 96  |
| 5.2.3  | Respecto al objetivo específico N° 03.....           | 97  |
| VI.    | CONCLUSIONES .....                                   | 101 |
| 6.1    | Conclusiones .....                                   | 101 |

|   |     |
|---|-----|
| 6.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01.....                    | 101 |
| 6.1.2 Respecto al objetivo específico N° 2.....                     | 103 |
| 6.1.3 Respecto al objetivo específico N° 3.....                     | 104 |
| Referencias bibliográficas.....                                     | 106 |
| Anexos .....  | 109 |
| Anexo N° 01: Permiso para aplicar encuesta.....                     | 109 |
| Anexo N° 02: Autorización de la empresa para aplicar encuesta ..... | 110 |
| Anexo N° 03: Cuestionario .....                                     | 111 |

## 7. Índice de cuadros

|   |    |
|---|----|
| Cuadro 1: Operacionalización de la variable .....   | 44 |
| Cuadro 2: Estructura del Plan de Capacitación ..... | 81 |
| Cuadro 3: Presupuesto .....                         | 83 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Funciones del área contable de una empresa ..... | 30 |
| Figura 2: Funciones del departamento de ventas .....       | 35 |
| Figura 3: Organigrama de la empresa .....                  | 66 |
| Figura 4: Diseño de un layout en el área de almacén .....  | 86 |
| Figura 5: Estantes de distribución de productos .....      | 87 |
| Figura 6: Plataforma Virtual de Repuestos .....            | 89 |
| Figura 7: Atención al cliente .....                        | 90 |
| Figura 8: Detalle de los productos que ofrece .....        | 91 |

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad a nivel local las micro y pequeñas empresas se dedican a múltiples actividades económicas empresariales, dentro de ellas se encuentran las organizaciones del sector automotriz que se dedican exclusivamente al rubro de la comercialización de repuestos, artículos de mantenimiento y otros afines, los cuales reflejan alto volumen de colocación; es decir, sostienen una importante aportación a la economía nacional, tanto por la cantidad de establecimientos, así como el aumento de nuevos puestos de trabajo. Dentro de ello también encontramos diversas aportaciones para que se desarrollen empezando por la formación de cómo iniciar su empresa haciendo uso de distintas estrategias que ayuden a mejorar las deficiencias que se encuentran en cada área, el uso de la tecnología como aporte para ofrecer sus productos tanto a nivel nacional como en el extranjero con el fin de obtener resultados de crecimiento como empresa.

Como se puede observar, hoy en día el sector automotriz en nuestro Perú ha sufrido varios cambios los cuales han ido incrementando debido a la importante venta de automóviles nuevos, como también han aumentado muchas distribuidoras, la competencia entre marcas y comercios ambulatorios de repuestos para vehículos que ofrecen sus productos a las personas en general y sobretodo repuestos de mala calidad, creándose la necesidad que el consumidor adquiera productos de marcas reconocidas y con un servicio que genere valor a largo plazo.

A través del tiempo estas empresas han ido haciendo uso de un conjunto de técnicas e innovando para que sus negocios aumenten, es por eso que a causa de ello el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias, por lo que de algún

modo se asumían estrategias que ayuden a mantener un control interno para la protección de sus beneficios que sea un apoyo de gran utilidad, que abarque el plan de distribución de los métodos y procedimientos en forma organizada para proteger y salvaguardar los activos, constatar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, asimismo llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones ordenadas por la administración entre otras actividades que se desarrollan dentro de la empresa. Siendo éste el motivo y la base fundamental para que toda empresa deba utilizar sistemas de control interno más complejos, acatando las necesidades de las empresas para la protección de sus intereses.

Mientras tanto, la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. cuenta con deficiencia en sus operaciones, como la falta de rotación al personal de acuerdo con las actividades que realizan, la falta de segregación de funciones en el área de contabilidad, el servicio que recibe el cliente por parte del personal dedicado a venta es poco profesional, debido a la falta de capacitación y conocimiento técnico, que hace que el cliente no encuentre solución a sus necesidades.

Por lo expresado anteriormente, la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande 2018?



### Objetivo general

Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.

### Objetivos específicos

- ✓ Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.
- ✓ Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.
- ✓ Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.

Finalmente, la investigación se justifica con un aporte social como propuesta de mejora para las empresas que no cuenten con sistemas de inspección, un manual de funciones, entre otros; es así que se pretende explorar la factibilidad de aportar propuestas de control interno y también lograr que esta investigación contribuya como parte de guía para los emprendedores que estén dispuestos a realizar métodos que ayuden a disminuir riesgos al formar y trabajar en un negocio.

Del mismo modo con un aporte en el ámbito económico porque se pretende brindar información acerca de la aplicación de un control interno para evitar manipulaciones y pérdidas de los productos, los cuales se ven afectados al disminuir los ingresos a la

misma, se logrará reducir los riesgos que existan en distintas áreas de la empresa Repuestos y Lubricantes E.I.R.L. de igual modo, contribuya como fuente de información para las empresas comerciales del Perú como propuesta de mejora para un crecimiento empresarial y un aporte académico ya que servirá como antecedentes, fuente de sugerencia para empresas que se encuentre en déficit, así como también para el público en general, esta investigación aportará como base teórica para futuras investigaciones, ya que, al realizar trabajos de investigación relacionados a propuestas de control interno en el sector comercial, como en otros ámbitos del país.

La metodología se basa en enfoque cualitativo descriptivo porque se utilizó como punto de partida la deducción de la línea de investigación donde se analizó teorías, también es bibliográfico documental puesto a que se utilizan fuentes documentales y de caso porque se realizó una encuesta a la empresa en estudio.

Mediante los resultados obtenidos en la investigación de la empresa se observa que cuenta con algunas debilidades lo que genera falta de compromiso con los trabajadores y la disminución del crecimiento en la empresa. Para ello se realizaron propuestas de mejora que ayuden a llevar un control interno adecuado y darle soluciones a los problemas que se presentan en el transcurso de actividades laborales que se desarrollan.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

Melo y Uribe (2017) en su tesis titulada “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.” concluye que:

“ De acuerdo al análisis realizado a los procedimientos y buenas prácticas de control interno para el proceso de contabilidad en organizaciones de prestación de servicios, se propone implementar un procedimiento de control que evalúe el desarrollo y la identificación de los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa SAJOMA S.A.S., el cual involucra las etapas para la revelación de la información financiera, de acuerdo a las actividades de identificación, clasificación, registro y ajustes de la información financiera y la elaboración de los estados financieros.” (Melo & Uribe, 2017, pág. 88)

Cordero y Sánchez (2013 - 2014) en su tesis titulada “Propuesta de un manual de procedimientos para mejorar el control interno en el área operativa financiera de la cooperativa Alfonso Jaramillo León “caja”. Concluyen que:

“La propuesta de manual de procedimientos servirá como guía en la realización de las funciones del personal, ya que detalla en forma clara las actividades básicas en los procesos claves llevados a cabo en los distintos

departamentos, permitiendo una mayor eficiencia y confiabilidad en la operaciones, con el único fin de brindar un mejor servicio a los socios y sociedad en general, cumpliendo a cabalidad con las disposiciones dadas del sistema cooperativo y financiero para de esta manera contribuir en el desarrollo económico del país.” (Cordero & Sánchez, 2013 - 2014, pág. 103)

García, Lira y Matute (2016) en su tesis titulada “Incidencia de la implementación de un sistema de inventario en el control del efectivo de la Ferretería y Repuestos Jennifer ubicada en la ciudad de Estelí, durante el año 2016” concluyen que:

“Con respecto al primer objetivo teniendo como base a los diferentes instrumentos aplicados a lo largo de la investigación se puede afirmar que en la Ferretería y Repuestos Jennifer el manejo que se le da al inventario y el efectivo no se lleva adecuadamente, no tienen establecidas políticas o normativas que regulen el desarrollo de las diferentes actividades que se realizan en ella como compras, ventas y registros contables por lo tanto no se puede conocer con exactitud el resultado de las operaciones y lo más preocupante es que existe una sobreinversión en inventarios”. (García, Lira, & Matute, 2016, pág. 138)

Mendieta (2016) en su tesis titulada “Control interno en el proceso operativo y su impacto ambiental del negocio de lavado de vehículos “OCTOPUS” Auto Spa” Concluye que:

“El nivel de pertenencia o afinidad de los operarios hacia su lugar de trabajo se encuentra en parámetros altamente saludables para que los surgimientos de las actividades diarias del negocio sean rentables y favorables. El principal beneficio a percibir tras la optimización de recursos en el proceso operativo de lavado es la disminución de costes. El control interno del proceso operativo que actualmente se lleva a cabo en el negocio no es el más adecuado y eficiente para verificar que todas las actividades se ejecuten de acuerdo a lo establecido.” (Mendieta, 2016, pág. 87)

### **2.1.2 Nacionales**

Burgos y Suarez (2015) en su tesis titulada “El sistema de control interno contable y su influencia en la gestión financiera de la empresa Inversiones Christh.al S.A.C., distrito de Trujillo, año 2015”, concluye que:

“La implementación del control interno contable que se propone para una mejora en la gestión financiera de la empresa, se encuentra constituido por cinco (05) elementos que son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Supervisión y monitoreo. Hecho que se señala en la estructura organizacional, reglamentos, políticas, control de efectivo, ventas y cuentas por cobrar, compras y cuentas por pagar, control contable, flujo de información y comunicación eficaz y monitoreo que los procedimientos contables de la empresa Inversiones Christh.al S.A.C.” (Burgos & Suarez, 2015, pág. 104)

Beltrán (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa Servicios Importados de Repuestos Industriales S.A.C. de nuevo Chimbote, 2015”. Concluye que:

“Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca, ya que el control interno se caracteriza por ser una herramienta práctica de gestión que sirve para ayudar a la gestión a corregir a todos los errores, debilidades, deficiencias, que se encuentren expuestas a riesgos e interfieran con el desarrollo de la gestión, utilizando los métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto, largo o mediano plazo (Paima (2013), Fernández (2013), Sánchez (2011), Díaz & Flores (2009)).” (Beltrán, 2016, pág. 81).

Marín (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa repuestos automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015.” Concluyó que:

“Respecto a los componentes de control interno: En las actividades de control y supervisión, los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso, no coinciden; porque en ambos niveles, no se están aplicando correctamente el control interno, puesto que se ha encontrado deficiencias en sus componentes, lo cual afecta a la gestión, y esto conlleva a que no se esté

cumpliendo con los objetivos y metas de las empresas en general y de la empresa del caso en particular; sin embargo, en los antecedentes y bases teóricas se establecen que si se aplica el control interno tomando como referencia los componentes del control interno, tal como lo estipula el informe COSO, esto influiría de manera positiva en la gestión de las empresas, lo cual permitiría cumplir con los objetivos empresariales, debido al uso eficiente y eficaz de los recursos productivos de las mismas”. (Marín, 2016, pág. 68)

Quiroz (2018) En su tesis titulada “ El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa perno centro Lumaby E.I.R.L. de Chimbote, 2015”. Concluyó que:

“La mayoría de los autores han descrito la influencia que tiene el control interno en la gestión de los inventarios, mas no lo han demostrado estadísticamente, pero de acuerdo a la revisión de la literatura pertinente, el control interno tiene una influencia positiva en la gestión que realiza una empresa, por lo tanto, se concluye que; si las empresas aplican un adecuado sistema de control interno, esto conllevara a que estas se desarrollen eficientemente.” (Quiroz, 2018, pág. 64)

### **2.1.3 Regionales / Locales**

Chinchay (2018) en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno en los almacenes de autopartes y repuestos vehiculares en el Perú. Caso: Repuestos y Representaciones Vicente E.I.R.L. Piura, 2017”. Concluyen que:

“Con relación a la segregación de funciones se concluye que, nuestra empresa Repuestos y Representaciones Vicente. Si coincide con el análisis presentado por Marín (2016), esta comparación permite visualizar la vulnerabilidad en nuestra empresa cuando no se cuenta con personal idóneo y capacitado, con funciones determinadas que permitan realizar un trabajo serio. Esto comparado con el personal que labora en la empresa siendo familiares del titular gerente, tienen el mismo efecto como si no fuera personal idóneo.” (Chinchay, 2018, pág. 55)

Flores (2016) en su tesis titulada “Caracterización del control interno administrativo de las empresas comerciales – rubro repuestos automotrices en el Perú. Caso: Motorepuestos Bajaj SA – Piura, 2015. Concluyó que:

“Un sistema de control interno facilita diagnosticar constantemente las dificultades que suelen presentarse durante los procesos de ventas, administrativos y contables en la empresa, según sea su naturaleza. La aplicación de sistemas de control en todos sus aspectos es de gran importancia, pues para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión empresarial. No se puede ignorar la planeación y la aplicación de un sistema de control interno con los requerimientos necesarios para el logro de dichos objetivos (Vargas & Ramírez 2014). Lo que coincide con Motorepuestos Bajaj SA – Piura, donde la información facilita el diagnóstico de situaciones y dificultades que son informadas inmediatamente a la gerencia.” (Flores, 2016, pág. 100).



Aguilar (2017) en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambo Grande – Piura en el año 2016”. Concluyó que:

“Los resultados de gestión de la mayoría de empresas de transporte interprovincial Tambo Grande – Piura han sido favorables a sus objetivos, a pesar de no contar con un Manual de Organización y Funciones (MOF), el personal conoce sus funciones y responsabilidades impartidas por la administración, además de regirse por un reglamento interno de trabajo que norma la parte disciplinaria y regula las relaciones internas de la empresa con su personal”. (Aguilar, 2017, pág. 102).

Rufino (2015) en su tesis titulada “El control interno en el área de abastecimiento de la municipalidad distrital de Tambo Grande y su incidencia en la gestión 2014” concluyó que:

“La Municipalidad distrital de Tambo Grande respalda sus operaciones con documentación de sus proveedores, respectivas firmas donde facilita información para cualquier Auditoria u otra gestión, prevé el número de copias, firmas de autorización, uso permanente de formularios pre numerado, tienen orden lógico de fácil acceso y utilización conserva adecuadamente preservándola de cualquier contingencia por el tiempo mínimo que señalan las disposiciones legales. (Tabla 11,13)”. (Rufino, 2015, pág. 57).

## **2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1 Bases Teóricas**

#### **Teoría de Control interno según Rodríguez (2009)**

“El control administrativo es el trabajo de decisión y mando que se relacione con la prevención, corrección y minimización de desviaciones respecto del nivel de desempeño especificado con la misión y sus planes derivados. Los indicadores son los siguientes: incidencias y cumplimientos laborales, perfil y número necesario de personal, controles de asistencia y puntualidad, expedientes del personal, análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, obligatoriedad de un examen médico anual para todos los trabajadores, orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia, observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización”. (Rodríguez, 2009, pág. 74)

#### **Teoría clásica de la organización según Max Weber.**

Zarpan (2013) define “La organización de los negocios privados y del estado dentro del capitalismo tienen componentes muy importantes que constituía la metodología utilizada por este componente era el de los tipos ideales”.

“Para Weber el tipo ideal era la constitución conceptual en la que sus elementos vienen de la realidad. Intensificando al extremo ciertos elementos, el tipo ideal lleva a un esquema que por ello aparece libre de contradicción. Max Weber trata diferentes formas de autoridad o dominación como tipos ideales. Por otra parte la organización burocrática no puede concebirse aisladamente de los conceptos de poder, autoridad y dominación.

Como la teoría de Weber es burocrática, debemos tomar en cuenta sus características, las cuales son: que tiene continuidad y no es pasajera, opera de acuerdo con reglas y normas, las actividades regulares se distribuyen de modo fijo como deberes oficiales, existen áreas de competencia delimitadas específicamente, la organización burocrática está orientada hacia objetivos determinados, tiene carácter racional, existe una estructura jerárquica” (Zarpan, 2013, pág. 24)

### **Teoría de Organización funcional según Frederick Winslow Taylor.**

Esta teoría también se conoce como racionalización del trabajo y se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en prosperidad del empleado ya que las ganancias del patrono pueden generar ganancias para el empleado. (Zarpan, 2013, pág. 25)

“Los principios en esta teoría son los siguientes:

### **Organización Científica del Trabajo:**

Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para reemplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta. (Tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas.

**Selección y entrenamiento del trabajador:**

La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador. Cuando el trabajo se analiza metódicamente, la administración debe precisar los requisitos mínimos de trabajo para un desempeño eficiente del cargo, escogiendo siempre al personal más capacitado.

**Cooperación entre directivos y operarios:**

La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo.

**Taylor propone varios mecanismos para lograr dicha cooperación:**

Remuneración por unidad de trabajo. Una estructura de jefes o (capataces) que debido a su mayor conocimiento puedan coordinar la labor de la empresa y puedan colaborar e instruir a sus subordinados. Para Taylor debían existir varias tareas para los diferentes jefes funcionales: Jefe de programación, de tiempos y costos, de mantenimiento de asignación de material, de instrucciones de producción de control de calidad, de desarrollo de trabajo y de relaciones de personal.

**División del trabajo entre directivos y operarios:**

Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo: Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del

trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia.” (Zarpan, 2013, pág. 25)

### **Teoría de la contingencia según Chandler Muriel Bing.**

Expresó que la “contingencia significa algo incierto o eventual, que bien puede suceder o no, se refiere a una proposición cuya verdad o falsedad solamente puede conocerse por la experiencia o por la evidencia y no por la razón. Debido a esto el enfoque de contingencia marca una nueva etapa en la Teoría General de la Administración. La teoría de la contingencia enfatiza que no hay nada absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa. Todo es relativo, todo depende. El enfoque contingente explica que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de la organización. En 1962 Chandler realizó una de las más serias investigaciones históricas sobre los cambios estructurales de las grandes organizaciones. La conclusión del autor es que las grandes organizaciones pasaron por un proceso histórico, que involucra cuatro fases distintas: Acumulación de recursos, racionalización del uso de los recursos, continuación del crecimiento, racionalización del uso de los recursos en expansión”. (Zarpan, 2013, pág. 26)

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1 Control Interno**

El Control Interno es un proceso que se realiza a la empresa para salvaguardar los activos de la misma, para eso es necesario capacitar a los empleados para que

cumplan con los objetivos y metas a través de los controles del registro de las operaciones de forma clara y razonable además de evaluar las actividades de la empresa.

El Control Interno es una herramienta que se presenta de manera clara y precisa para el sistema contable, el cual nos pueda otorgar una verdadera razonabilidad y objetividad de los montos que se ven reflejados en el periodo determinado de las operaciones de la entidad.

### **2.3.2 Definición de control interno:**

Según la Contraloría general de la república, el control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.

Los controles internos se implantan con el fin de detectar, plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa, y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro. (Auditores interno, Coopers, & Lybrand, 2007, pág. 13)

### **2.3.3 Objetivos de las Normas de Control Interno**

Las normas de control interno tienen como objetivo propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública, en relación a la protección del patrimonio público y al logro de los objetivos y metas institucionales.

En este contexto, los objetivos de las Normas de Control Interno son:

- ✓ Servir de marco de referencia en materia de control interno para emisión de la respectiva normativa institucional, así como para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma.
- ✓ Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades.
- ✓ Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades.

### **2.3.4 Sistema de control interno y sus componentes**

Según el Artículo 03 de la (Ley N° 28716 Ley de Control Interno de las entidades del Estado - Contraloría General de la República, 2006) al Sistema de Control Interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el artículo 4 de la presente Ley.

### **2.3.5 Componentes de Control interno:**

#### **Ambiente de control:**

El ambiente del control interno que se realiza dentro de una empresa se refleja en la actitud cuando se desarrolla un proceso de auditoría y los controles que se llevan en el interior de la empresa. Teniendo en cuenta los elementos como la filosofía de la administración frente a la gestión de los riesgos otro elemento importante es la integridad sin dejar de lado los valores éticos, por lo consiguiente una estructura organizacional sólida y adecuada para la asignación de funciones.

#### **Evaluación de riesgo:**

Este complemento comprende analizar lo puntos claves en los procesos de la empresa lo cual es fundamental seguir un control estricto analizando los errores que se están cometiendo para finalizar el análisis de la evaluación examinando las distintas fases del negocio.

#### **Información y comunicación:**

Estas están constituidas como parte de las características del control interno de una organización. Ambos conceptos sugieren llevar un proceso de recopilación y distribución de información relacionada con los mecanismos de control a través de todas las dependencias de la entidad. Este proceso se hace efectivo cuando incluye sistemas de información que transmitan a cada empleado las nociones básicas del manejo interno de los proyectos y de los procesos.



**Monitoreo:**

Con respecto al monitoreo hace referencia al mecanismo de auditoria por medio del cual se detectan errores, se hace constatar que los sistemas de control interno que se están utilizando operen de manera adecuada, un monitoreo orienta los procesos de control interno a través de las actividades para hacerles seguimiento al cambio del negocio.

**Control de las actividades:**

Esta característica del control interno comprende las actividades que realiza el personal dentro de una organización para asegurarse de que los controles están surtiendo efecto y no se encuentre alguna deficiencia, puesto a que están elaborada y diseñadas para evaluar el riesgo logrando implementar mejoras y que su monitoreo de funcionamiento sea consecuente.

**Los compromisos de mejoramiento:**

Por cuyo mérito los órganos y personal de la administración de la empresa ya que se efectúan autoevaluaciones conducentes a manejar un mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores.

### **2.3.6 Tipos de control interno:**

Existen tres tipos de Control Interno diferenciados y complementarios a la vez, que se ejecutan antes, durante y después de los procesos o acciones que realiza una municipalidad o entidad del Estado.

A continuación, se describen las similitudes y diferencias entre estos tipos de control:

- ✓ **Control Previo.** - Es el conjunto de acciones de cautela que se realizan antes de la ejecución ya que incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad de los procesos u operaciones.
- ✓ **Control Simultáneo.** – Se realiza durante la ejecución de los planes u operaciones que incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades, según ocurran.
- ✓ **Control Posterior.** - Es la base para tener respuesta y mejoras de los procesos ya que se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores, para corregir posibles desviaciones futuras del estándar aceptable.

### **2.3.7 Principios de Control interno**

- ✓ Naturaleza del control interno
- ✓ Calidad del control interno
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Jerarquía de los controles
- ✓ Criterio, juicio personal y profesional

### **2.3.8 Normas de Control interno**

#### **Separación de funciones.**

Para el sistema de control interno es conveniente separar las funciones que tiene cada operador dentro de la empresa, cada trabajador debe de realizar operación distinta al otro con autorización del gerente o representante, para la custodia y una registración contable efectiva puesto a que si un trabajador cumple con distintas funciones puede que sea el caso en que se realicen sustracciones o se encuentren manipulaciones en documentos, efectivo y material de la empresa.

#### **Niveles de autorización.**

Los procedimientos y las operaciones que se realizan en la empresa debe estar autorizada por una persona encargada dentro del área en la que se encuentra para así tener en claro las actividades que realiza cada trabajador, cumpliendo con las funciones encomendadas y el manejo de dinero razonable.

#### **Asignación de responsabilidades**

Las responsabilidades de cada persona autorizada en su área establecida deben estar claramente comprometida con lo encargado sin tener conflictos con los trabajadores de las otras áreas o “zonas de nadie” (funciones que no tengan un responsable). A este fin contribuyen de manera significativa al tener el cargo y la responsabilidad de los manuales de cargos y de procedimientos que debe efectuar cada empleado.

#### **Seguridad en el manejo de activos**

Las normas que están establecidas por la empresa deben cumplirse tal como la seguridad para el depósito, no ocasionando algo que perjudique a la empresa o a los mismos trabajadores, también se encuentra la custodia y manejo de los bienes de la

empresa los cuales solo son uso de la empresa y no para uso de los propios trabajadores.

### **Integridad de la información**

En el momento en que se origina una operación en la cual tenga que participar la empresa se deben capturar los datos relativos a la misma, en forma oportuna, clara y precisa donde se detalle por qué se realizó la operación teniéndose en cuenta las disposiciones legales, profesionales y principios de contabilidad. La integración de información aporta por medio de exposiciones que facilitan la comunicación entre los trabajadores.

### **Diseño de formularios, archivos y registros**

Los soportes de información tienen que diseñarse de tal manera que recojan toda la información necesaria, y el acceso sea restringido, quienes solo tendrán uso las personas autorizadas para manejar los archivos y registros, los cuales se presentan de manera clara y precisa, y dejen constancia del responsable interviniente.

### **Control de formularios y comprobantes.**

En el sistema de ventas se deben tener presentes la necesidades de control interno y para hacer posible eso se debe realizar la separación de funciones dentro de las áreas como es el caso que los trabajadores realizan la nota de pedido y verifican las existencias, así como quienes conceden el crédito, los trabajadores que se encuentran en el área de almacén y se encargan de que despachar las mercaderías y las personas que se encuentran en el área de ventas quien factura y registra la venta, esto está relacionado con la facturación habrá que controlar que se cumplan correctamente, para esto se hace una supervisión sorpresiva.

## **2.4 DEPARTAMENTO DE GERENCIA GENERAL**

### **2.4.1 Definición de Gerente General**

Es un cargo que lo ocupa una persona ejecutiva encargada de ciertos movimientos de una empresa, que realiza sus labores de una manera responsable y sea capaz de administrar los ingresos y costos de la misma. En tal sentido el gerente general tiene la capacidad de liderar y coordinar las funciones de una planificación estratégica e innovadora que pretenda ejercer cambios de mejora.

### **2.4.2 Objetivos de la Gerencia**

- ✓ Actuación y actitud del trabajador
- ✓ Actuación y desarrollo gerencial
- ✓ Productividad constante
- ✓ Posición en el mercado nacional, así como en el extranjero
- ✓ Innovación que ayude a crecer como empresa
- ✓ Recursos físicos y financieros
- ✓ Rentabilidad
- ✓ Responsabilidad social

### **2.4.3 Las funciones de la gerencia**

En el área de gerencia el encargado tiene como responsabilidad realizar con frecuencia las siguientes cuatro funciones: Planeamiento, organización, dirección y control.

**Planeamiento:**

Para llevar a cabo un proceso, lo primero que se realiza es el planteamiento el cual está basado en objetivos que se presentan como planes, para ello una vez que los objetivos se han determinado, se proveen una base para considerar el grado de éxito posible en el cumplimiento de sus objetivos. Los planes se preparan para lograr las actividades que se proyectan y requieren de poco tiempo, años a veces, para mejorar, así como también son inevitables para proyectos a corto plazo.

**Organización:**

Para ejecutar los planes, se procede a crear una organización, en la cual de la función de la gerencia es determinar cuál es el tipo de organización que se requiere para ejecutar determinados objetivos que fueron planteados, esto permite que mediante una buena organización se realice con satisfacción.

**Dirección:**

Para lograr esta función a través de un ejecutivo se debe determinar la motivación, liderazgo y guía. Mediante los factores humanos estos términos se desarrollan a través del esfuerzo de cada miembro de una organización como parte del proceso es fundamental lograr cumplir con los propósitos y dirigirlos para bien de la empresa.

**Control:**

Para culminar el proceso se debe tener en cuenta un control donde se pueda medir los patrones de actuación y cuáles son los resultados que se obtienen y estos sean comparativos, que se pueda tomar una acción correcta para su ejecución en función de una organización y dirección logrando obtener buenos resultados.

#### **2.4.4 Funciones de un gerente general**

- ✓ Ordenar y supervisar los departamentos de una empresa
- ✓ Designar todas las funciones de las distintas áreas de la empresa.
- ✓ Establece objetivos, políticas y planes globales junto con los jefes de cada departamento.
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del personal de acuerdo con sus funciones de los diferentes departamentos.
- ✓ Desarrollar metas a corto y largo plazo junto con el personal.
- ✓ Coordinar con las oficinas administrativas para cerciorar que los registros y los análisis se están elaborando correctamente.
- ✓ Tener la decisión de liderazgo y actuar en bien de la empresa.

#### **2.4.5 Tipos de gerencia**

En la gerencia existen cuatro tipos los cuales son:

##### **La Gerencia Patrimonial**

Gerencia patrimonial hace referencia que los puestos principales se relaciona con una proporción significativa acerca de los cargos superiores de una entidad que son asignados por miembros de una familia extensa.

##### **La Gerencia Política**

Esta gerencia política es una menos común ya que son frágiles a comparación de las empresas industriales, puesto a que existen altos cargos decisivos y los puestos administrativos son claves, están asignados y son la base fuerte para la misma.

## **La Gerencia por Objetivos**

La gerencia por objetivos se especifica por ser el punto clave final donde gerencia dirige sus esfuerzos para la determinación de un propósito, y al momento que se aplica a una organización empresarial, se convierte en una importante razón para su existencia.

## **2.5 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

### **2.5.1 Definición de departamento administrativo**

Consiste en el desempeño de un empleador administrativo que su cargo fundamental es ordenar, organizar y disponer los distintos puntos de una empresa desempeñándose en coordinación con el área de gerencia.

El área de administración se en carga de gestionar el uso de los recursos de la empresa, así como también velar por la correcta manipulación de los bienes y llevar un control de los documentos que ingresan y salen en la empresa.

### **2.5.2 Funciones del departamento administrativo**

- ✓ Como funcionar importante es decidir sobre las inversiones de la empresa. Ya que si las decisiones son mal tomadas en este departamento se verá afectada la empresa con un alto costo.
- ✓ El departamento administrativo es el responsable de los movimientos que se ejecuta salvaguardar la empresa, otra función es la de buscar, encontrar y ubicar los recursos que necesita la empresa, como son las fuentes o financiamientos.



- ✓ El análisis de inversión es otra de las funciones de este departamento, la persona encargada estudia las posibilidades de seguir creciendo y desarrollándose a través de las habilidades que ayuden a analizar y elegir oportunidades que sean más factibles para decidir en beneficio de la empresa.
- ✓ Este departamento está encargado de la administración de riesgos, porque se conocen los niveles de deficiencias de la empresa y se mejora para una mayor inversión.

### **2.5.3 Etapas de la administración**

#### **Planificación:**

Empieza con una etapa de planeación la cual se basa en objetivos y metas para beneficio de la misma.

#### **Organización:**

A continuación, se realiza el desarrollo de los planes que se plantearon para conseguir los objetivos y metas a través de una organización que ayude a mejorar los procesos administrativos.

#### **Integración de Personal:**

Se realiza a través de las funciones asignadas por el área de recursos humanos que evalúa el personal y hace que se integren a sus labores encomendadas.

#### **Dirección:**

En esta etapa el área administrativa se encarga de dirigir al equipo de trabajo de cada área en sus funciones encomendadas.

**Control:**

El departamento administrativo tiene que ser perseverante para concretar que se están realizando con empeño las tareas y objetivos acuerdo a lo planificado.

**Retroalimentación:**

Se debe realizar una retroalimentación donde se logre evaluar las desviaciones que se realizaron en los planes establecidos y fijar que se hagan las correcciones si lo amerita con un plan más estructurado y original.

**2.6 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD****2.6.1 Definición del departamento de contabilidad**

“El Departamento de Contabilidad se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables”. (Gob.mx, 2013)

### **2.6.2 La importancia del departamento de contabilidad**

Es importante en el aspecto financiero ya que se obtiene una gestión de estados financieros lo que conlleva a generar buenos resultados que permiten tomar decisiones eficaces para la empresa. En el aspecto comercial aporta información sobre la rentabilidad de la empresa. Mientras tanto a nivel estratégico se logra una política que facilite un desarrollo estratégico.

### **2.6.3 Tipos de contabilidad**

#### **Administrativa:**

Se realizan informes los cuales son utilizados para evaluar el avance de las empresas en conjunto con los objetivos que se plantearon.

#### **De costes:**

En este tipo de contabilidad se aplica métodos para mejorar un control y manejo de los costes de producción que se presentan en una empresa, esto es un aporte para la empresa en la cual se determina lo que cuesta producir un producto terminado.

#### **Financiera:**

La contabilidad financiera nos muestra las ganancias y pérdidas que genera una empresa, así como también la información acerca de la situación patrimonial, la elaboración de estados financieros de la misma.

#### **Fiscal:**

Esta se relaciona con los impuestos, a través de documentos e informes financieros junto con los criterios fiscales.

### **Gerencial:**

Se encarga de monitorear y supervisar los informes históricos, así como mantener al margen supervisa los datos financieros históricos, de la mano con la economía actual.

#### **2.6.4 Funciones del departamento de contabilidad**



**Figura 1: Funciones del área contable de una empresa**

**Responder por la información de los libros contables:** Esta función es importante en este departamento ya que la información de los libros contables se debe mantener en constante comunicación con las demás áreas, se maneja la recolección de información para preparar informes y sobretodo los registros contables.

**Cierre del ejercicio:** Para elaborar el balance general algunas empresas realizan cierres del ejercicio periódicamente con el fin de tener la información actualizada y elaborar correctamente el balance y se pueda tomar decisiones ante las problemáticas actuales, este cierre de ejercicio se maneja para la preparación de las cuentas de pérdidas y ganancias.

**Liquidación de impuestos:** Para mostrar los impuestos a pagar esta función se maneja con responsabilidad, ya que el área de contabilidad deberá efectuar el cálculo y liquidación de todos los impuestos que se generen en el año.

**Generación de informes:** Al momento que el área financiera como administrativa requiera información acerca de la situación financiera de la empresa, ésta deberá preparar informes con parámetros establecidos los cuales serán evaluados para alguna eventualidad, como es el caso de los informes acerca de las cuentas pendientes por cobrar o pagar.

**Otras funciones encomendadas:** El área de contabilidad también tiene como función de brindar información a las distintas áreas ya que puede poseer más de una función como se diera el caso en que una empresa no cuente con el área de recursos humanos lo más probable es que el área contable tenga a cargo la función de liquidar las nóminas de los empleados.

## **2.7 DEPARTAMENTO DE ALMACÉN**

### **2.7.1 Definición de Almacén:**

El almacén es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa, antes de ser requeridos para la administración, la producción o la venta de artículos o mercancías. Todo almacén puede considerarse redituable para un negocio según el apoyo que preste a las funciones productoras de utilidades: producción y ventas. Es importante hacer hincapié en que lo almacenado debe tener un movimiento rápido de entrada y salida, o sea una rápida rotación. (SPC Consulting Group , 2014).

### **2.7.2 Funciones del almacén**

Para llevar a cabo un control de almacén es necesario organizar y administrar al momento de la recepción de los productos de una empresa a través de un inventario, para ellos se realizan las siguientes funciones:

- ✓ **Recepción de materiales:** Este proceso está basado en la entrada de productos enviados por proveedores constatando que coincida la información con los comprobantes de entrega.
- ✓ **Almacenamiento de materiales:** Consiste en salvaguardar los productos en zonas idóneas, con el fin de tener acceso fácilmente donde solo tenga acceso personas encargadas y responsables de dichos productos.
- ✓ **Mantenimiento de materiales y de almacén:** Para mantener los productos se debe aplicar normas especiales de mantenimiento y seguridad de los

mismos, así como la distribución de los productos por espacio dentro del almacén.

- ✓ **Despacho de materiales:** Se maneja un control desde que el cliente realiza el pedido incluso por la selección y embalaje del producto. Los productos se controlan a través de los pedidos que salen o ingresan al área de almacén.
- ✓ **Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad:** Para esto es necesario mantener estar informando los movimientos de los productos con las áreas que se trabajan en conjunto.

### **2.7.3 Tipos de almacén**

#### **Almacén de productos terminados:**

El almacén es el encargado de salvaguardar los productos para el departamento de ventas llevando un control sobre las existencias hasta el momento de entregar los productos al cliente.

#### **Almacén de materia prima y partes componentes:**

En este almacén se encarga de abastecer con materias primas al departamento de producción en óptimas condiciones.

#### **Almacén de materias auxiliares:**

El almacén de los materiales auxiliares se determina por guardar productos que se requiere que sean envasados.

**Almacén de productos en proceso:**

En este tipo de almacén son guardados bajo custodia y control, ya que son programados y se encuentran en proceso.

**Almacén de herramientas:**

Un almacén de herramientas, equipos de mantenimiento son aquellos que se encargan de un control más especializado ya que estas herramientas serán utilizadas por los distintos departamentos de producción.

**Almacén de materiales de desperdicio:**

Uno de los tipos de almacenes se dedica a la recolección de los materiales que son rechazados por el departamento de control y calidad lo cuales no tiene reparación y son separados y cuidados por los mismos encargados del almacén.

**Almacén de materiales obsoletos:**

Los materiales obsoletos son aquellos que han sido discontinuados por falta de ventas, esto hace que se deterioren o que algunos productos se descompongan o su plazo ha vencido, es recomendable mantener un almacén para este tipo de casos ya que al momento de trasladar los productos de consumo no ocupen espacio.

**Almacén de devoluciones:**

Aquí llegan las devoluciones de los clientes que tienen alguna deficiencia o que requiere de algún mantenimiento, esto se controla y clasifica a través de un encargado.

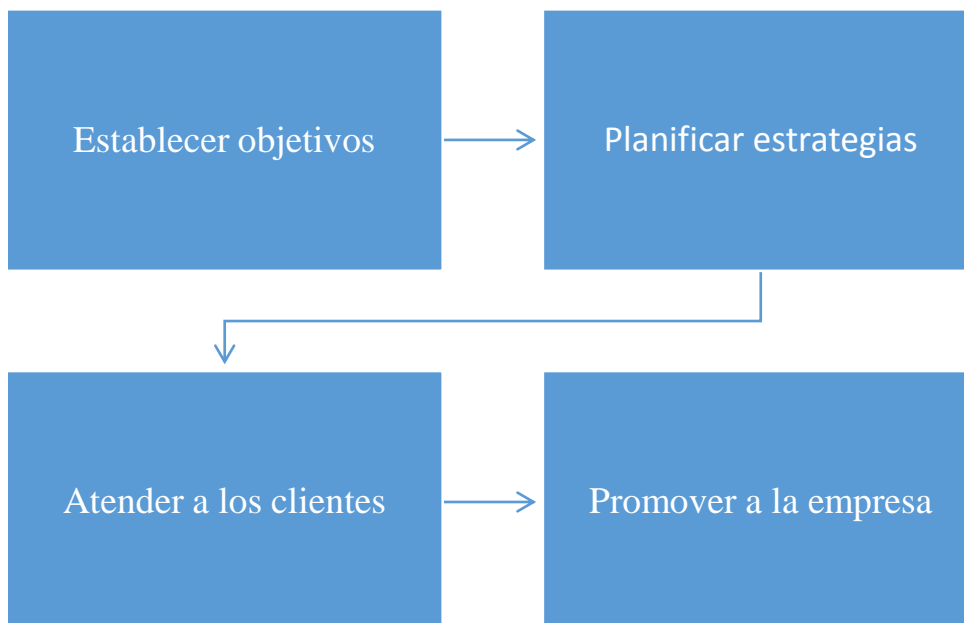


## 2.8 DEPARTAMENTO DE VENTAS

### 2.8.1 Departamento de ventas

El departamento de ventas es el que se encarga de la distribución y venta de los productos, así como dar seguimiento de los productos que se trasladan a las diferentes rutas de vendedores con el fin de garantizar la cobertura total y abastecimiento a los locales comerciales. En este departamento se prepara día a día el pedido de ventas a manufactura según su requerimiento y trabaja en conjunto con mercadeo para lanzamiento de productos, promociones y ofertas.

### 2.8.2 Funciones del departamento de ventas



**Figura 2: Funciones del departamento de ventas**

### **Establecer los objetivos**

Como función importante es plantear objetivos reales y ser impulsados al crecimiento desde el punto de las ganancias de cada vendedor, así como en el enfoque, esto es una manera de motivar al personal encargado del área, el cual se puede incentivar con bonos, comisiones y reconocimientos con el fin de hacer crecer más rápido sus expectativas.

### **Planificar las estrategias**

Para determinar una venta se debe conocer el producto, la fijación del precio y que el producto sea distribuido de manera eficaz, es por ello que los vendedores son capacitados para brindar los productos que el cliente necesite a través de sus necesidades, es una estrategia que ayuda a generar ingresos a la empresa.

### **Atender a los clientes**

El departamento de ventas tiene la capacidad de brindar al cliente una atención confiable donde se pueda interactuar y que los encargados de venta sepan atender a los clientes y dejar una buena impresión cuando se realice alguna compra o se realice la prestación de un servicio.

### **Promover a la empresa**

Se trabaja en conjunto con el departamento de marketing, quien es el encargado de utilizar técnicas que ayuden a promocionar los productos y estos sean reconocidos para beneficio de la empresa.

### **2.8.3 Tipos de ventas**

#### **Ventas personales:**

Las ventas personales se dan a través de un vendedor, el cual ofrece o vende los productos a un consumidor final, esto se realiza de manera directa, es decir cara a cara.

#### **Ventas por teléfono:**

Una manera de buscar estrategias es efectuar las ventas por teléfono, las que se explican los beneficios de adquirir los productos o servicios, también puede ser el caso que el cliente llame para hacer su pedido con el fin de no tener la necesidad que el vendedor tenga que salir del establecimiento.

#### **Ventas online:**

Las ventas online, son aquellas que se efectúan en línea, o ventas por Internet, son un tipo de ventas en donde se ofrecen o venden productos o servicios a través de Internet durante las 24 horas del día, así como también durante los 365 días del año.

#### **Ventas por correo:**

Las ventas por correo, enlaces ofreciendo los productos o servicios a través de una carta de venta para mejorar la posibilidad de personalizar la venta de acuerdo a cada cliente.

#### **Ventas automáticas:**

Las ventas automáticas son un tipo de ventas en donde se ofrece y se vende automáticamente un producto a través de una máquina, sin que exista la necesidad de que haya un vendedor al momento de la venta.

## **2.9 LOCAL DE REPUESTOS**

### **2.9.1 Definición de local de repuestos**

Es un establecimiento comercial o tienda que su giro de negocio está dedicado a la venta de repuestos para vehículos, actualmente como uno de los negocios más rentables ya que los clientes optan por adquirir productos de buena calidad, los cuales se obtiene a buen precio, cuenta con productos de distintas marcas para satisfacer a todo el público en general.

## **2.10 CASO EN ESTUDIO**

### **REPUESTOS Y LUBRICANTES LIVIAPOMA E.I.R.L.**

#### **2.10.1 Breve reseña histórica**

Esta empresa se localiza en el distrito de Tambo Grande al cual inicio su labor en el año 2013 con presencia en el mercado del mismo distrito, iniciando sus actividades como distribuidor directo de repuestos, partes y accesorios de distintas marcas. El servicio que ofrece es para el público en general y empresas que soliciten productos de alta calidad, economía y durabilidad. Para ello trabajan con proveedores internacionales y nacionales con altos estándares de calidad; asimismo con personas con excelentes capacidades para atenderlo y brindarle el asesoramiento que el cliente necesite para culmine de manera satisfactoria.

#### **Misión:**

La empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Está orientada a la búsqueda de caminos estratégicos empleando innovaciones tecnológicas, logísticas y administrativas.

**Visión:**

La visión de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. es convertirse en líderes en la distribución y venta de repuestos, partes y accesorios de distintas marcas a nivel nacional, creando estrategias que les permita posicionarse en un alto nivel del mercado vehicular peruano y ser una empresa reconocida.

**2.10.2 Objetivos:**

- ✓ Ofrecer una asistencia de calidad en la distribución de venta de repuestos originales y ser reconocida como una empresa de mejor servicio.
- ✓ Cumplir y superar las expectativas de los clientes a través de un servicio integrado, con la finalidad de crear fidelidad entre ellos.
- ✓ Capacitar a nuestro personal en forma continua, con el objetivo de fomentar la cultura de servicio de calidad y excelencia.

**2.10.3 Valores:**

- ✓ Ética
- ✓ Confianza
- ✓ Integridad
- ✓ Excelencia operacional
- ✓ Comunicación Honestidad y lealtad
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Liderazgo
- ✓ Compromiso con el cliente

#### **2.10.4 Estructura organizacional de la empresa:**

Cada departamento está a cargo de un jefe de área, quien cumple con sus determinadas funciones e instrucciones para realizar cualquier actividad dentro y fuera que involucre a la empresa.

La finalidad de esta estructura es que cada persona realice de manera ordenada lo que le corresponda, y si en algún momento cumple una función distinta debe estar autorizada por alguien superior que sustente cualquier actividad ajena a sus funciones reales, es importante que se maneje esta estructura como un apoyo al sistema de control para evitar la centralización de funciones y que el trabajo sea eficaz y eficiente que es lo que va a permitir que la empresa pueda crecer.

#### **Gerente general:**

Es la representante legal de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. y es quien se encarga de disponer, aprobar y delegar todo aquello que esté relacionado con la actividad principal de la empresa. Diseña y ejecuta los planes de desarrollo de acción anual y los programas de inversión que se hayan evaluado para llevar a cabo las operaciones que requiera la empresa.

Lo más importante es que realiza todas las gestiones que se necesitan para que las relaciones comerciales le permitan a la empresa avanzar dentro del mercado competitivo.

#### **Área administrativa:**

En el área administrativa se encuentran dos personas, una administradora y un asistente, el primero es quien se encarga de coordinar con el cada encargado de las

demás áreas todas las actividades de la empresa, supervisa que todo lo planificado se está cumpliendo con normalidad.

Cuenta con el apoyo de un asistente que se encarga de redactar documentos para cualquier gestión que se requiera, y está al margen de las actividades pendientes para de esta manera se logre con los objetivos planteados.

#### **Área de contabilidad:**

La empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. cuenta con una contadora quien también trabaja junto con una asistente, la contadora recibe todos los documentos, comprobantes e informes que la administradora recepciona de todas las áreas para su respectivos registros y declaraciones mensuales.

#### **Área de almacén:**

El Departamento de Almacén e Inventarios se encarga de garantizar el abasto suficiente de los artículos y productos recurrentes, así como el adecuado manejo y custodia de las existencias de materiales para la venta, así como la información que conforma el detalle de sus inventarios.

#### **Área de ventas:**

Se encarga de contactar a los clientes y ofrecer los artículos a través de las ofertas que ofrece la empresa, también se encarga de mantener un control permanente sobre las acciones correctivas y soluciones que se brinden a los clientes por sus reclamos. Además, debe ejecutar el plan de ventas ya establecido de tal manera que se logre cumplir con los objetivos de mantener a los clientes satisfechos.

### **III. HIPOTESIS**

La presente investigación por ser tipo descriptivo y estudio de caso no formulará hipótesis.

Según Galán (2009) “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación”.



## **IV. METODOLOGIA:**

### **4.1 Diseño de la investigación.**

La investigación se realizó bajo el diseño cualitativo descriptivo, porque se manejó a través de un análisis de teorías, fue bibliográfico documental en esta investigación de utilizaron fuentes documentales, además la investigación fue de caso porque se realizó una encuesta a la empresa en estudio. El tipo de la investigación de tesis fue descriptivo debido a que no hubo manipulación de variables encontradas, en este caso solo se recolectó la información y se agrupa para tener cifras lo más aproximadas posibles.

### **4.2 Población y muestra**

#### **4.2.1 Población**

En este caso la población estuvo conformada por la empresa del sector comercio de repuestos y accesorios de mantenimiento vehicular Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.

#### **4.2.2 Muestra**

La muestra estuvo conformada por el Gerente general de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.

### **4.3 Definición y operacionalización de variables**

**Cuadro 1: Operacionalización de la variable**

| <b>Variable principal</b>      | <b>Definición conceptual</b>   | <b>Definición operacional</b>   | <b>Dimensión</b>           | <b>Indicadores</b>           | <b>Escala de medición</b> |
|--------------------------------|--|---|----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| <b>Control Interno</b>         | El Control Interno es un proceso y por tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. (Gonzáles, A; Cabrale, D, 2010) | Ambiente de control se verificara con los indicadores como es la aplicación de una encuesta.                                    | Información y comunicación | Capacitación al personal     | Ordinal                   |
|                                |  |   |                            | Políticas de comunicación    |                           |
|                                |  |   |                            | Disponibilidad de asesoría   |                           |
|                                |  | Se verificará a través de los indicadores a desarrollar: análisis de resultado y la caracterización de los problemas.           | Evaluación de riesgos.     | Identificar las deficiencias | Ordinal                   |
|                                |  |   |                            | Analizar los resultados      |                           |
|                                |  | Se identificará las oportunidades a mejorar a través de la rotación y alternativas que disminuyan las deficiencias encontradas. | Supervisión de monitoreo   | Rotar al personal            | Ordinal                   |
| Reducir los riesgos laborales. |  |   |                            |                              |                           |

Fuente: elaboración propia

## **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.4.1 Técnicas**

Para el recojo de la información de la investigación se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y entrevista.

### **4.5 Plan de análisis.**

Para conseguir el objetivo específico 1 se aplicó un cuestionario basado en 35 preguntas el cual fue aplicado al gerente general de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.; para conseguir el objetivo específico 2 se realizó la descripción de las oportunidades que contribuyan para las mejoras a la empresa a través de los resultados obtenidos; el objetivo específico 3 se explicó las propuestas que permitan a la empresa reducir los riesgos que se observaron en la investigación y manejar la posibilidad de mantener un adecuado control interno dentro de las áreas.

#### 4.6 Matriz de consistencia

| Título   | Enunciado   | Objetivos  |   | Variable en estudio | Metodología   |
|--|---|--|---|---------------------|---|
|  |   | General  | Específicos   |                     |   |
| Propuestas de mejora de los factores relevantes del Control Interno de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018. | ¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande 2018? | Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018. | Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.<br>Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.<br>Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018. | Control Interno     | Enfoque cualitativo.<br>Descriptivo<br>Bibliográfico<br>Documental y de caso.<br><br>Técnica: Encuesta<br>Instrumento:<br>Cuestionario. |

Fuente: Elaboración Propia

#### **4.7 Principios éticos**

Los principios fundamentales y universales de la ética de la investigación con seres humanos son: respeto por las personas, beneficencia y justicia. Los investigadores, las instituciones y, de hecho, la sociedad está obligados a garantizar que estos principios se cumplan cada vez que se realiza una investigación con seres humanos.

##### **Respeto por las personas**

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad.

##### **Beneficencia**

La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Implica no hacer daño o reducir los riesgos al mínimo, por lo que también se le conoce como principio de no maleficencia.

## **Justicia**

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.

|   | PREGUNTAS  | Respuesta |         |          |         | Comentario |
|---|--|-----------|---------|----------|---------|------------|
|   |  | Nada      | A veces | A menudo | Siempre |            |
| 1 | ¿Se cumple con el manual de organización y funciones que establece la empresa?     |           | X       |          |         |            |
| 2 | ¿Cada cuánto tiempo se monitorea las áreas de la empresa?                          |           |         | X        |         |            |
| 3 | ¿Cada trabajador realiza sus funciones asignadas?                                  |           |         | X        |         |            |
| 4 | ¿El trato de los trabajadores en las distintas áreas de la empresa es el adecuado? |           |         |          | X       |            |
| 5 | ¿Cada cuánto tiempo se realizan capacitaciones al                                  | X         |         |          |         |            |

|    |  |   |  |  |   |  |
|----|--|---|--|--|---|--|
|    | personal?  |   |  |  |   |  |
| 6  | ¿Todos los trabajadores cuentan con un contrato de trabajo?                          |   |  |  | X |  |
| 7  | ¿Cada trabajador esta donde le corresponde?  |   |  |  | X |  |
| 8  | ¿Cuenta con un archivo físico organizado sobre la hoja de vida del trabajador?       |   |  |  | X |  |
| 9  | Existe rotación de trabajadores vinculados registro y custodia de bienes y recursos? | X |  |  |   |  |
| 10 | ¿ Se programa los pagos de las facturas pendientes a los proveedores?                |   |  |  | X |  |
| 11 | ¿Se confirman las transferencias a proveedores en coordinación con gerencia?         |   |  |  | X |  |
| 12 | ¿Se reciben los documentos que ingresan  |   |  |  | X |  |



|    |  |  |   |  |   |                     |
|----|--|--|---|--|---|---------------------|
|    | al área de administración bajo un sustento?                              |  |   |  |   |                     |
| 13 | ¿Solo la cajera tiene acceso a la caja?                                  |  |   |  | X |                     |
| 14 | ¿Cada cuánto tiempo realizan arqueos de caja?                            |  |   |  | X |                     |
| 15 | ¿Cada cuánto tiempo realizan conciliaciones bancarias?                   |  |   |  | X | Mensuales           |
| 16 | ¿Se entrega dinero al área de gerencia mediante un sustento?             |  |   |  | X |                     |
| 17 | ¿Realizan los depósitos de las ventas del día?                           |  |   |  | X |                     |
| 18 | ¿Se encuentran definidas y segregadas las funciones en el área contable? |  | X |  |   |                     |
| 19 | ¿Realizan los registros de manera sistematizada o manual?                |  |   |  | X | Sistema informático |
| 20 | ¿Cómo es el sistema de registro de los documentos, Diarios o             |  |   |  | X | Diario              |

|    |  |  |  |  |   |                     |
|----|--|--|--|--|---|---------------------|
|    | Semanal?   |  |  |  |   |                     |
| 21 | ¿Se realizan Backup (copia de seguridad) de archivos, lo realiza el jefe del área? |  |  |  | X |                     |
| 22 | ¿Informan periódicamente a gerencia?   |  |  |  | X |                     |
| 23 | ¿El control de los productos son manuales o sistema informático?                   |  |  |  | X | Sistema Informático |
| 24 | ¿Coincide los inventarios manuales con el registro?                                |  |  |  | X |                     |
| 25 | ¿Se recepciona los productos a través de guías de remisión y transportistas?       |  |  |  | X |                     |
| 26 | ¿Se reportan y devuelven los productos que llegan dañados a almacén?               |  |  |  | X |                     |
| 27 | ¿Suscriben actas por faltantes o sobrantes?  |  |  |  | X |                     |
| 28 | ¿El ambiente apropiado?  |  |  |  | X |                     |

|    |   |  |   |   |   |  |
|----|---|--|---|---|---|--|
| 29 | ¿El personal del área de almacén es el suficiente?                              |  | X |   |   |  |
| 30 | Los productos están debidamente situados y de rápida ubicación?                 |  | X |   |   |  |
| 31 | ¿Qué nivel de aceptación es por parte del cliente con la atención del vendedor? |  |   | X |   |  |
| 32 | ¿Realizan asesorías a los clientes acerca de los productos?                     |  | X |   |   |  |
| 33 | ¿Realizan incentivos (promociones, ofertas, descuentos, etc.) a los clientes?   |  |   |   | X |  |
| 34 | ¿Cuáles son las reclamaciones más frecuentes de sus clientes?                   |  |   | X |   |  |
| 35 | ¿Se facturan los productos de las ventas diarias?                               |  |   |   | X |  |

- ✓ Se pudo evidenciar a través de la encuesta aplicada al gerente general sobre el trato de los trabajadores en las distintas áreas de la empresa es justo, considerando su puesto y su remuneración es igualitaria entre hombres y mujeres. Se puede destacar que la presente empresa prohíbe a sus trabajadores la discriminación ya sea por raza, sexo, religión, opinión, origen social, edad o cualquier otro motivo.
  
- ✓ Una de las oportunidades encontradas en la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. es la contratación de su personal porque les otorga estabilidad laboral, se vuelva más independiente, se trabaja en equipo, adquieren experiencia para que el desempeño sea favorable para la empresa; asimismo, también se busca que el empleado realice un esfuerzo para lograr las prórrogas de su contrato evitando alguna deficiencia en su labor encomendada.
  
- ✓ Asimismo, se evidencio que la empresa asigna a su personal en cada área que le corresponde según su formación académica como su experiencia laboral lo cual es una oportunidad para que se trabaje en equipo y se logre mantener un desempeño positivo por parte de los trabajadores como de la empresa también que puedan desarrollar sus conocimientos de acuerdo a su profesión.
  
- ✓ Podemos observar que dentro de las oportunidades encontradas en la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. se cuenta con una hoja de vida de cada trabajador a través de un archivo el cual sirve para mantener

informados sobre los logros que desea obtener dentro de la empresa, así como también las visiones a futuro como aporte a la misma también encontramos una oportunidad dentro de empresa la cual es la participación de los trabajadores según funciones y lugares correspondientes.

- ✓ En la encuesta aplicada al gerente de la empresa se pudo evidenciar que los pagos de las facturas son programados para evitar generar algún interés moratorio e incluso para mantener una buena relación con sus proveedores; asimismo se realizan los pagos a través de transferencias y pagos en efectivos los cuales son efectuados bajo la supervisión del área de gerencia. Por otro lado, entre las oportunidades encontradas en la empresa los documentos que ingresan al área administrativa son recepcionados bajo un libro y sello que garantiza su conformidad lo cual evita la pérdida de documentos.
  
- ✓ Otra oportunidad encontrada que se pudo evidenciar es el acceso directo solo por la cajera, ella es quien se hace responsable del dinero de las ventas generado durante el día. Entre las oportunidades que se evidencio en la empresa es la ejecución de arqueos de caja periódicamente la cual es una ventaja para la empresa porque mediante esta alternativa se evitan sustracciones de dinero no sustentado o que se haga uso del efectivo para beneficios propios. Asimismo, se evidencio que se informa y coordina el momento que se realizar los depósitos las ventas del día verificando el monto total a depositar.

- ✓ Asimismo, se evidenció que las conciliaciones bancarias se efectúan a inicios del mes siguiente de acuerdo a los estados de cuenta de la empresa, si ocurriera algún error en el pago a los proveedores o se destine el dinero a terceras personas sin vínculo laboral se pueden tomar decisiones al instante, se cuenta con la información oportuna y actualizada en el control de los recursos económicos. Los responsables de cada área se encargan de informar a gerencia sobre los movimientos que se realizan en la empresa cuando se requiere información.
  
- ✓ Dentro de ello también se evidenció que al momento que la encargada de caja chica hace entrega de dinero para pequeños gastos se realiza bajo un procedimiento que respalde a la encarga de caja a través de un tickets o Boucher para evitar perjudicar a la empresa y a la misma persona.
  
- ✓ Las oportunidades encontradas en la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. de la empresa se evidenció que los registros de los comprobantes se realizan a través de un sistema informático los cuales son recepcionados por el área de administración y derivados a dicha área contable, éstos se registran diarios y en algunos casos semanal por el tiempo en que se recepcionan.
  
- ✓ En el área de contabilidad de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. se evidencio que al iniciar los registros de los comprobantes al sistema informático se guarda el proceso de información del día anterior a

través de una copia de seguridad (backup) sea el caso de que ocurra algún problema técnico, el sistema o equipo informático deje de funcionar hace que se pierda la información financiera lo cual implicaría un costo muy grande y el tiempo que demandaría en poder recuperar la información.

- ✓ Se pudo evidenciar a través de la encuesta aplicada al gerente general que las oportunidades que tiene el área de almacén para los productos que ingresan son registrados a través de un sistema informático los cuales se reciben por medio de guías de remisión y transportistas dado que sirve para controlar operaciones que se realizan en el área de almacén.
  
- ✓ Se evidenció que los productos que ingresan dañados son informados a las áreas respectivas mediante acta determinando la causal de que los ocasionó donde el responsable realiza en forma inmediata el respectivo comprobante de material con fallas ingresado al área de almacén; también se informa a gerencia a través de un acta los sobrantes o faltantes detallando el hecho que originó la pérdida, el daño o deterioro de los bienes y materiales de la empresa.
  
- ✓ Por otra parte, una oportunidad encontrada en el área de almacén de la empresa es la recepción, el mantenimiento y el control de los productos, siempre coincide con las cantidades que reflejan los sistemas de información de la empresa, para manejar el control de la salida de los materiales de almacén se realizan mediante factura o ticket.

- ✓ Entre las oportunidades encontradas en la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. se evidencio que el área de almacén cuenta con un local amplio, dentro de éste se seleccione espacios determinados con los productos para salvaguardar los productos y no sufran desperfectos.
  
- ✓ Dentro de las oportunidades encontradas en la empresa se evidencio que el área de ventas al momento de captar clientes realiza promociones, ofertas para que los niveles de sus ventas aumenten, se realice una publicidad por recomendación de los mismos clientes y los niveles de aceptación sea positivos donde la empresa tenga un crecimiento favorable a nivel local, es por ello que la empresa se preocupa por la distribución de los productos a través de los clientes y busca alternativas que satisfagan las necesidades del cliente.
  
- ✓ Por último, una de las oportunidades encontradas en la empresa es que cuenta con un sistema informático de ventas el cual ayuda a llevar un control acerca de los productos que se venden, se realiza un comprobante al momento de entregarlos al cliente favoreciendo a ambas partes ya que si existe un futuro reclamo se cuenta con un documento que garantice la compra, es así como surgen nuevas posibilidades de mejora para la empresa. Estas oportunidades mencionadas en la empresa Repuestos y lubricantes Liviapoma E.I.R.L. permiten mejorar su entorno a través de factores positivos que permiten llevar



una actividad programada en las distintas áreas logrando desarrollar mejoras para un crecimiento laboral.

### **5.1.2 Respecto al objetivo específico N° 02**

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.

- ✓ Según la encuesta aplicada al Gerente general si existe un manual de organización y funciones el cual está designado a los cargos o puestos de trabajo cuya labor es que se cumplan los objetivos establecidos, así como los requisitos y responsabilidades de cada encargado que se desarrolla en la empresa, pero no se cumple al 100% ya que existe falta de organización interna por parte de algunos jefes de área con las funciones asignadas a su equipo de trabajo lo que hace que tengan deficiencias en el momento de realizar sus labores como es la falta de colaboración y compromiso con la empresa. Esta deficiencia encontrada en la empresa se debe a que no se define las funciones de la secretaria donde participe de la organización, lleve un control de los documentos del personal y las labores pendientes del gerente general, lo cual hace que acciones como gerente sean decadentes al no ser un ejemplo para las determinadas áreas de la empresa.
  
- ✓ Dentro de las debilidades se pone de manifiesto que, la empresa realiza monitoreo cada seis meses descuidando las atenciones de los departamentos de la empresa lo que conlleva a tener dificultades para desarrollarse e incluso

que ocurran manipulaciones, así como también puede generar fallas al momento que los responsables de áreas trabajen con sus colaboradores.

- ✓ Asimismo, las capacitaciones a los trabajadores no se efectúan constantemente lo cual es una debilidad ya que no les permite mejorar los conocimientos, habilidades y se pueda mantener al personal actualizado sobre temas laborales, así como también conocer las conductas y el nivel de competencia que puede desarrollar para obtener un crecimiento personal como laboral.
- ✓ Entre las deficiencias encontradas en la empresa se puede observar que los trabajadores no cumplen al 100% con sus funciones encomendadas por sus encargados de cada área, los cuales son un símbolo de falta de organización esto provoca fallas para la empresa de acuerdo con la información que se requiere a tiempo y sea actualizada, también influye la falta de desempeño entre los trabajadores lo que genera un ambiente laboral negativo y no se obtenga crecimiento personal como laboral.
- ✓ Por otro lado, se evidencio que la empresa no realiza rotación con respecto a su personal en las áreas de almacén como son los asistentes lo que hace que el ambiente laboral se vuelva rutinario y los colaborados no puedan optar por tener un crecimiento laboral donde no puedan conocer otras actividades y que los productos sean manipulados para beneficio de los trabajadores perjudicando a la empresa.

- ✓ La falta de segregación de funciones en el área contable es una debilidad más para la empresa porque al no tener definidas las responsabilidades del encargado y su asistente hace que al momento que se requiera información actualizada no se logre entregar a tiempo informes que sean solicitados por gerencia. así como también se evidencio que el área de gerencia no se realiza una revisión previa a los informes y elaboración de las declaraciones mensuales que desarrolla el área de contabilidad lo cual se puede generar multas o pérdidas para la empresa.
  
- ✓ Como deficiencia encontrada en la empresa se evidencio que el personal en el área de almacén no es el suficiente ya que la empresa se encuentra situada en un lugar rentable y comercial dentro de la localidad, es por eso que al momento que solicitan algún repuesto el personal demora mucho y hace que los clientes hagan sus quejas.
  
- ✓ Mientras tanto en el área de ventas también se encuentran deficiencias como la falta de asesorías al momento que una persona requiere algún producto, se pudo evidenciar que en algunas ocasiones ocurren reclamos por parte de los clientes y esto lleva consecuencias como la disminución de ventas, bajo nivel de satisfacción de los clientes y sobretodo la difusión boca a boca de las malas experiencias lo cual también afecta a los encargados del área de ventas mediante el clima laboral.

### **5.1.3 Respecto al objetivo específico N° 03**

Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.

En base a las debilidades encontradas del caso en estudio se procede a la realización de instrucciones de control interno con los cuales se pretende aportar mejoras para el desarrollo de las áreas, así como para tomar decisiones en beneficio de la empresa. Mediante la encuesta aplicada al Gerente general y el análisis acerca de las deficiencias como es la falta de organización en las áreas de la empresa como las funciones que desempeña la asistente de gerencia, la programación de monitoreo de las áreas hace que sea una dificultad por parte de gerencia incluyendo la segregación de funciones en el área contable para ello se planteó la propuesta de reforzar el Manual de organizaciones y funciones que maneja la empresa.

#### **Primera propuesta de mejora: Reformular el manual de organización y funciones**


Como sabemos es un documento normativo en la cual se detallan las funciones, objetivos, características, requisitos y las responsabilidades de cada cargo que se desarrolla en la empresa. Se quiere lograr facilitar el proceso de inducción al personal orientado en sus funciones y responsabilidades para que se trabaje en un ambiente adecuado.


**EMPRESA REPUESTOS Y LUBRICANTES**  
**LIVIAPOMA E.I.R.L.**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y**  
**FUNCIONES**

(Propuesto)

**TAMBO GRANDE – 2020**

|   |   |
|---|---|
|    | <b>Manual de organización y funciones</b>         |
|   | <b>Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.</b> |
| <p><b>Introducción</b></p> <p>Esta es una herramienta administrativa que sirve como guía para identificar y establecer funciones que deben desarrollar los trabajadores en conjunto con sus encargos de cada área. Este instrumento se basa en un organigrama y la descripción técnica de los puestos solicitados.</p> <p>Un manual de organización y funciones es importante ya que radica en identificar las funciones, políticas, responsabilidades y relaciones laborales donde los trabajadores tengan una orientación acerca de sus labores encomendadas para no tener dificultades al momento de realizar sus funciones, también donde se trabaje en un clima armonioso para lograr los objetivos planteados por la empresa, para esto se definen las estructuras básicas y la ejecución de las actividades de cada encargado.</p> <p><b>Objetivos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar la responsabilidad y funciones de cada área, así como los puestos de trabajo.</li> <li>✓ Facilitar la inducción de empleados de nuevo ingreso o que sean promovidos a puestos de mayor jerarquía.</li> <li>✓ Fortalecer la autoridad y delegación de funciones.</li> <li>✓ Evitar el uso inadecuado de recursos humanos, materiales y tecnológicos para obtener excelentes resultados en las actividades realizadas.</li> </ul> |   |

|  |   |
|--|---|
|   | <b>Manual de organización y funciones</b>         |
|  | <b>Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.</b> |
| <p><b>Campo de aplicación</b></p> <p>Esta herramienta será aplicada en la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. por las diferentes áreas que la integran.</p> <p><b>Historia de la empresa</b></p> <p>La empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. inicio sus actividades en el año 2013 como repartidor directo de repuestos, partes y accesorios de distintas marcas. La prestación que realiza la empresa es para el público en general y empresas que soliciten productos de alta calidad, economía, durabilidad y precios cómodos. La empresa cuenta con la documentación necesaria la cual se le acredita que como una empresa activa.</p> <p>Misión:</p> <p>La empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Está orientada a la búsqueda de caminos estratégicos empleando innovaciones tecnológicas, logísticas y administrativas.</p> <p>Visión:</p> <p>La visión de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. es convertirse en líderes en la distribución y venta de repuestos, partes y accesorios de distintas marcas a nivel nacional, creando estrategias que les permita posicionarse en un alto nivel del mercado vehicular peruano y ser una empresa reconocida.</p> <p><b>Estructura organizacional de la empresa</b></p> |   |

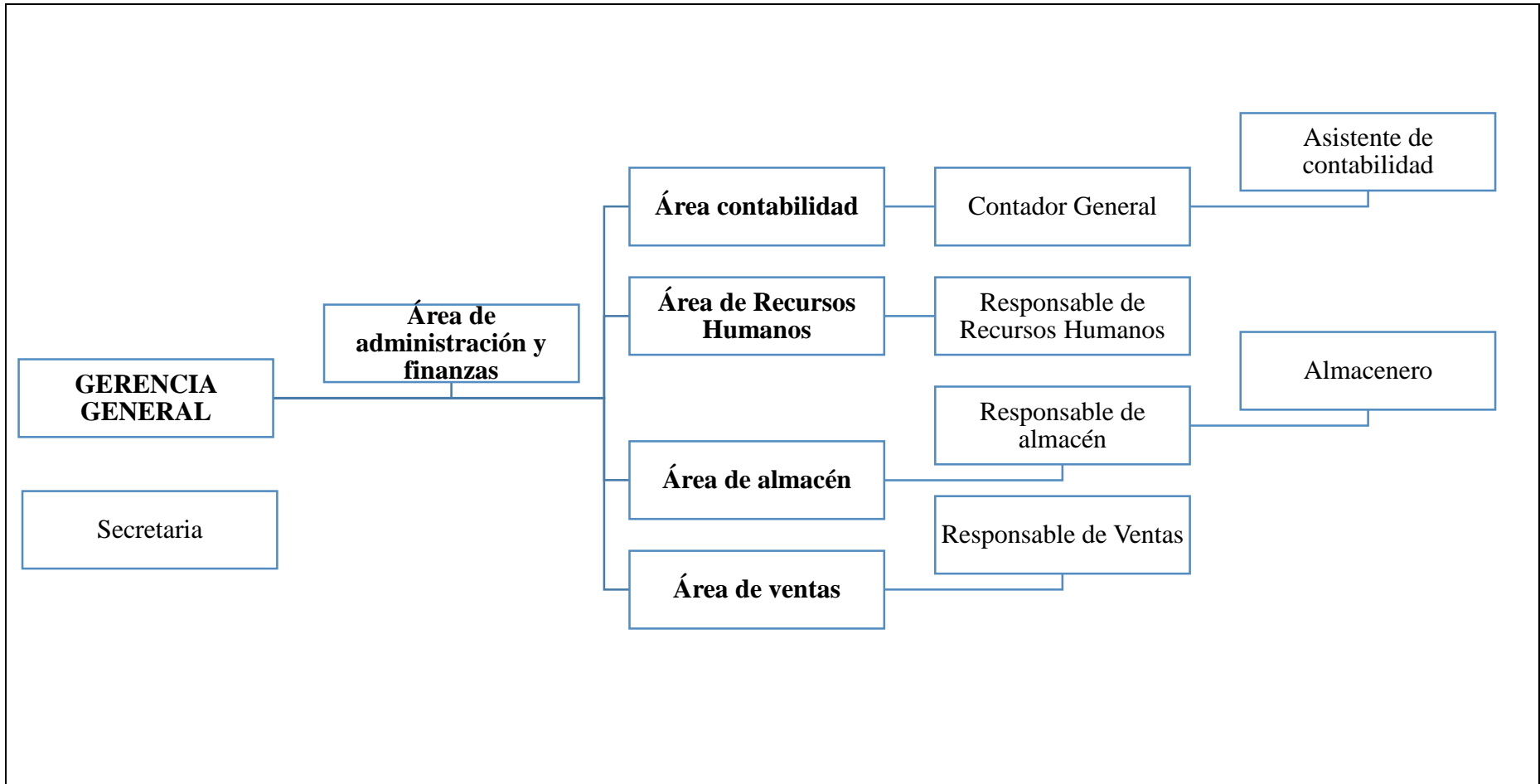






Figura 3: Organigrama de la empresa





|   |  |               |
|---|--|---------------|
|    | <b>Manual de organización y funciones</b>  |               |
|   | <b>Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.</b>  | Página 1 de 2 |
|   | <b>Gerente General</b>   |               |
| <b>Descripción técnica del puesto</b>   |  |               |
| <b>Identificación</b>   |  |               |
| <b>Título del puesto :</b>  | Gerente  |               |
| <b>Ubicación del puesto:</b>  | Gerente general  |               |
| <b>Encargados:</b>  | Jefe de recursos humanos, jefe de administración,<br>jefe de contabilidad, jefe de almacén |               |
| <b>Colaboradores:</b>   | Secretaria y asistentes administrativos  |               |
| <b>Requisitos de formación:</b>   |  |               |
| Profesional en áreas administrativas o afines   |  |               |
| <b>Experiencia:</b>   |  |               |
| Experiencia mínima de cuatro (4) años como Subgerente o Gerente de empresas   |  |               |
| <b>Descripción específica del puesto</b>  |  |               |
| Tiene a su cargo el área de administración, registro, dirección y control de los productos que la empresa también realiza las actividades que logren alcanzar los objetivos planteados. |  |               |
| <b>Relaciones con las áreas de la empresa</b>   |  |               |
| Tendrá relación laboral con los encargados de cada área en coordinación de algún requerimiento e incluso de las actividades que se desarrollen dentro de la misma.                      |  |               |
| <b>Autoridad</b>  |  |               |
| Es un proceso donde el Gerente general centraliza la autoridad superior dirigido a las diferentes áreas de la empresa.  |  |               |

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|    | <b>Manual de organización y funciones</b>         |               |
|   | <b>Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.</b> | Página 2 de 2 |
|   | <b>Gerente General</b>                            |               |
| <b>Descripción técnica del puesto</b>   |   |               |
| <b>Funciones específicas</b>  |   |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Administrar los bienes y recursos de la empresa, la evaluación de los planes los cuales son a corto o largo plazo a través del cumplimiento de las políticas de la empresa.</li> <li>✓ Dirigir y monitorear constantemente las áreas de la empresa utilizando procedimientos y programas para obtener mejoras.</li> <li>✓ Establecer objetivos y metas a las distintas áreas para evaluar el nivel de competitividad de los trabajadores.</li> <li>✓ Evaluar y contratar personal proactivo que aporte mejoras a la empresa</li> <li>✓ Realizar la rotación del personal de las áreas de la empresa para evitar alguna deficiencia, así como capacitar al personal constantemente sobre temas laborales y motivación personal.</li> <li>✓ Manejar y firmar cheques, letras, pagares, autorizar pagos o salidas de dinero.</li> <li>✓ Vigilar la correcta manipulación de documentos y productos que posee la empresa.</li> <li>✓ Evaluar el crecimiento de los trabajadores constantemente.</li> <li>✓ Supervisar los documentos previos a realizar algún trámite</li> <li>✓ Trabajar en conjunto con el área de administración acerca de los pagos a proveedores y ser responsable de las salidas del dinero por la empresa.</li> </ul> |   |               |


|   |   |               |
|---|---|---------------|
|    | <b>Manual de organización y funciones</b>         |               |
|   | <b>Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.</b> | Página 1 de 1 |
|   | Puesto: Asistente Gerente General                 |               |
| <b>Descripción técnica del puesto</b>   |   |               |
| <b>Identificación</b>   |   |               |
| <b>Título del puesto :</b>  | Secretaria de Gerencia                            |               |
| <b>Ubicación del puesto:</b>  | Asistente de Gerencia                             |               |
| <b>Inmediato superior:</b>  | Gerente general                                   |               |
| <b>Requisitos de formación:</b>   |   |               |
| Bachiller o egresado en las carreras de administración, finanzas.   |   |               |
| <b>Experiencia:</b>   |   |               |
| Experiencia mínima de dos (2) años como secretaria o asistente  |   |               |
| <b>Funciones específicas</b>  |   |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiene como responsabilidad asumir el cargo y el manejo de las actividades laborales por parte de gerencia y así se logren alcanzar los objetivos planteados.</li> <li>✓ Organizar, mantener y custodiar los documentos debidamente clasificada.</li> <li>✓ Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.</li> <li>✓ Llevar a cabo el reclutamiento, selección del personal y evaluar el desempeño de los trabajadores.</li> <li>✓ Apoyar al gerente general en las labores que le compete y coordinar las reuniones para exponer las fallas de la empresa y mantener el orden de los documentos que ingresan a la empresa y luego asignarlas al área correspondiente.</li> <li>✓ Mantener la agenda actualizada de gerencia</li> <li>✓ Se encarga de la atención al cliente como es la atención a la empresa.</li> </ul> |   |               |

|  |   |               |
|--|---|---------------|
|   | <b>Manual de organización y funciones</b>         |               |
|  | <b>Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.</b> | Página 1 de 1 |
|  | <b>Área de administración y finanzas</b>          |               |
| <b>Descripción técnica del puesto</b>  |   |               |
| <b>Identificación</b>  |   |               |
| <b>Título del puesto :</b>   | Responsable de Recursos Humanos                   |               |
| <b>Ubicación del puesto:</b>   | Recursos Humanos                                  |               |
| <b>Superiores</b>  | Gerencia  |               |
| <b>Requisitos de formación:</b>  |   |               |
| Bachiller en áreas administrativas o afines  |   |               |
| <b>Experiencia:</b>  |   |               |
| Experiencia mínima de tres (3) años como Gerente de Recursos Humanos   |   |               |
| <b>Descripción específica del puesto</b>   |   |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plantear estrategias, programas etc. que ayuden a mejorar el uso de recursos de la organización.</li> <li>✓ Proyectar, administrar e inspeccionar el proceso de los requerimientos del personal, su reclutamiento, selección e inducción para contratar al personal idóneo.</li> <li>✓ Manejar el sistema informático actualizado de las planillas de remuneraciones, beneficios sociales, vacaciones, liquidaciones y otros en coordinación con la información procesada al sistema contable financiero.</li> <li>✓ Efectuar los tramites de contratos, permisos y otros actos administrativos relacionados con el personal.</li> <li>✓ Tramitar en coordinación con su superior los pagos pendientes que se le realizan a los trabajadores.</li> <li>✓ Salvaguardar la información presentada al gerente a través del cumplimiento del reglamento interno de la empresa.</li> <li>✓ Coordinar las capacitaciones del personal de acuerdo a temas que aporten para mejorar.</li> </ul> |   |               |


|   |   |               |
|---|---|---------------|
|    | <b>Manual de organización y funciones</b>         |               |
|   | <b>Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.</b> | Página 1 de 1 |
|   | <b>Área de administración y finanzas</b>          |               |
| <b>Descripción técnica del puesto</b>   |   |               |
| <b>Identificación</b>   |   |               |
| <b>Título del puesto :</b>  | Contador General                                  |               |
| <b>Ubicación del puesto:</b>  | Contabilidad                                      |               |
| <b>Superiores</b>   | Gerencia  |               |
| <b>II. Requisitos de formación:</b>   |   |               |
| Colegiado en contabilidad   |   |               |
| <b>Experiencia:</b>   |   |               |
| Experiencia mínima de cuatro (4) años como Contador general   |   |               |
| <b>Funciones específicas</b>  |   |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aprobar la información documentaria que las demás áreas entregan para la presentación de los estados financieros.</li> <li>✓ Exponer a gerencia las modificaciones del plan contable en relación a la actividad que desarrolla la empresa.</li> <li>✓ Presentar en tiempo oportuno la información anual y semestral que solicita el Gerente.</li> <li>✓ Realizar una previa revisión de la información registrada en los sistemas informáticos por el asistente contable.</li> <li>✓ Se realizan mensualmente los respectivos arqueos a los responsables de las áreas que tengan el manejo de dinero.</li> </ul> |   |               |


|   |   |               |
|---|---|---------------|
|    | <b>Manual de organización y funciones</b>         |               |
|   | <b>Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.</b> | Página 1 de 1 |
|   | <b>Área de administración y finanzas</b>          |               |
| <b>Descripción técnica del puesto</b>   |   |               |
| <b>Identificación</b>   |   |               |
| <b>Título del puesto :</b>  | Asistente de contabilidad                         |               |
| <b>Ubicación del puesto:</b>  | Contabilidad                                      |               |
| <b>Superiores</b>   | Contador General                                  |               |
| <b>Requisitos de formación:</b>   |   |               |
| Bachiller en contabilidad   |   |               |
| <b>Experiencia:</b>   |   |               |
| Experiencia mínima de dos (2) años como auxiliar contable   |   |               |
| <b>Descripción específica del puesto</b>  |   |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registrar y evaluar la información que es recepcionada para ser presentada a las declaraciones mensuales.</li> <li>✓ Realizar conciliaciones bancarias de acuerdo con los estados de cuenta mensuales.</li> <li>✓ Proporcionar la información solicitada por su superior y mantener actualizada la información contable.</li> <li>✓ Mantener permanentemente informado al Contador sobre las actividades pendientes.</li> <li>✓ Analizar mensualmente la información que llega al área de contabilidad.</li> <li>✓ Coordinar el proceso de control de inventarios y sistema logístico que garanticen la efectividad de las operaciones de la empresa.</li> </ul> |   |               |

- ✓ Participar de la actualización de los libros y registros contables de la empresa.
- ✓ Cumplir con las normas y procedimientos entregados por su superior.
- ✓ Realiza copia de seguridad al día siguiente de haber ingresado información al sistema contable.
- ✓ Revisar los comprobantes ingresados al sistema informático e informar a su superior sobre las deficiencias encontradas
- ✓ Mantener un orden sobre los documentos pendientes por registrar o algún proceso que requiera.
- ✓ Filtrar datos de los comprobantes a declarar para evitar errores en las declaraciones y a la vez consultar la validez de los documentos que se ingresan al sistema informático.
- ✓ Realizar los formatos de detracciones, retenciones y luego entregar a su superior.
- ✓ Desempeñar las demás funciones que le asigne el Contador.

|  |   |               |
|--|---|---------------|
|   | <b>Manual de organización y funciones</b>         |               |
|  | <b>Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.</b> | Página 1 de 1 |
|  | <b>Área de administración y finanzas</b>          |               |
| <b>Descripción técnica del puesto</b>  |   |               |
| <b>Identificación</b>  |   |               |
| <b>Título del puesto :</b> Responsable de logística<br><b>Ubicación del puesto:</b> Almacén  |   |               |
| <b>Requisitos de formación:</b>  |   |               |
| Profesional en áreas administrativas,  |   |               |
| <b>Experiencia:</b>  |   |               |
| Experiencia mínima de dos (2) años como responsable en logística   |   |               |
| <b>Descripción específica del puesto</b>   |   |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organizar, dirigir y controlar la recepción, clasificación, almacenamiento y distribución de los productos que ingresan.</li> <li>✓ Supervisar los ingresos y salidas de materiales, productos y otros bienes del almacén, dando su aprobación.</li> <li>✓ Controlar los bienes de la empresa y coordinar el plazo de entrega en almacén y programar los materiales estableciendo niveles de stock mínimos requeridos.</li> <li>✓ Conservar actualizado los libros, registros y sistema informático del área de almacén.</li> <li>✓ Gestionar y mantener actualizado las autorizaciones por faltante o sobrante de los materiales que ingresan en coordinación con gerencia.</li> <li>✓ Mantener ordenado el área de almacén de acuerdo con la ubicación y el estado de conservación.</li> <li>✓ Coordinar el mantenimiento de los materiales que se distribuyen en el área.</li> </ul> |   |               |



|  |   |               |
|--|---|---------------|
|   | <b>Manual de organización y funciones</b>         |               |
|  | <b>Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.</b> | Página 1 de 1 |
|  | <b>Área de administración y finanzas</b>          |               |
| <b>Descripción técnica del puesto</b>  |   |               |
| <b>Identificación</b>  |   |               |
| <p><b>Título del puesto :</b> Asistente de Almacén</p> <p><b>Ubicación del puesto:</b> Almacén</p>   |   |               |
| <b>Requisitos de formación:</b>  |   |               |
| Técnico o bachiller en áreas administrativas o afines  |   |               |
| <b>Experiencia:</b>  |   |               |
| Experiencia mínima de dos (2) años en administración logística   |   |               |
| <b>Descripción específica del puesto</b>   |   |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organizar, dirigir y controlar la recepción, clasificación, almacenamiento y distribución de los productos que ingresan.</li> <li>✓ Encargado de la distribución de materiales y el proceso que se realiza para la recepción.</li> <li>✓ Mantener los productos en buen estado para la comercialización de materiales también mantener actualizado los saldos de materiales para una supervisión de su superior.</li> <li>✓ Clasificar los materiales en stock para facilitar su pedido y su ubicación sea rápida e informar a través de actas de los recursos que se localizan malogrados y antiguos.</li> <li>✓ Manifiestar las órdenes de ingreso y salida de materiales de Almacén, con aprobación de su encargado.</li> <li>✓ Desempeñar las demás funciones que le asigne el Asistente de Logística.</li> </ul> |   |               |

|  |   |               |
|--|---|---------------|
|   | <b>Manual de organización y funciones</b>         |               |
|  | <b>Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.</b> | Página 1 de 1 |
|  | <b>Área de administración y finanzas</b>          |               |
| <b>Descripción técnica del puesto</b>  |   |               |
| <b>Identificación</b>  |   |               |
| <p><b>Título del puesto :</b> Responsable de ventas</p> <p><b>Ubicación del puesto:</b> Ventas</p> <p><b>Requisitos de formación:</b></p> <p>Técnico en computación</p> <p><b>Experiencia:</b></p> <p>Experiencia mínima de dos (2) años en atención al cliente o puestos similares</p> <p><b>Descripción específica del puesto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Generar informes y reportes al Gerente, de acuerdo a los requerimientos de la jefatura.</li> <li>✓ Entregar comprobantes a los clientes para futuras reclamaciones.</li> <li>✓ La encargada debe mantener absoluta restricción al dinero de caja.</li> <li>✓ Mantener constante presencia con los clientes, con el propósito de adelantarse a sus necesidades, efectuar seguimiento a los trabajos en ejecución, dando pronta solución a sus solicitudes.</li> <li>✓ Desarrollar las actividades necesarias, para atender oportuna y eficazmente los reclamos de clientes.</li> <li>✓ Mantener un control permanente sobre las acciones correctivas y soluciones que se brinden a los clientes por sus reclamos.</li> <li>✓ Desarrollar un programa permanente de contacto con los clientes para atender sus reclamos, dar solución en forma oportuna, realizando un seguimiento a los trabajos entregados.</li> <li>✓ Asesorar a los clientes acerca de los productos, precios y servicios que ofrece la empresa.</li> </ul> |   |               |

### **Segunda propuesta de mejora: Plan de capacitación al personal de la empresa**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se quiere lograr obtener beneficios de crecimiento para ello se tiene como propuesta realizar un plan de capacitación al personal, el cual sea adecuado donde puedan desarrollar sus habilidades y su desempeño sea efectivo. Los planes de capacitar al personal se realizan a través de temas de actualización laboral y métodos que contribuyan a mejorar la relación entre los trabajadores y lograr alcanzar los objetivos que se plantearon.

Al desarrollar esta propuesta se pretende buscar soluciones a problemas laborales y contribuir a mejorar la satisfacción de los trabajadores. Cuando los empleados observan que el área de gerencia se desempeña en la formación continua de su personal y ponen en marcha las acciones para mejorar las destrezas de ellos generando mejoras en el ambiente de trabajo.

**EMPRESA REPUESTOS Y LUBRICANTES  
LIVIAPOMA E.I.R.L.**

**PLAN DE CAPACITACIÓN  
(Propuesto)**

**TAMBO GRANDE - 2020**

## PLAN DE CAPACITACION

### Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.

#### INTRODUCCION

La capacitación como bien sabemos es una acción planificada de manera que busca estrategias organizadas y sistemáticas donde el personal se desempeñe y desarrolle sus conocimientos también sus habilidades con respecto a los puestos de trabajo y los esfuerzos que realicen para obtenerlos donde modifican sus actitudes frente a aspectos de la organización, la capacitación hacia el personal implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración de los participantes a sus puestos en la empresa, el aumento y mantenimiento de su eficacia, así como su avance personal y laboral. Por otro lado, un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo.

Mientras se obtenga un personal activo y capaz de trabajar en equipo se logra obtener el éxito de la empresa a través de recibir un trato armonioso en sus relaciones individuales, así como en conjunto mediante la confianza, respeto y consideración por parte de sus jefes. En tal sentido se plantea el siguiente Plan de capacitación, el mismo que describe las necesidades de capacitación de las distintas áreas de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L.

#### **Actividad de la empresa**

Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. es una empresa dedicada a la comercialización de repuestos, accesorios para mantenimiento de vehículos.

#### **Alcance**

El presente plan de capacitación pretende ser aplicado para todo el personal de la empresa mencionada.

### **Fines del plan de capacitación**

El propósito general es impulsar la colaboración de los trabajadores para incrementar la productividad y el rendimiento de la empresa para ello se requiere mejorar la comunicación entre los trabajadores para laborar en un clima tranquilo y elevar la moral del trabajador, también se requiere mantener al empleado al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa de la creatividad en su desempeño.

### **Objetivos del plan de capacitación**

#### **Objetivo General**

Preparar al personal para el cumplimiento eficiente de sus responsabilidades al momento de asumir sus puestos.

#### **Objetivos Específicos**

Proporcionar información a los trabajadores acerca de los objetivos de la empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.

Actualizar la información para que se amplíen los conocimientos en cada área de la empresa.

Aportar en el crecimiento de la empresa.

#### **Metas**

Se tiene como meta capacitar al 100% al Gerente, responsables de las áreas, asistentes y personal operativo de la empresa

#### **Estrategias**

Realizar talleres.

Metodología de exposición – diálogo.

Participación de los trabajadores en las capacitaciones.

**Cuadro 2: Estructura del Plan de Capacitación**

| <b>ÁREA</b>                    | <b>RIESGOS LABORALES</b>  | <b>ACCIÓN FORMATIVA</b>                             | <b>MODALIDAD DE CAPACITACIÓN</b> | <b>PARTICIPANTES</b>     |
|--------------------------------|---|---|----------------------------------|--------------------------|
| <b>ADMINISTRACIÓN</b>          | Falta de organización documentaria                                      | Archivo y documentación                             | Técnica y practica               | Todos el personal        |
|                                | Estancamiento en el mismo puesto  | Rotación de personal                                |                                  |                          |
|                                | Dudas laborales   | Foro de preguntas de mejoramiento                   |                                  |                          |
| <b>CONTABILIDAD Y FINANZAS</b> | Errores en las declaraciones  | Actualización, revisión y seguridad de comprobantes | Cursos, talleres                 | Personal de contabilidad |
|                                | Falta de conocimiento sobre el Plan contable, estados financieros, etc. | Actualización tributaria                            |                                  |                          |
|                                | Retraso en la información solicitada                                    | Revisión previa a los informes                      |                                  |                          |
|                                | Desactualización para elaborar estados financieros                      | Curso sobre cierre del ejercicio                    |                                  |                          |

|                             |  |   |                   |                                |
|-----------------------------|--|---|-------------------|--------------------------------|
| <b>RECURSOS<br/>HUMANOS</b> | Accidentes de trabajo                        | Elementos de protección del personal                                  | Técnica, practica | Todo el personal de la empresa |
|                             | Estrés laboral                               | Dinámica, ejercicios mentales   |                   |                                |
|                             | Molestias entre el personal                  | Mejoras en el ambiente laboral  |                   |                                |
| <b>ALMACÉN</b>              | Falta de conocimiento en sistema informático | Manejo de sistema informático   | Software          | Personal de almacén            |
| <b>VENTAS</b>               | Quejas del personal                          | Controlar las situaciones conflictivas a través del trato al cliente. | Perfeccionamiento | Todo el personal               |



**Cuadro 3: Presupuesto**

| N°                                    | Tipo de formación           | Acción formativa  | Honorarios de los expositores |
|---------------------------------------|-----------------------------|---|-------------------------------|
| 1                                     | <b>Técnica y práctica</b>   | Archivo y documentación   |                               |
| 2                                     |                             | Rotación de personal  |                               |
| 3                                     |                             | Foro de preguntas de mejoramiento                                     |                               |
| 4                                     |                             | Elementos de protección del personal                                  |                               |
| 5                                     |                             | Dinámica, ejercicios mentales   |                               |
| 6                                     |                             | Mejoras en el ambiente laboral  |                               |
| 7                                     |                             | Controlar las situaciones conflictivas a través del trato al cliente. |                               |
| 8                                     | <b>Microsoft y Software</b> | Manejo de sistema informático   |                               |
| 9                                     | <b>Cursos y talleres</b>    | Actualización, revisión y seguridad de comprobantes                   |                               |
| 10                                    |                             | Actualización tributaria  |                               |
| 11                                    |                             | Revisión previa a los informes  |                               |
| 12                                    |                             | Cierre del ejercicio  |                               |
| Plan de capacitación para el personal |                             |   |                               |
| Formación externa                     |                             |   |                               |
| Viáticos                              |                             |   |                               |
| <b>Formación internacional</b>        |                             | Pasajes   |                               |
|                                       |                             | Inscripciones   |                               |
|                                       |                             | Viáticos  |                               |

**Cuadro N° 05: Cronograma de Plan de Capacitación**

| <b>Eventos de capacitación</b>  | <b>Febr.</b> | <b>Mar.</b> | <b>Abr.</b> | <b>Mayo</b> | <b>Junio</b> | <b>Julio</b> | <b>Agosto</b> | <b>Sept.</b> | <b>Oct.</b> | <b>Nov.</b> | <b>Dic.</b> |
|---|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|---------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Archivo y documentación   |              |             | ■           |             |              |              |               |              |             |             |             |
| Rotación de personal  |              |             |             | ■           |              |              |               | ■            |             |             |             |
| Foro de preguntas de mejoramiento                                     |              |             |             |             |              | ■            |               |              |             |             |             |
| Actualización y seguridad de comprobantes                             | ■            |             |             |             |              |              |               |              |             |             |             |
| Actualización tributaria  |              |             | ■           |             |              |              |               |              |             |             |             |
| Revisión previa a los informes  |              |             |             |             | ■            |              |               |              |             |             |             |
| Cierre del ejercicio  |              |             |             |             |              |              |               |              |             | ■           |             |
| Elementos de protección del personal                                  |              | ■           |             |             |              |              | ■             |              |             |             |             |
| Dinámica, ejercicios mentales   |              |             |             | ■           |              |              |               | ■            |             |             |             |
| Mejoras en el ambiente laboral  |              | ■           |             |             |              | ■            |               |              |             |             |             |
| Manejo de sistema informático   | ■            |             |             |             |              |              |               |              | ■           |             |             |
| Controlar las situaciones conflictivas a través del trato al cliente. |              |             |             |             | ■            |              | ■             |              |             |             |             |

### **Tercera propuesta de mejora: Contratación de personal para el área de almacén**

Dentro de las deficiencias encontradas en la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. es la falta de personal para la recepción y organización de los productos que ingresan al área de almacén.

Para ello se propone contratar a un colaborador que cumpla con las funciones establecidas de sus superiores, así como también que influya en mejorar las relaciones entre trabajadores lo cual genera más tiempo para organizar los productos, evitar el exceso de trabajo e intensificar el estrés.

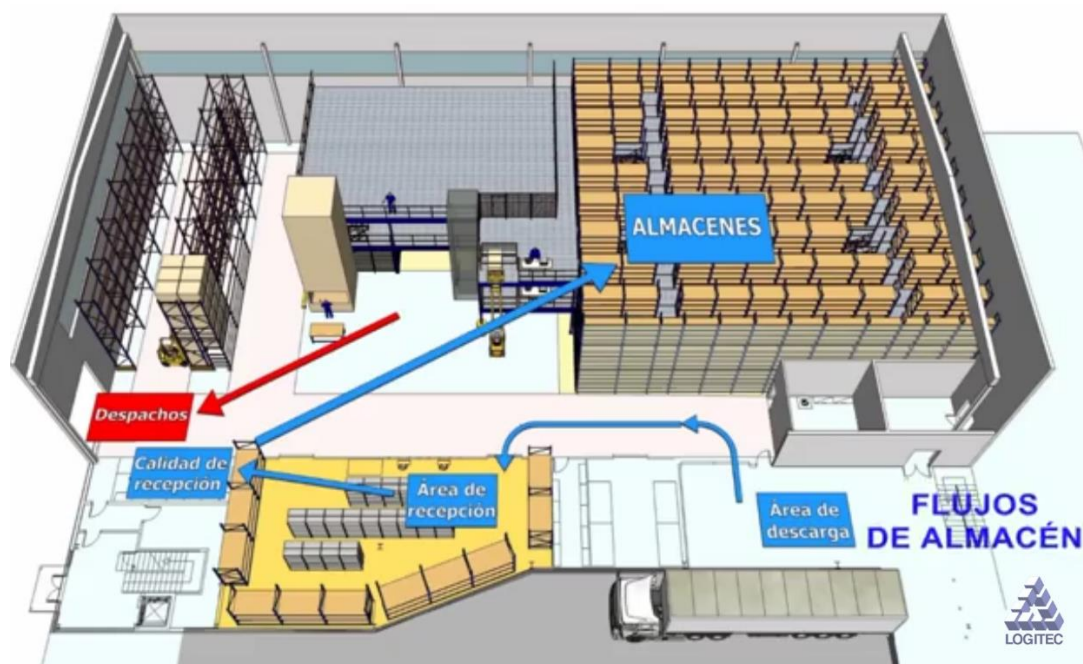
Esta propuesta se realiza en relación a la disminución de riesgos y accidentes del personal, así como las manipulaciones de los productos o se reporten los productos por alguna falla al ser trasladarlos también se busca optimizar mejoras cuando se entreguen los productos para evitar que los clientes tengan algún tipo de molestia al momento de realizar su compra. Para eso el colaborador debe tener claro las normas y procedimientos establecidos por la empresa.

### **Cuarta propuesta de mejora: Diseño de un layout en el área de almacén.**

Dentro de las deficiencias encontradas en el área de almacén se evidencio que el local es amplio y los productos están ubicados según van llegando al área de almacén lo que genera que al momento de requerir un producto se demora porque no los tiene identificados desde un inicio es por ello que se tiene como propuesta realizar el diseño de un layout en el área de almacén.

Esta propuesta ayudará a reducir los riesgos de perder clientes y la atención sea más satisfactoria porque la empresa se encuentra situada en un lugar transitable pero no tiene una distribución según las zonas que se requieren para la entrega rápida.

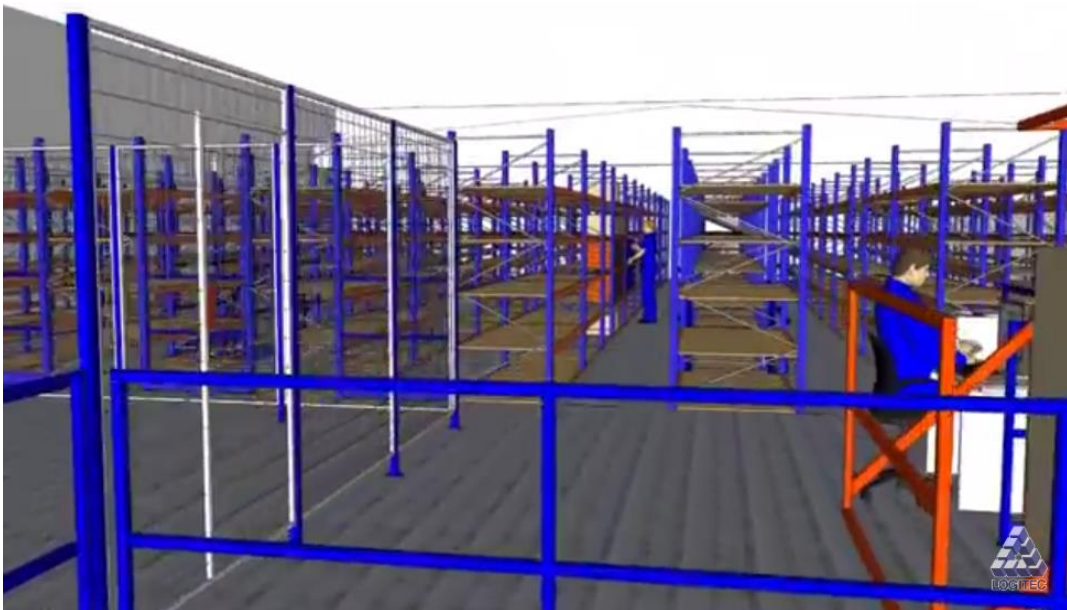
“El layout del almacén es, por tanto, un aliado a la hora de optimizar los recursos de que se disponen y si está apoyado en un adecuado sistema informático facilitará un mayor control sobre las actividades que se lleven a cabo y, gracias a la información, abrirá las puertas a mejoras en la planificación de la cadena de suministros y en las negociaciones con clientes y proveedores”. (AEA Business School, 2014)



**Figura 4: Diseño de un layout en el área de almacén**

El layout de un almacén es la disposición que cumple en su interior, su organización y diseño es una pieza fundamental y compleja por su impacto en la cadena de suministros que utiliza la empresa. Para ello se muestra una imagen similar al área de la empresa donde se distribuirá con una mejor organización mediante bloques y los espacios estén bien definidos para evitar cruces al momento de trasladar los productos.

Un layout es importante como estrategia para llevar el control de las salidas y entradas de la mercadería mediante este diseño de layout también se logra mantener un espacio que será utilizado para la descarga de materiales; asimismo, el manejo de la rotación de los productos para disminuir las manipulaciones por parte del personal que labora en esta área. Mediante este diseño se podrá tener acceso para cada producto que son requeridos con más frecuencia siendo estos ubicados en un punto estratégico también permite llevar un control de los stocks y reducir productos dañados.



**Figura 5: Estantes de distribución de productos**

Para ejecutar la propuesta planteada se pretende organizar los productos mediante estantes que se distribuyan por casilleros desde los productos pequeños como pernos, tornillos, tuercas, etc. de acuerdo con los mismos productos en la misma dirección los cuales deben ser colocados dependiendo la marca teniendo en cuenta el mismo modelo donde los productos sean de fácil acceso y los que tengan salida más frecuente estén más accesibles

#### **Quinta propuesta de mejora: Plataforma virtual para atención al cliente**

Para esto debe atender al cliente siendo amable y haciéndole saber que las quejas sirven de mejora para la empresa lo cual se desarrolla a través de la aplicación de un pequeño cuestionario sobre los perfeccionamientos que debería tener la empresa luego de eso se realizara charlas en coordinación de los proveedores explicando sus productos, así como también agregar personal al área de atención para que cada cliente se sienta contento al momento de adquirir el producto y evitar dudas

Al desarrollar esta investigación se evidencio que en el área de ventas existen reclamos por parte de los clientes en cuanto al modelo del producto, la lenta atención que se les brinda y la poca asesoría de los productos; por lo tanto, se propone realizar una plataforma virtual que informen a los clientes de los productos y el fin que cumple cada repuesto.

Al crear plataformas digitales se mostrará al cliente los productos que ofrece la empresa para así reducir los riesgos y aumentar un mejor control interno mientras que el cliente busca a través de esta línea tecnológica los productos que necesita también puede despejar sus dudas y conocer más sobre la empresa. A continuación, se muestra un modelo de la propuesta a desarrollar acerca de los productos que se encontrarían en plataforma.

## Repuestos para Autos

Autorex Peruana S.A. es una empresa importadora de repuestos automotrices que trabaja permanentemente en brindar a sus clientes soluciones de calidad para sus problemas de repuestos para su automóvil: motor, iluminación, filtros, aditivos, accesorios y más. Cuenta con un amplio stock de respuestos originales de las mejores marcas a nivel mundial como Bosch, Sonax, etc. que permiten atender las necesidades de sus clientes.



Amortiguadores Beste



Amortiguadores Tokico



Baterías



Bujías



Diésel



Fajas

**Figura 6: Plataforma Virtual de Repuestos**

Imagen referencial extraída de la empresa (Autorex Peruana S.A.)



Sistemas de Encendido



Sistemas de Inyección de Gasolina



Sonax



Sparco

| ATENCIÓN AL CLIENTE  | CONTÁCTENOS |
|--|-------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Cpanel</li><li>&gt; Capacitaciones</li><li>&gt; Consultas y Reclamos</li><li>&gt; Contáctenos</li></ul> |             |

Figura 7: Atención al cliente

Imagen referencial extraída de la empresa (Autorex Peruana S.A.)



## Nuestros Productos

### Repuestos para Autos

- » Amortiguadores Tokico ▼
- » Amortiguadores Beste
- » Baterías
- » Bujías
- » Diésel
- » Fajas
- » Sparco
- » Filtros Bosch
- » Filtros Beste
- » Frenos Bosch ▼
- » Frenos Beste
- » Lámparas



### REPUESTOS PARA MOTORES: PARTES Y PIEZAS

#### Repuestos de excelente calidad para todo tipo de motores.

El motor es el corazón del auto, por ello es importante su mantenimiento para asegurar un prolongado y óptimo rendimiento. Autorex entiende esta necesidad y pone a disposición de sus clientes diversos repuestos de la mejor calidad para atender sus necesidades.

**Figura 8: Detalle de los productos que ofrece**

Imagen referencial extraída de la empresa (Autorex Peruana S.A.)

El modelo de la plataforma virtual que se aprecia en la figura N° 06 nos muestra el inicio donde encontramos acceso a una pequeña reseña histórica de la empresa también los productos que ofrece de acuerdo con las marcas que trabaja y la atención al cliente. En esta figura se expone la información de los repuestos como también de los lubricantes que ofrece a través de un video adicional explicando el uso correcto del producto, con esta propuesta se pretende mejorar la atención al cliente y que la empresa logre obtener una aceptación favorable por parte de los clientes.

En la figura N° 07 Al elaborar esta plataforma permitirá conocer más de la empresa como es la información de sus repuestos acerca de la función que cumple también muestran las marcas de los productos similares y las características importantes que posee el producto para reforzar esta información se adiciona un video sobre la manera de utilizar el repuesto.

Al implementar el uso de la tecnología a través de la propuesta mencionada a través de la figura N° 08 se pretende tener un espacio donde el cliente pueda hacer sus reclamos o realizar algún pedido a través de esta plataforma, esto permite que la empresa logre posicionarse y ser una empresa reconocida a nivel nacional.

### **Sexta propuesta de mejora: Codificación de los productos en almacén**

Como bien sabemos se encontró deficiencia en los productos que se encuentran ubicados en el área de almacén. Mientras tanto en la anterior propuesta del diseño del layout se ubicaran los productos en los lugares accesibles adicionando la clasificación y codificación para que sea aún más rápida su ubicación y así llevar un control al momento de efectuar la facturación y manejar el stock de los productos a través del sistema informático que se maneja.

Esto ayudará a aumentar el nivel del servicio a los clientes y mantener una mejor comunicación. Asimismo, permite automatizar las ventas como también llevar un mejor control de las entradas y salidas de la mercadería.

## **5.2 Análisis de resultados**

### **5.2.1 Respecto al objetivo específico N° 01**

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.

- ✓ De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, podemos indicar que la empresa tiene muchas oportunidades dentro de las cuales es un aporte para todos como es la comunicación que existe entre los asistentes y responsables, el respeto entre las personas y el aporte que cada trabajador le ofrece a la empresa. Esta oportunidad otorga facilitar la relación en las distintas áreas de administración y recurso de los bienes.

- ✓ Se puede destacar que la empresa es responsable con su personal que labora dándole estabilidad para que se vuelva más independiente y logre alcanzar sus metas. El personal está ubicado de acuerdo con su formación académica facilitando su desempeño y fortaleciendo sus conocimientos para lograr esto se evalúa al personal y se archiva la documentación necesaria sobre una hoja de vida. También se destaca en que se mantiene una relación con los proveedores en cuanto a los pagos programados, la coordinación de las transferencias y facturas pendientes.
  
- ✓ Por otro lado, la situación que se presenta en la empresa sobre la recepción de los documentos que llegan al área de administración es la adecuada ya que se monitorea para evitar pérdidas de documentos. Se analiza otra oportunidad de la empresa en cuanto a la restricción del acceso al dinero por tercera personal, en este caso solo la que tiene el acceso es la cajera pues solo ella tiene la responsabilidad, la empresa trabaja con monitoreo constante a través de arqueos de caja y también se realizan conciliaciones bancarias mensualmente para evitar riesgos.
  
- ✓ Cabe resaltar que dentro de las oportunidades que se evidencio en la empresa cuenta con un sistema informático el cual ayuda a manejar la información financiera actualizada, al momento que se recepciona por el área administrativa se deriva a contabilidad se genera procesos los cuales garantiza la confiabilidad de los encargados.

- ✓ La copia de seguridad de documentos se realiza al día siguiente, este proceso se considera todos los días para evitar algún inconveniente ya sea por alguna falla de los equipos de cómputo o fallas eléctricas. Es así como las áreas trabajan en conjunto de sus asistentes para aportar mejoras a la empresa.
  
- ✓ Por lo tanto, en el área de almacén también se evidencio que cuenta con un local amplio y se trabaja bajo un sistema informático y se lleva un control al momento de recepcionar la mercadería a través de guías de remisión y transportistas. Como también los productos que por algún motivo tiene alguna falla son reportados bajo un sustento es decir un comprobante por material dañado al área de gerencia para evitar descuadres.
  
- ✓ Para finalizar el área de ventas cumple con las estrategias establecidas para atraer a cliente mostrando al público promociones, ofertas, descuentos etc. lo cual es una ventaja donde la publicidad se realiza con recomendación al ser un negocio ubicado en un punto estratégico dentro del distrito de Tambo Grande lo que se logra obtener un crecimiento tanto para los vendedores como los clientes.
  
- ✓ La empresa cuenta con un sistema informático para generar ventas, esta es una oportunidad para la empresa lo cual ayuda a mantener la información diaria de las ventas realizadas, así como los pagos pendientes con los clientes y el dinero que se obtiene. Es así como estas oportunidades aportan a mejorar

la relación de los trabajadores de la empresa y buscar alternativas que ayuden a atención que se brinda a los clientes.

### **5.2.2 Respecto al objetivo específico N° 02**

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.

- ✓ Se puede observar que de la encuesta aplicada se obtuvieron debilidades donde el manual establecido por la empresa no se cumple en su totalidad dentro de algunas áreas lo cual hace que los trabajadores tengan problemas al desempeñarse como es el cargo de la secretaria al no contar con sus funciones establecidas y que genere algún retraso en informar a su superior.
  
- ✓ En la empresa encontramos también una debilidad sobre la falta monitoreo constante en las áreas lo que causa que el gerente no participe de las dudas o conflictos que se encuentren dentro de cada área, así como también la disminución de rendimiento laboral. La empresa no realiza capacitaciones al personal lo cual es una deficiencia tanto para los trabajadores como para la misma porque no pueden desempeñarse en su totalidad y se mantengan actualizados sobre temas laborales.
  
- ✓ En el área de contabilidad se observa también deficiencias como las funciones del personal que no están establecidas al 100% esto hace que el personal tenga fallas al momento de reparar la información que se requiere o

se utiliza para las declaraciones mensuales. Esto provoca la poca participación de los trabajadores del área y el crecimiento sea lento.

- ✓ La empresa no cuenta con rotación de personal de acuerdo con las funciones de la recepción y custodia de bienes proporcionando desinterés por los peligros que pueden sufrir los trabajadores o las manipulaciones de los materiales.
  
- ✓ Por otra parte, en área de almacén no cuenta con el personal suficiente para el traslado de los materiales que ingresan lo que causa que el personal trabaje el doble y no pueda desempeñar sus funciones al máximo. Para finalizar el área de ventas no proporciona asesoría en gran parte al cliente lo que causa que se realice alguna queja por la falta de atención al cliente sobre las preguntas acerca de las dudas del producto.

### **5.2.3 Respecto al objetivo específico N° 03**

Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.

Mediante las debilidades observadas se plantearon cinco propuestas las cuales buscan brindar ayuda para reducir los riesgos que presenta la empresa y se logre obtener crecimiento personal como laboral a continuación se mencionan ciertas propuestas de mejora:

- ✓ La primera propuesta de mejora donde se muestra la elaboración de un nuevo manual de organización y funciones ayudara a corregir los errores que se ha venido cometiendo durante las labores diarias de cada trabajador. A través de esta propuesta se pretender promover una buena organización dentro de la empresa, así como mantener un control interno adecuado en cada área, salvaguardar la información y materiales de la empresa. Al elaborar este nuevo manual se buscaron las soluciones a las deficiencias encontradas a través de la aplicación del cuestionario, analizando que la empresa necesita reforzar su manual de organización y funciones que cada trabajador cumpla con lo establecido y apoyar a su encargado si lo amerita.
  
- ✓ Respecto a la implementación de un plan de capacitaciones para el personal de la empresa por medio de áreas, permitirá manejar un control acerca de las dudas que tienen los trabajadores y mantener informado sobre temas laborales actualizados es por ello que en el plan que se presentó como propuesta se estableció temas propuestos que se desarrollaron de acuerdo con las deficiencias encontradas en la empresa con el fin de reducir los problemas laborales presentados en cada área, aportando mejoras para el personal los cuales se van a realizar en relación a un cronograma. El plan de capacitación permitirá que el gerente como las áreas de la empresa puedan relacionarse y exponer sus opiniones para crear un vínculo laboral más cercano haciendo de conocimiento las aportaciones de los trabajadores hacia la empresa.



- ✓ De acuerdo con la propuesta de la contratación de personal para el apoyo del área de almacenes importante porque no se cuenta con el personal idóneo provocando fallas en el desempeño de los responsables de esta área. Lo que se pretende es aportar un mejor control interno para esta área importante, es por ello que la contratación del personal es una ventaja para la empresa como para los trabajadores, al contar con una persona adicional hace que los trabajos sean distribuidos y se puedan rotar para evitar manipulaciones y sobre todo el personal participe de las actividades y muestre sus habilidades obteniendo reconocimientos por parte de la empresa.
  
- ✓ Aportando también a la vez una propuesta para la misma área con respecto a la ubicación de los productos dando soluciones para el manejo del sistema informático, la realización de pedidos próximos, el acceso rápido de los productos, evitar materiales dañados etc., estos productos se encuentran en un lugar donde pueden sufrir algún desperfecto o cuando se requieren no se encuentran a una visión disponible es por eso que al realizar una reubicación de los productos en el área de almacén se permitirá agilizar la entrega y se trabaje en un ambiente amplio donde el personal conozca la distribución de los materiales dentro del área para llevar control interno y reducir los problemas que presenta.

- ✓ En relación con la propuesta planteada sobre una plataforma virtual sobre los productos que ofrece la empresa y puedan acceder a reclamos y quejas lo cual será un aporte para la solución de dudas a los clientes y se pueda buscar estrategias que ayuden a minimizar estos problemas para mantener la empresa en crecimiento. Esta propuesta se desarrollará a través de catálogos virtuales como físicos que inciten a las charlas que proporciona la empresa acerca de sus productos y el fin que cumple cada artículo.
  
- ✓ Para finalizar con la propuesta de la codificación de productos se analiza que es una estrategia que ayudará a mantener un mejor manejo de los productos y trabajar en conjunto con el sistema informático que se utiliza en esta área. La codificación de productos es un aporte para agilizar la entrega que se solicita, así como también mantener un control interno en el área.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1 Conclusiones**

#### **6.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01**

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.

1. De acuerdo con el análisis realizado a los resultados se puede concluir que en la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. se maneja una comunicación fluida entre las áreas, del mismo modo brinda seguridad laboral a sus trabajadores la cual es una ventaja para que logren su desempeño dentro del área respectiva. Al igual que, realiza monitoreos a las actividades que se desarrollan para disminuir las deficiencias que se presenten.
2. También se llegó a la conclusión que la empresa La empresa mantiene programadas las facturas pendientes de sus proveedores ampliando un nivel de confianza y buena comunicación, al momento de realizar ciertos pagos se coordinan con los mismos a través de transferencias bancarias o pagos en efectivo.
3. Se concluye que la empresa mantiene definidas las funciones de la cajera, quien se encarga del dinero de las ventas diarias y mantiene relación directa con gerencia para exponer cualquier deficiencia que ocurra.

4. En cuanto al sistema informático que utiliza el área de contabilidad, es una oportunidad para la empresa con el fin de agilizar la documentación y mantener actualizada la información financiera, se realiza un control diario a través de una copia de seguridad del registro, también encontramos el sistema informático del área de almacén que es un apoyo para la recepción de los productos, el manejo de los materiales en físico como en el sistema y coordinación para la realización de pedidos con los proveedores, por último el sistema informático de ventas que sirve para manejar el precio de los productos así como la facturación diaria de las operaciones y poder para evitar futuros reclamos sin previo comprobante.
5. Dentro del área de almacén la empresa cuenta con un amplio local lo cual es una oportunidad para la empresa a través de la recepción de materiales, aunque a veces no se encuentran situados de rápida ubicación los materiales.
6. Para el traslado de los materiales al área de almacén se realizan mediante guías de remisión y transportistas para un mejor control, tener un sustento de la compra que se ha realizado y evitar alguna manipulación de mercadería.
7. En caso que hubiera un producto con fallas se reporta a gerencia a través de un acta donde se detalla el estado en que se encuentra el material, lo cual facilita desarrollar las oportunidades encontradas y mejorar el control interno de esta área.

### **6.1.2 Respecto al objetivo específico N° 2**

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.

1. Se puede concluir que la empresa tiene debilidades de acuerdo con el cumplimiento del manual establecido por la empresa como es el caso de la secretaria, quien no cuenta con sus funciones establecidas y hace que el apoyo al gerente sea lento, mientras tanto en el área de contabilidad ocurre lo mismo con las funciones del contador y su asistente lo que genera que al momento de solicitar información financiera se presente deficiencias y por último el área de almacén que no existe una persona adicional para el traslado de material y evitar la manipulación de los productos a través de la rotación del personal para la custodia de los bienes.
2. En cuanto a la supervisión de la empresa se puede concluir que a las áreas no se le efectúa un monitoreo continuo sobre las funciones y las actividades que realizan dando motivo a sufrir fallas o riesgos que minimicen el crecimiento del trabajador a esto se le suma la falta de capacitación al personal lo que significa que no estarán actualizados sobre temas laborales que aporten al crecimiento y mantener una visión de las acciones a corregir. Estas debilidades afectan a la producción de la empresa ya que la mayoría de empleados llevan años sin realizar cursos, talleres o seminarios lo que les toma tiempo en relacionarse y aportar en gran cantidad a la empresa.

3. En relación con el servicio al cliente se presentan deficiencias acerca de demora en entregar los productos generando un caos al momento de adquirir un material, no se brinda una asesoría previa de los materiales que comercializan descartando las dudas de los clientes. El no contar con una buena organización hace que la falta de atención al cliente sea un problema y genere una disminución en producción para la empresa.

### **6.1.3 Respecto al objetivo específico N° 3**

Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Repuestos y Lubricantes Liviapoma E.I.R.L. Tambo Grande, 2018.

De acuerdo con el objetivo específico se concluye lo siguiente:

1. La implementación de un nuevo manual de organización y funciones ayudara a llevar un mejor control interno en la empresa a través del desarrollo por áreas permitiendo establecer los cargos que debe cumplir cada trabajador, es por ello que al elaborar un nuevo manual de organización se reducirá las fallas cometidas por los trabajadores durante la ejecución de sus labores y a la misma vez obtener productividad en la empresa.
2. Respecto al desarrollo de un plan de capacitación al personal se concluye que es necesario mantener actualizado al personal de toda la empresa para comprimir riesgos que perjudiquen el desarrollo de los trabajadores. El plan de capacitación está distribuido con temas relacionados a las deficiencias encontradas en la aplicación de la encuesta y permite darles soluciones.

3. Se concluye que la contratación de un nuevo personal es de gran ayuda para la distribución del material que ingresa al área de almacén para disminuir los riesgos que causan la falta de organización de las funciones y el trabajo recargado por parte de los trabajadores. Se quiere lograr llevar un mejor control de los materiales, agilizar las entregas, evitar las manipulaciones.
4. En relación con la propuesta del Layout se concluye que permitirá un correcto diseño de la distribución del almacén también se reducirán los al mínimo la manipulación de los materiales y mantener una ubicación flexible para así dar facilidad a llevar un adecuado control interno dentro del área de almacén.
5. Se concluye que la propuesta de la implementación de una plataforma virtual es de gran utilidad, aportara informar al cliente acerca de los productos que ofrece a la misma vez cuenta también con la atención al cliente para resolver dudas y se pueda obtener mejoras disminuyendo las quejas que presentan los clientes.
6. Por último, se concluye que la propuesta relacionada con la codificación de los productos en stock ubicados en el área de almacén será de gran aporte para la empresa para reducir riesgos y mantener un control de los productos adicionando la rápida ubicación para que la atención sea apropiada para los clientes.

## Referencias bibliográficas

- Aguilar, J. (2017). *Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambo grande - Piura en el año 2016*. Piura - Perú.
- Audidores interno, Coopers, & Lybrand. (2007). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno*. España: Ediciones Días de Santos.
- Beltrán, M. (2016). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa "Servicios Importados de Repuestos Industriales" S.A.C. de nuevo Chimbote, 2015*. Chimbote - Perú.
- Burgos, C., & Suarez, R. (2015). *El sistema de control interno contable y su influencia en la gestion financiera de la empresa Inversiones Christh.AL S.A.C., Distrito de Trujillo, Año 2015*. Trujillo - Perú.
- Chinchay, O. (2018). *Los mecanismos de control interno en los almacenes de autopartes y repuestos vehiculares en el Perú. Caso: Repuestos y Representaciones Vicente E.I.R.L. Piura, 2017*. Piura - Perú .
- Cordero, E., & Sánchez, J. (2013 - 2014). *Propuesta de un manual de procedimientos de mejorar el control interno en el área operativa financiera de la cooperativa Alfonso Jaramillo León "Caja"*. Cuenca - Ecuador.
- Flores, D. (2016). *Caracterización del control interno administrativo de las empresas comerciales - rubro repuestos automotrices en el Perú. Caso: Motorepuestos BAJAJ SA. - Piura, 2015*. Piura - Perú.
- García, M., Lira, H., & Matute, K. (2016). *Incidencia de la implementación de un sistema de inventario en el control del efectivo de la Ferretería y Repuestos*



*Jennifer ubicada en la ciudad de Estelí, durante el año 2016. Estelí - Nicaragua.*

Ley N° 28716 Ley de Control Interno de las entidades del Estado - Contraloría General de la República. (18 de 04 de 2006). El Peruano Diario Oficial. Lima, Lima, Perú: Congreso de la República.

Marín, H. (2016). *Caracterización del control interno de la empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015.* . Chimbote -Perú.

Melo, P., & Uribe, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S. Santiago de Cali - Colombia.*

Mendieta, E. (2016). *Control interno en el proceso operativo y su impacto ambiental del negocio de lavado de vehiculos "OCTOPUS" Auto Spa. Ambato - Ecuador.*

Quiroz, J. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Perno Centro Lumaby E.I.R.L. de Chimbote, 2015.* Chimbote - Perú.

Rodríguez, J. (2009). *Control Interno un efectivo sistema para la empresa.* México: Editores Trillas.

Rufino, L. (2015). *El control interno en el área de abastecimiento de la municipalidad distrital de Tambo grande y su incidencia en la gestión 2014.* Piura - Perú.

Zarpan, P. (2013). *Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad distrital de Pomalca-2012.* Chiclayo - Perú.

## Sitios Web

AEA Business School. (22 de 10 de 2014). *Layout del almacén y planificación de la cadena de suministros*. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/layout-del-almacen-y-planificacion-de-la-cadena-de-suministros/>

Autorex Peruana S.A. (s.f.). Autorex Peruana S.A.C. Grupo Emasa. <http://www.autorex.com.pe/>. Obtenido de <http://www.autorex.com.pe/>

Gob.mx. (2013). *Cinvestav portal de la administración* . Obtenido de <https://administracion.cinvestav.mx/Secretar%C3%ADaAdministrativa/Subdirecci%C3%B3ndeRecursosFinancieros/DepartamentodeContabilidad.aspx>

González, A; Cabrale, D. (2010). *EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA UBPC YAMAQUELLES*. Edición electrónica gratuita. Texto completo en [www.eumed.net/libros/2010d/796/](http://www.eumed.net/libros/2010d/796/).

SPC Consulting Group . (10 de 02 de 2014). *Que es un almacén* . Obtenido de <https://spcgroup.com.mx/que-es-un-almacen/>

## Anexos

### Anexo N° 01: Permiso para aplicar encuesta

#### AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD

Sres.: Repuestos y Lubricantes E.I.R.L.

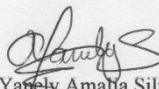
**Solicito:** Permiso para aplicar encuesta.

Yo: Yanelly Amalia Silupú Palacios, identificada con DNI N° 75430775 Domiciliada en Jr. Túpac Amaru N° 201 – Tambo Grande. Ante usted me presento y expongo lo siguiente.

Que por motivo de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es "PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA Repuestos y Lubricantes E.I.R.L. TAMBO GRANDE, 2018. La cual dignamente dirigen, solicito me brinden la autorización para la realización de la mencionada encuesta. La misma que es de utilidad para el proceso del trabajo de mi investigación que vengo desarrollando.

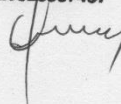
Por lo expuesto ruego a Uds. Acceder a mi petición.

Tambo grande 06 de noviembre 2019

  
Yanelly Amalia Silupú Palacios

DNI: 75430775

REPUESTOS Y LUBRICANTES  
**LIVIAPOMA E.I.R.L.**  
RUC. 20525587437



## Anexo N° 02: Autorización de la empresa para aplicar encuesta

### AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD

Atención:

Srta.: Yanelly Amalia Silupú Palacios

DNI:75430775

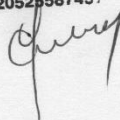
Presente:

Sirva la presente para saludarla en nombre de la empresa Repuestos y Lubricantes E.I.R.L. identificada con RUC N° 20525587437 con domicilio en Av. Buenos Aires Mza. "A" – Lote 11 – A.H. Buenos Aires (Frente al mercado central) – Tambo Grande – Piura – Piura y al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que en atención en su carta presentada con fecha 05 de noviembre del presente año, donde nos solicita autorización para realizar su proyecto de investigación que tiene como nombre: "PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA Repuestos y Lubricantes E.I.R.L. TAMBO GRANDE, 2018. Se le informa que su solicitud ha sido aceptada.

Sin otro particular

REPUESTOS Y LUBRICANTES  
E.I.R.L.  
RUC. 20525587437



Anexo N° 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y**

**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CUESTIONARIO**

**Encuestador:** Silupú Palacios Yanelly Amalia      **Fecha:** Octubre, 2019

**INDICACIONES:** Marcar dentro del paréntesis con una “X” la alternativa correcta.

|   | <b>PREGUNTAS</b>   | <b>Respuesta</b> |                |                 |                | <b>Comentario</b> |
|---|--|------------------|----------------|-----------------|----------------|-------------------|
|   |  | <b>Nada</b>      | <b>A veces</b> | <b>A menudo</b> | <b>Siempre</b> |                   |
| 1 | ¿Se cumple con el manual de organización y funciones que establece la empresa? |                  |                |                 |                |                   |
| 2 | ¿Cada cuánto tiempo se monitorea las áreas de la empresa?                      |                  |                |                 |                |                   |
| 3 | ¿Cada trabajador realiza sus funciones asignadas?                              |                  |                |                 |                |                   |
| 4 | ¿El trato de los trabajadores en las distintas áreas de la                     |                  |                |                 |                |                   |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    | empresa es el adecuado?  |  |  |  |  |  |
| 5  | ¿Cada cuánto tiempo se realizan capacitaciones al personal?                          |  |  |  |  |  |
| 6  | ¿Todos los trabajadores cuentan con un contrato de trabajo?                          |  |  |  |  |  |
| 7  | ¿Cada trabajador esta donde le corresponde?  |  |  |  |  |  |
| 8  | ¿Cuenta con un archivo físico organizado sobre la hoja de vida del trabajador?       |  |  |  |  |  |
| 9  | Existe rotación de trabajadores vinculados registro y custodia de bienes y recursos? |  |  |  |  |  |
| 10 | ¿ Se programa los pagos de las facturas pendientes a los proveedores?                |  |  |  |  |  |
| 11 | ¿Se confirman las transferencias a proveedores en coordinación con gerencia?         |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿Se reciben los documentos   |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    | que ingresan al área de administración bajo un sustento?                 |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿Solo la cajera tiene acceso a la caja?                                  |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿Cada cuánto tiempo realizan arqueos de caja?                            |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿Cada cuánto tiempo realizan conciliaciones bancarias?                   |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Se entrega dinero al área de gerencia mediante un sustento?             |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Realizan los depósitos de las ventas del día?                           |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿Se encuentran definidas y segregadas las funciones en el área contable? |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Realizan los registros de manera sistematizada o manual?                |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿Cómo es el sistema de registro de los documentos, Diarios o Semanal?    |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 21 | ¿Se realizan Backup (copia de seguridad) de archivos, lo realiza el jefe del área? |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿Informan periódicamente a gerencia?   |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿El control de los productos son manuales o sistema informático?                   |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿Coincide los inventarios manuales con el registro?                                |  |  |  |  |  |
| 25 | ¿Se recepciona los productos a través de guías de remisión y transportistas?       |  |  |  |  |  |
| 26 | ¿Se reportan y devuelven los productos que llegan dañados a almacén?               |  |  |  |  |  |
| 27 | ¿Suscriben actas por faltantes o sobrantes?  |  |  |  |  |  |
| 28 | ¿El ambiente apropiado?  |  |  |  |  |  |
| 29 | ¿El personal del área de almacén es el suficiente?                                 |  |  |  |  |  |
| 30 | Los productos están  |  |  |  |  |  |



|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
|    | debidamente situados y de rápida ubicación?                                     |  |  |  |  |  |
| 31 | ¿Qué nivel de aceptación es por parte del cliente con la atención del vendedor? |  |  |  |  |  |
| 32 | ¿Realizan asesorías a los clientes acerca de los productos?                     |  |  |  |  |  |
| 33 | ¿Realizan incentivos (promociones, ofertas, descuentos, etc.) a los clientes?   |  |  |  |  |  |
| 34 | ¿Cuáles son las reclamaciones más frecuentes de sus clientes?                   |  |  |  |  |  |
| 35 | ¿Se facturan los productos de las ventas diarias?                               |  |  |  |  |  |