

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LA EMPRESA “CORPORACIÓN COMERCIAL PERÚ
S.A.C.” – PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021.**

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

AUTOR

**CABANA PEÑA, MARYORI
ORCID: 0000-0002-3150-0871**

ASESOR

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

PIURA – PERÚ

2021

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LA EMPRESA “CORPORACIÓN COMERCIAL PERÚ
S.A.C.” – PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Cabana Peña, Maryori

ORCID: 0000-0002-3150-0871

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

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

Jurado Rosas, Adolfo Antenor

ORCID. 0000-0002-2840-0378

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-6355-1614

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Mgtr. Alejandro Arturo, Saavedra Chiroque
Presidente

Mgtr. Jurado Rosas, Adolfo Antenor
Miembro

Mgtr. Reto Gómez, Jannyna
Miembro

Mgtr. Edmé Martha, García Mandamientos
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por su amor y bondad sin límite,
por darme la vida, ser mi guía y
fortaleza en cada momento.

A mi familia por confiar siempre en mí,
y motivarme día a día.

Agradezco a la Universidad Católica
Los Ángeles de Chimbote por
acogerme en sus instalaciones, a los
diferentes docentes por sus
conocimientos, a la Mgtr. Edmé
Martha García Mandamientos mi
asesora de tesis, por guiarme en el
desarrollo y análisis de la información.
A la empresa por brindarme el apoyo y
la información necesaria.

DEDICATORIA

A mis padres Manuel y Juana por enseñarme que todo se puede lograr en la vida, por su amor, fuerza y lucha, todos mis logros son gracias a ellos. Por los valores y humildad que siempre inculcaron en mí.

A mi hermana Angie, por motivarme, y demostrarme su amor incondicional.

A Guillermo por todas las experiencias vividas, respeto y amor.

A mis docentes por todos los conocimientos y consejos de vida.

A mis amigos de siempre por su apoyo y experiencias vividas.

A mí misma por el esfuerzo y sacrificio, por demostrarme que puedo lograr mucho.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar y describir las características del control interno de la empresa “Corporación Comercial Perú S.A.C.” de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2021. El diseño aplicado es cualitativo descriptivo, porque se trabajó con fuentes bibliográficas que sirvieron de base para el desarrollo del caso. Para conocer las deficiencias de las que carece se aplicó una encuesta al gerente general, la cual fue formulada con breves entrevistas a los trabajadores, obteniéndose como resultados que, en el área de contabilidad los procedimientos para análisis y registro de documentos se realizan en coordinación con las distintas áreas, además el área de recursos asegura que cada trabajador cumpla con el perfil para el puesto asignado. Asimismo, uno de los almacenes principales de esta empresa cuenta con un amplio local, el cual permite visualizar y ubicar los productos en el menor tiempo posible, pero a la vez se observó que los materiales provenientes de compras se van ordenando conforme a su llegada, esto evita que se efectúe rotación de mercadería y cause caducidad en los productos afectando al mismo tiempo el área de ventas con un desactualizado stock de materiales y generar malestar en los consumidores, es por eso que se llegó a la conclusión de ofrecer mejoras a la empresa implementando un manual de organización y funciones, la contratación de un persona adicional que apoye el área de almacén, entre otras propuestas con el fin de reducir los riesgos en la que está expuesta la empresa.

Palabras claves: Almacén, Control interno y Ferretería.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine and describe the characteristics of the internal control of the company "Corporación comercial Perú S.A.C." de Piura and make an improvement proposal, 2021. The applied design is qualitative descriptive, because it worked with bibliographic sources that served as the basis for the development of the case. To find out the deficiencies it lacks, a survey was applied to the general manager, which was formulated with brief interviews with the workers, obtaining as results that, in the accounting area, the procedures for analysis and registration of documents are carried out in coordination with the different areas, in addition the resources area ensures that each worker complies with the profile for the assigned position. Likewise, one of the main warehouses of this company has a large store, which allows you to view and locate the products in the shortest possible time, but at the same time it was observed that the materials from purchases are ordered according to their arrival, This avoids the rotation of merchandise and causes expiration in products, affecting at the same time the sales area with an outdated stock of materials and generating discomfort in consumers, that is why it was concluded to offer improvements to the company implementing an organization and functions manual, hiring an additional person to support the warehouse area, among other proposals in order to reduce the risks in which the company is exposed.

Keywords: Warehouse, Internal Control and Hardware.

6. Contenido	
1. Título de la tesis	ii
2. Equipo de trabajo	iii
3. Hoja de firma de jurado y asesor.....	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 Antecedentes Internacionales	5
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	6
2.1.3 Antecedentes Locales	8
2.2 Marco Teórico.....	10
2.2.1 Bases Teóricas	10
2.3 Marco conceptual del control interno	11
2.3.1 El control interno.....	11
2.3.2 Objetivos del control Interno.....	12
2.3.3 Limitaciones del control interno.....	13
2.3.4 Los componentes del control interno.	13
2.3.5 Normas de Control interno	17

2.4	Áreas de la empresa	19
2.4.1	Junta general de accionistas.....	19
2.4.2	Área de gerencia.....	19
2.4.3	Objetivos de la Gerencia	20
2.5	Área de administración	20
2.5.1	Definición del área administrativa.....	20
2.5.2	Etapas de la administración	21
2.6	Área de contabilidad	21
2.6.1	Definición del área de contabilidad	21
2.6.2	Objetivos de la contabilidad	22
2.7	Área de logística.....	22
2.7.1	Definición del área de logística.	22
2.7.2	Objetivos del área de logística.....	23
2.8	Área de almacén:.....	23
2.8.1	Definición del área de almacén	23
2.8.2	Objetivos del área de almacén	24
2.9	Área de ventas	24
2.9.1	Definición del área de ventas	24
2.9.2	Objetivos del área de ventas	24
2.10	Área de caja.....	25
2.10.1	Definición del área de caja.....	25
2.10.2	Objetivos de caja.....	25

2.11	Caso de estudio	25
2.11.2	Datos Generales De La Empresa	25
III.	HIPÓTESIS.....	30
IV.	METODOLOGÍA	31
4.1	Diseño de la investigación	31
4.1.1	El tipo de investigación	31
4.1.2	Nivel de la investigación	31
4.1.3	Diseño de la Investigación.....	31
4.2	Universo y Muestra	31
4.2.1	Universo	31
4.2.2	Muestra.....	31
4.3	Definición y operacionalización de variables.....	32
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
4.4.1	Técnica	33
4.4.2	Instrumento	33
4.5	Plan de análisis	33
4.6	Matriz de consistencia.....	34
4.7	Principios Éticos.....	35
V.	RESULTADOS.....	37
5.1	Resultados	37
5.1.1	Respecto al Objetivo Específico N° 01	37
5.1.2	Respecto al Objetivo Específico N° 02.....	43

5.1.3	Respecto al objetivo específico N° 03	46
5.2	Análisis de resultados.....	93
5.2.1	Respecto al objetivo específico N° 01	93
5.2.2	Respecto al objetivo N° 02	96
5.2.3	Respecto al objetivo específico N° 03	98
VI	CONCLUSIONES	101
6.1.1	Respecto al Objetivo específico N° 1	101
6.1.2	Respecto al objetivo N° 02.....	102
6.1.3	Respecto al objetivo específico N° 03.....	103
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	105
	ANEXOS	108

7. Índice de cuadros

Cuadro 1: Operacionalización de variables	32
Cuadro 2: Matriz de consistencia.....	34
Cuadro 3: Control interno en las áreas funcionales.	37
Cuadro 4: Debilidades del control interno.	43
Cuadro 5: Cronograma de plan de capacitación.	92

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día uno de los negocios más rentables y factibles para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son los establecimientos comerciales dedicados a la venta de materiales de construcción y mejoramiento del hogar; esto debido que en la actualidad cuentan con alta demanda y elevados márgenes de ganancia, es por ello que los emprendedores optan por dedicarse a este rubro. Las ferreterías se encaminan principalmente en ofrecer productos de calidad y con precios acordes al mercado, buscando cubrir las necesidades y expectativas del cliente, así como, brindando una atención de calidad, con el propósito de predominar como los mejores en el rubro ferretero comercial.

El control interno es un conjunto de procedimientos que deben ser adoptados por las empresas, ya que estas conllevan a salvaguardar los activos, minimizar errores y garantizar el buen funcionamiento de las operaciones; con el propósito de cumplir con los objetivos trazados de manera eficaz y eficiente.

Dentro de las ferreterías del sector regional encontramos a la empresa Corporación Comercial Perú S.A.C, dedicada a la venta al por mayor y menor de materiales de construcción, artículos de ferretería, equipos, materiales de fontanería, calefacción. Es una empresa posicionada que cuenta con más de 10 años en el mercado, con diferentes establecimientos en la ciudad de Piura, y que está en el proceso de expansión.

Mayormente las empresas no manejan un control interno completo olvidándose que es una herramienta fundamental para el logro de sus objetivos, es por ello que se encuentran deficiencias con respecto al control en sus operaciones diarias. Por lo general las empresas comerciales optan por enfocarse únicamente en generar ventas

sin tomar medidas correctivas dentro de la empresa que ayuden a disminuir el grado de riesgo.

Para disminuir el nivel de errores o cualquier hecho que pueda interferir en el logro de los objetivos de la empresa, se deben ejecutar mecanismos de control interno y que estos se cumplan de manera eficiente; es por ello que las empresas necesitan, asegurar que sus sistemas y procesos de control interno sean revisados y actualizados, debido a los cambios que vienen atravesando.

Por lo expuesto se ha podido plantear el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura y cómo mejorar, 2021?

Teniendo como objetivo general determinar y describir las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2021. Y para su cumplimiento se proyectará los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Determinar y describir las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.
- ✓ Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.
- ✓ Plantear una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.

Además, la presente investigación se justifica como aporte desde el punto de vista teórico; porque quedara como referencia y guía para empresas del rubro ferretero, tener un conocimiento más amplio sobre la importancia de contar con controles internos y el plan de análisis que se puede ejecutar en las diferentes áreas, para el cumplimiento de los objetivos con los que cuenta la empresa; así como las futuras investigaciones relacionadas al tema de estudios.

Del mismo modo, esta investigación brindará un aporte en el ámbito práctico ya que cuenta con un extenso campo de investigación que abarca a las pequeñas y medianas empresas, la creación de este sistema de control interno, podría ser una alternativa e interesante propuesta de mejora para disminuir las deficiencias que presenten y se pueda cumplir con objetivos establecidos de la empresa.

Asimismo, tiene un aporte académico el cual va a permitir que los futuros profesionales puedan desarrollar capacidad de investigación y obtener conocimientos más profundos sobre el tema de control interno; así como también, utilizarla como antecedentes de consulta para desarrollar los distintos trabajos de investigación.

Para efecto, la metodología utilizada en la presente investigación es de tipo cualitativo, el diseño aplicado es descriptivo - documental porque se utilizó información teórica y de caso; donde se puso en práctica la aplicación de un cuestionario orientado a lograr los objetivos de la investigación de la empresa en estudio.

Las deficiencias que se puede observar en la empresa Corporación Comercial Perú S.A.C es que no realizan inventarios periódicos; es decir, el stock disponible no

coincide con lo registrado en el inventario lo cual no permite conocer a cabalidad la mercadería con la que se cuenta y esto puede conllevar a que los trabajadores realicen actos deshonestos, deficiente organización en las áreas generando errores de gestión, falta de capacitación al personal que provoca un bajo rendimiento , asimismo no existe un organigrama claro y preciso lo que conlleva a que el personal no tenga sus funciones por escrito. En consecuencia, estos problemas no permiten que la empresa logre alcanzar debidamente sus objetivos, en ello radica la importancia de implementar los controles internos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación son importantes para determinar el análisis de las deficiencias por las que atraviesa la empresa, al aplicar la encuesta se pudo conocer cómo operan las áreas, el personal encargado de preparar la información financiera se rige al cumpliendo en base a los principios de contabilidad, las actividades del área administrativa se ejecutan en coordinación del gerente general, mientras que en el área de almacén se aprecia la falta de personal para determinadas funciones que ayuden a mejorar las debilidades de la empresa y evitar perjudicar a los vendedores.

Finalmente, se concluyó que la empresa en estudio debe de realizar mejoras en las áreas ya mencionadas y aplicar las propuestas planteadas para disminuir los riesgos en el desarrollo de las actividades cotidianas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Córdova y Jara (2016) En su tesis titulada “Control interno del ciclo de inventarios y la rentabilidad de los puntos de venta de la empresa Ferretería El Rey”. Obteniendo como objetivo analizar cómo el control interno del ciclo de inventarios influye en la rentabilidad de los puntos de venta de la ferretería “El Rey” de la ciudad de Ambato. En esta investigación predomina el enfoque cuantitativo y concluye que actualmente la empresa no se evalúa el control interno, razón por la cual existe la tendencia a presentar fallas o falencias en todos sus departamentos o áreas, ya que no se detectan a tiempo los errores que se han cometido y que a su vez han sido los causantes de que la situación de la empresa no sea óptima o que se reduzca la rentabilidad de la misma”.

Vasconez, Margoya, Moreno, Arellano y Pazmiño (2016) En su investigación titulada: “Gestión del sistema de inventarios orientado a pequeñas y medianas empresas, PYMES, ecuatorianas del sector ferretero: caso de estudio.” “El objetivo general alcanzado es diseñar modelo o herramienta para la gestión del sistema de inventarios, capaz de impactar en el aumento de la eficiencia empresarial en Pymes encargadas de comercializar productos ferreteros. Tal herramienta de gestión, es sugerida para generalizar en otros Pymes de idéntica naturaleza no solo en la región Sierra, sino en el resto de empresas de esta naturaleza en regiones del Ecuador. Para el desarrollo de esta investigación, se ha asumido estudios del tipo descriptivo, exploratorio, explicativo, estudio de caso al describir situaciones y la manifestación del fenómeno en cuestión. Finalmente se concluye que se ha diseñado con éxito un modelo o herramienta para la gestión del sistema de inventarios, capaz de impactar en

el aumento de la eficiencia empresarial en Pymes encargadas de comercializar productos ferreteros.”

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Agurto (2017) En su tesis denominada: “Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica de la empresa ferretería Kong S.A.C., distrito de la Esperanza, año 2016,”. Tuvo como objetivo general determinar en qué medida la implementación de un sistema de control interno índice en la gestión económica de la empresa. Durante el proceso de investigación se realizó un análisis de la situación actual del sistema de control interno de la empresa utilizando técnicas de investigación como entrevistas y análisis documental. Concluyendo que gracias a esta implementación nos permitirá realizar actividades de manera eficiente y eficaz, así mismo disminuir la utilización de sus recursos tanto económicos y financieros para obtener mejores resultados a futuro.

Agurto (2018) En su tesis denominada: Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa “Corporación Yerodi EIRL” de cercado de Lima, 2018. Su objetivo general es determinar y describir las características del Control Interno de las Empresas Privadas del Sector Ferretero del Perú y de la Ferretería “CORPORACIÓN YERODI EIRL” Lima, 2018. Utilizó el diseño Cualitativo - Descriptivo - Bibliográfico - documental y de caso. Finaliza confirmando que el control interno contribuyó al fortalecimiento de la empresa “Corporación Yerodi EIRL”. Alcanzados así: La eficiencia y eficacia en las actividades programadas; obteniendo información oportuna, confiable y veraz, logrando así el cumplimiento de sus objetivos, reglamentos, políticas y; sobre todo, la seguridad razonable de su información financiera para su proyección hacia el futuro.

Por lo que se recomienda que, dicha empresa siga aplicando el control interno de acuerdo a lo que se establece en el informe COSO. Asimismo, se debe dar capacitaciones al personal por lo menos dos veces al año, con la finalidad de detectar los problemas que los aquejan, a fin de que pueden rendir al máximo en bien de la empresa.

Chipana (2017) En su tesis denominada: “Caracterización del control interno en las ferreterías del Perú caso: empresa ferretera las Mercedes de la provincia de Azangaro periodo 2017”. El cual tuvo como objetivo general Determinar y describir las principales características del control interno en las Ferreterías del Perú Caso: Empresa Ferretera comercial “Las Mercedes” de la Provincia de Azángaro Periodo 2017. El tipo de investigación utilizado fue cualitativo, en base de información bibliográfica documental. La meta no se limitará a la recolección de datos. Tiene como conclusión En las empresas el sistema de control interno avala una moderado seguridad respecto a la efectividad y eficiencia de sus operaciones, avala una estructura definida frente al sociedad y clientes. Asimismo, que permita un adecuado amparo de los inventarios y una comprobación de sus registros contables, se demostró un adecuado trabajo empresarial, y por ello es factible proponer la transformación de la empresa Comercial.

Guerra (2016) En su tesis denominada: “El control interno y su importancia en los inventarios de la empresa inversiones Corazón de Jesús S.A.C. Rubro ferretería, concepción 2015,”. Tuvo como objetivo general determinar si la empresa inversiones Corazón de Jesús S.A.C - rubro ferretería, concepción 2015 conoce el control interno y su importancia en los inventarios, para el logro de la eficiencia y eficacia. El diseño que se ha aplicado es el no experimental, mediante este método todo lo que se indica en este trabajo no requiere demostración. Finalmente se puede inferir que en la

empresa inversiones corazón de Jesús SAC. Debe implementar el control interno de manera adecuada en la institución, ello permitirá el cumplimiento de los objetivos institucionales, la eficiencia, eficacia en el manejo del control de inventarios.

2.1.3 Antecedentes Locales

Coronado (2019) En su tesis titulada: “Caracterización del financiamiento en las empresas ferreteras del Perú, caso: ferretería PROMADI E.I.R.L en la ciudad de Piura 2017”. Siendo el objetivo general: Determinar las principales características del financiamiento en las empresas ferreteras del sector comercio – Rubro ferretero, empresa “PROMADI E.I.R.L” - Piura, 2017. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y entrevista. Las características del financiamiento para empresas ferreteras del Perú tienen una gran limitación al acceso financiero ya que es riguroso, sobre todo para entes comerciales, en especial en las entidades bancarias, ya que evalúan diversos puntos como: Deudas pendientes, altas tasas de morosidad, ingresos, egresos, etc. Todo esto para determinar la cantidad de dinero a desembolsar con seguridad de que pueda retornar.

Huancayo (2015) En su tesis titulada: “Caracterización de control interno administrativo en las empresas del sector comercio - rubro ferreterías en el Perú. Caso: centro ferretero Salvador S.R.L Paita – 2015”. Su objetivo general es Describir las principales características de control interno administrativo en las empresas del sector comercio - rubro Ferreterías en el Perú y de la empresa Centro Ferretero Salvador SRL Paita – 2015. La investigación utilizó el diseño Cualitativo - Descriptivo - Bibliográfico - documental y de caso. Concluye que en el Perú un elevado número de empresas ferreteras no cuentan con un adecuado sistema de control interno administrativo debido al alto grado de informalidad por la que atraviesa la economía

peruana (Vargas, D y Ramírez R 2014). Las empresas ferreteras en el Perú al no contar con un adecuado sistema de control interno en su gestión empresarial no logran obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía porque ignoran la planeación y aplicación de un sistema de control interno administrativo con los requerimientos necesarios para el logro de sus objetivos.

Ordinola (2019) En su tesis denominada: “Propuestas de mejora del control interno de inventario de la empresa ferretería Luis Enrique Borrero Pulache E.I.R.L. Piura 2018”. Su objetivo general es Identificar los factores relevantes del control interno de inventarios que mejoren las posibilidades de la empresa “Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache”, Piura 2018. Se ha utilizado la técnica de tipo descriptiva, esto debido a que se ha realizado la recolección de datos. Concluye que la empresa ferretera tiene un encargado de almacén, quien no cumple a cabalidad una orden con el control de las existencias de la empresa. Este encargado debería tomar apropiadamente las medidas de seguridad, tomando como responsabilidad que la mercadería este a buen recaudo.

Vignolo (2017) En su tesis denominada: “Los mecanismos de control interno de inventarios en los grandes almacenes ferreteros del Perú, caso: SODIMAC Piura, 2016”. para dar respuesta al problema de investigación, se ha planteado el siguiente objetivo general: determinar y describir los mecanismos de control interno de inventarios en los grandes almacenes ferreteros del Perú y de SODIMAC Piura, 2016. La investigación utilizó el diseño Cualitativo -Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Concluye que no se ha encontrado un buen trabajo de control interno de inventarios en los grandes almacenes ferreteros del Perú, pero la mayoría de autores revisados coinciden que el control interno de inventarios es una herramienta que

mejora la gestión de inventarios en las empresas en general, promoviendo eficiencia, eficacia y economía en los procesos.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Bases Teóricas

Teoría de Control interno según Holmes (1987)

Nos dice que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

Enfoques de control interno, enfoque tradicional de control interno

De acuerdo a **Estupiñán (2006)**, el enfoque tradicional define al control interno como un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos, que se rige bajo los siguientes elementos concretos:

- ✓ **Organización:** Realizar un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- ✓ **Sistemas y procedimientos:** Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar los resultados en términos financieros.
- ✓ **Personal:** Debe tener aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- ✓ **Supervisión:** Las operaciones deben ser examinadas en las áreas administrativas y de apoyo logístico.

Enfoque contemporáneo de control interno

El enfoque contemporáneo “Modelo COSO” no define al control interno como un plan; por lo contrario, lo presenta como un proceso, el cual es ejecutado por la junta directiva y por el resto del personal de una entidad. El mismo que consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma cómo la administración maneja el ente, los cuales se clasifican como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento (Estupiñan, 2006)

2.3 Marco conceptual del control interno

2.3.1 El control interno

Es el conjunto de acciones, normas, procedimientos, políticas y métodos, que ayudan al cumplimiento de los objetivos de la empresa impulsando una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente. Por otro lado, el control interno se define como un proceso que permite el logro y la medición de los objetivos específicos de una entidad,

mediante diversos componentes interrelacionados. (Mantilla, 2005). La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos.

Son los controles diseñados para verificar la corrección y confiabilidad de los datos contables que ofrezcan un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras autorizadas. La implantación y mantenimiento de estos controles internos contables, corresponden incuestionablemente al departamento de contabilidad. Es obvio la importancia de estos controles para la auditoría, ya que son de gran interés para el auditor que debe evaluar y opinar sobre los estados financieros obtenidos de los registros, y para cuya protección están diseñados estos sistemas. Igualmente, esta evaluación será fundamental en la elaboración del plan de la auditoría para determinar la magnitud de las pruebas suficientes y necesarias para sustentar las opiniones en los informes. (Capote, 2001).

El control interno puede ser abordado mediante dos criterios: como un plan y un proceso en una organización. Según el control interno es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para proteger los activos y mostrar una información contable confiable.

2.3.2 Objetivos del control Interno

- ✓ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.3.3 Limitaciones del control interno

Un sistema de Control Interno, aun cuando haya sido bien diseñado, solo puede proporcionar seguridad razonable -no absoluta- del logro de los objetivos por parte de la administración. Las limitaciones son inherentes al entorno del sistema de Control Interno por ello es importante minimizarlas y aprovechar al máximo los beneficios.

Algunas limitaciones son:

- ✓ Los diagnósticos en la toma de decisiones pueden ser deficientes.
- ✓ Pueden suceder deficiencias por simples errores o equivocaciones.
- ✓ Los controles pueden estar limitados a dos o más personas por lo que la administración podría sobrepasar el sistema de control interno.
- ✓ El diseño de un sistema de Control Interno puede realizarse sin estimar el apropiado costo-beneficio, ocasionando ineficiencias desde el diseño.

2.3.4 Los componentes del control interno.

Entorno de Control.

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización.

Evaluación de Riesgos.

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados.

Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización.

Actividades de control.

En el diseño organizacional deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos.

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno.

Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar

de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Estos controles permiten:

- ✓ Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- ✓ Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- ✓ Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar. Para esto se debe explicitar cuáles son las funciones de control que le corresponden a cada individuo. Marco Integral Modelo COSO III (2013)

Información y comunicación.

El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa.

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente

y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la Alta Dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control.

La comunicación externa tiene dos finalidades: comunicar de afuera hacia el interior de la organización información externa relevante, y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. Marco Integral Modelo COSO III (2013)

Supervisión del sistema de control – Monitoreo

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.

- ✓ Evaluaciones separadas.
- ✓ Condiciones reportables.
- ✓ Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la

incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros. Marco Integral Modelo COSO III (2013)

2.3.5 Normas de Control interno

Separación de funciones.

Es importante ejecutar la separación de funciones en la empresa, cada trabajador debe de ejecutar operaciones distintas a otro, bajo la autorización del gerente o representante, para el resguardo y eficiencia en las operaciones; es decir, si un empleado cumple con distintas funciones puede que se presente el caso de que se realicen manipulaciones o manejen información que no le corresponde.

Niveles de autorización.

El procedimiento que se realiza al desarrollar las actividades debe estar autorizadas por una persona de cargo superior al trabajador con el fin de controlar las funciones y se respete el nivel de autorización y así cumplir con las funciones encomendadas.

Asignación de responsabilidades

Cada persona autorizada en su área determinada debe de asumir el compromiso de brindar la información necesaria y oportuna al encargado sin tener problemas con los trabajadores, con el fin de contribuir de manera significativa al tener el cargo y la responsabilidad establecida en el manual de organización y funciones.

Seguridad en el manejo de activos

Las normas que están señaladas por la empresa deben cumplirse, tal como la seguridad para los trabajadores que tienen como compromiso la manipulación del dinero, estas

normas evitan 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.

Integridad de la información

Como normas del control interno se encuentra la integridad de la información la cual es transcendental desde que se origina una operación en la cual tenga que participar la empresa se debe de manejar cautelosamente 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.

Diseño de formularios, archivos y registros

Los soportes de información, sistemas implementados para el registro y control de documentos se tienen que crear 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 los sistemas operativos dentro de una empresa se deben tener en cuenta las necesidades de control interno y evitar la sustracción o que el trabajador realice algún cambio en los comprobantes afectando a la empresa, es por ello que se sugiere realizar formularios de supervisión.

2.4 Áreas de la empresa

2.4.1 Junta general de accionistas

Talledo y Calle (1992) La Junta General de Accionistas, como su nombre indica, es la reunión de los accionistas. Cumpliendo con los requisitos legales y estatutarios de convocatoria, lugar y quórum, se celebra para deliberar y votar determinados asuntos de su competencia.

Así tenemos que la Junta General como Órgano Supremo de la Sociedad delibera y toma decisiones por mayorías, y estas decisiones son las que van a regir la vida de la Sociedad, entre ellas tenemos una Junta Anual Obligatoria, que es la denominada Junta Ordinaria, la que dentro del primer trimestre de cada año debe Aprobar la Gestión Social y el Balance de la Sociedad. Del mismo modo, tenemos las Juntas Universales las que sin convocatoria estando reunidos el 100% del capital de la sociedad, es decir, el 100% de los socios debaten una agenda y toman decisiones sobre las mismas, estas Juntas por lo general se dan en las sociedades familiares, que muchas veces son las Sociedades Anónimas Cerradas. (1992)

2.4.2 Área de gerencia

La gerencia es el componente básico responsable de la dirección y coordinación de otras partes de la organización. Es por ello que **Maucher (2003)**, señala que la gerencia provee una dirección organizacional, al establecer metas y definir estrategias. Ayuda, asimismo, a interpretar el ambiente externo y a controlar la efectividad de la empresa

2.4.3 Objetivos de la Gerencia

- ✓ Supervisar y motivar a las distintas áreas de la empresa.
- ✓ Trabajo en equipo y desarrollo gerencial para lograr una rentabilidad mayor.
- ✓ Productividad constante para lograr un posicionamiento tanto en el mercado nacional y extranjero.
- ✓ Innovación que ayude a desarrollarse como empresa utilizando recursos físicos y financieros.

2.4.4 Funciones de un gerente general

- ✓ Ordenar e inspeccionar los departamentos de una empresa para lograr los objetivos establecidos.
- ✓ Destinar las funciones para cada trabajador de las distintas áreas de la empresa.
- ✓ Establecer objetivos, políticas y planes integrales trabajando de la mano con los encargados de cada departamento.
- ✓ Ejecutar evaluaciones periódicas del desempeño de los trabajadores de acuerdo con sus funciones establecidas.
- ✓ Coordinar con las oficinas administrativas para cerciorar que los registros de la documentación y el análisis se estén elaborando correctamente.
- ✓ Actuar en bien de la empresa y tener decisión de liderazgo.

2.5 Área de administración

2.5.1 Definición del área administrativa

Relacionada con el funcionamiento de la empresa. Es la operación de negocio en sentido general, desde contrataciones, pagos a personal. Por lo general es el emprendedor o empresario quien se encarga de esta área funcional. Está relacionada con otras áreas como recursos humanos.

2.5.2 Etapas de la administración

- ✓ **Planificación:** Es la acción inicial de la empresa para encaminar hacia las metas y objetivos para beneficio de la misma.
- ✓ **Organización:** Se realiza el perfeccionamiento de los propósitos para lograr los objetivos a través de una organización que ayude a mejorar los procesos administrativos.
- ✓ **Integración de Personal:** Se efectúa a través de las funciones asignadas por el encargado del área de recursos humanos que evalúa el personal desde el inicio de sus labores y el desempeño que tiene al momento de integrarse dentro de sus funciones.
- ✓ **Dirección:** En esta fase el área administrativa se faculta en dirigir al equipo de trabajo de cada área en sus funciones encomendadas para mejorar las deficiencias que presente.
- ✓ **Control:** El departamento administrativo tiene que ser constante para concretar que se están cumpliendo con perseverancia las tareas y objetivos acuerdo a lo planificado buscando alternativas que motiven al trabajador.
- ✓ **Retroalimentación:** Se debe realizar con el fin de que se logre evaluar las deficiencias que se hallaron en los planes establecidos y fijar que se forjen las correcciones si lo amerita con un plan más estructurado y realizando mejoras para la empresa.

2.6 Área de contabilidad

2.6.1 Definición del área de contabilidad

El departamento de contabilidad se encarga de registrar, clasificar y resumir la información de cada una de las transacciones efectuadas por la empresa, siendo

además una herramienta fundamental en el desarrollo de las organizaciones. La contabilidad es la herramienta que mejor muestra la realidad económica de las empresas, por este motivo debe la adecuada implementación es de vital importancia para la toma de decisiones en todo lo referente a la actividad productiva. (2018)

2.6.2 Objetivos de la contabilidad

- ✓ Obtener en el tiempo oportuno la información ordenada y sistemática sobre la economía e información financiera del negocio.
- ✓ Proporcionar en términos monetarios, la información auténtica o predictiva, acerca de la suma de los bienes, deudas y el patrimonio que dispone el negocio.
- ✓ Determinar las utilidades o pérdidas alcanzadas al culminar el período económico de cada empresa.
- ✓ Suministrar información requerida para las operaciones de planeación, evaluación y control, proteger los activos de la empresa y comunicarse con las áreas de la misma.
- ✓ Participar en la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operacionales, y ayudar a coordinar los efectos en toda la organización para lograr desarrollar los objetivos.

2.7 Área de logística

2.7.1 Definición del área de logística.

Se encarga de planear, implementar, controlar efectivamente el flujo y almacenamiento de bienes e información logística, con el objetivo de mantener un adecuado control permitiendo establecer dinámicas eficientes con respecto al manejo y distribución de los requerimientos de todas sus áreas.

2.7.2 Objetivos del área de logística

- ✓ La logística debe alcanzar la dirección coordinada de las actividades con el área de ventas, así como la agregación de valor a los productos o servicios esenciales para la satisfacción del cliente ofrecidos por cada empresa.
- ✓ Minimizar errores al solicitar los productos para la venta a través de planes que mejoren el proceso de adquisición.
- ✓ Aumentar los niveles de calidad al adquirir compras para la producción
- ✓ Incrementar la productividad para lograr alcanzar los objetivos trazados en la empresa
- ✓ Mejorar el rendimiento de ventas, así como el rendimiento de los trabajadores en esta área.

2.8 Área de almacén:

2.8.1 Definición del área de almacén

Bowersox, Closs, y Cooper (2007), Administración de la logística de la cadena de suministros es un libro académico que proporciona los conocimientos básicos de la logística y al mismo tiempo permite al lector integrar estos fundamentos al concepto, estructura y aplicación práctica de la cadena de suministros desde su operación, diseño y administración. Los autores en esta edición presentan de forma más detallada las prácticas de colaboración de la integración de una cadena de suministro y un análisis pormenorizado de los retos que conlleva la administración de la misma dentro de una economía global.

2.8.2 Objetivos del área de almacén

- ✓ Tiene como objetivo principal supervisar, coordinar y organizar las actividades de forma efectiva, cumpliendo las normas y procedimiento establecidos por la empresa.
- ✓ Supervisar y coordinar con el área de logística al momento de realizar el requerimiento de los materiales o productos para la venta.
- ✓ El área de almacén permite gestionar un orden de forma correcta mantiene el vínculo de valor de un producto, así como también estándares de calidad se tiene maneja dentro de la empresa.
- ✓ Mantener un inventario actualizado según el ingreso y salida de productos con para facilitar la ubicación exacta de los productos con los que cuenta la empresa.

2.9 Área de ventas

2.9.1 Definición del área de ventas

Es el que se encarga de la distribución y venta de los productos brindando una buena atención al cliente, pues ahí se ubican los logros y retos del área de ventas, así como de las áreas que interactúan con el usuario.

2.9.2 Objetivos del área de ventas

- ✓ Uno de los objetivos importantes es la planificación y estrategias para lograr una meta de ventas en un determinado tiempo.
- ✓ Obtener un acogimiento y participación en el mercado.
- ✓ Brindar productos de calidad esto va junto de la asesoría que ofrecen los vendedores.

- ✓ Incentivar al comprador con promociones, descuentos con el fin de fidelizar al consumidor existente, porque a través de ellos se llega a más consumidores.

2.10 Área de caja

2.10.1 Definición del área de caja

Realiza las acciones relacionadas con las operaciones de flujo monetario. En los que incluye los cobros, pagos a proveedores, gestiones bancarias y cualquier otro movimiento de la caja de una empresa.

2.10.2 Objetivos de caja

- ✓ Encaminar hacia los objetivos, controlar y llevar el control de la liquidez de las cuentas bancarias de la empresa.
- ✓ Elaborar y administrar cheques, además realizar pagos pendientes en coordinación con las áreas correspondientes.
- ✓ Elaborar flujos financieros de corto y mediano plazo para conocer la liquidez de la empresa.
- ✓ Realizar la apertura de fondos tanto como caja chica para el área de contabilidad o el área correspondiente por cada empresa.

2.11 Caso de estudio

2.11.2 Datos Generales De La Empresa

R.U.C.: 20525965725

Razón Social: Corporación comercial Perú S.A.C.

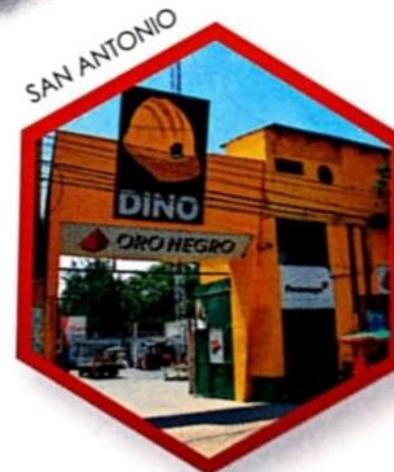
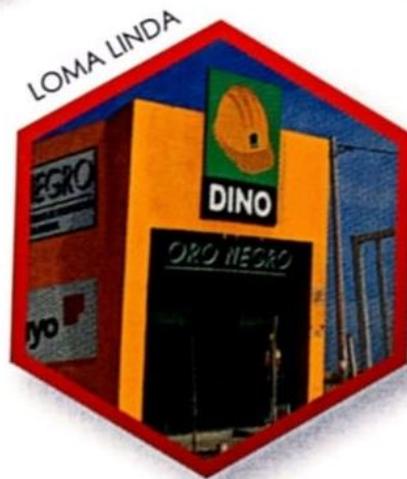
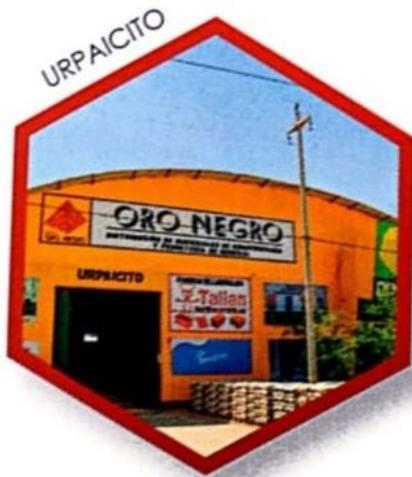
Nombre Comercial: CORCOMP S.A.C.

Domicilio Fiscal: Av. Universitaria MZ. I lote. 13 coo. El olivar (oficina a-1) Lima -
Lima - Los Olivos.

Establecimientos anexos:

- ✓ Urpaicito: Km 25 U.P.C. Valle la Esperanza – carretera Piura a Chulucanas
- ✓ San Antonio: Mz A lote 03 Urb. San Antonio – Castilla – Piura
- ✓ Ramón Castilla: Av. Ramon Castilla 151 – castilla Piura
- ✓ Ignacio Merino: Mz. A lote 01 II etapa Urb. Ignacio Merino – Piura
- ✓ Loma Linda: Av. José Aguilar Santi Esteban s/n urb. Loma Linda 4ta Etapa –
Piura

ESTABLECIMIENTOS ANEXOS DE LA EMPRESA CORPORACION COMERCIAL PERÙ S.A.C.



RESEÑA HISTÓRICA Y FORMACION DE CORPORACION COMERCIAL PERÚ S.A.C

Por los años 2007 se juntaron dos amigas que tenían conocimientos acerca del rubro y decidieron formar la empresa CORPORACION COMERCIAL PERÚ SAC, en sus inicios solo se licitaba con las municipalidades con el apoyo del financiamiento de algunas empresas del sector quienes nos conocían por haber trabajado en unas de ellas, así se fue creciendo en ventas y también económicamente, luego por motivos personales una de las socias, Verónica Mejía vendió las acciones de su propiedad y fueron adquiridas por Melissa Saavedra quien se hizo del 50% de las acciones, la empresa empezó a facturar en mayor volumen y así fue el crecimiento, luego por el 2012 se tomó la propuesta de la empresa DISTRIBUIDORA ORO NEGRO SAC quien por motivos personales nos ofrecieron la compra de los saldos, la posición de sus locales y el nombre comercial, con el fin de que su personal que laboraba no se quedara sin trabajo y el pago programado para la liquidación de los trabajadores, conociendo del posicionamiento de esta empresa tomamos el reto y se empezó a trabajar de forma limitada, pues en este rubro los materiales se venden solo al contado y nuestra limitación de capital de trabajo hizo lento el crecimiento, pero como todos los trabajadores seguían laborando los clientes nunca perdieron la confianza y las compras adelantadas hizo que la rotación sea más fluida.

Por el año 2016 tuvimos una propuesta de comprar parte de las acciones y lo que animó más fue la inyección de capital y así se hizo, pues desde ahí las ventas están creciendo sostenidamente un 20% anual y se espera tomar mayor posición en el mercado regional, ahora somos distribuidores de marcas muy importantes en el sector como ACEROS AREQUIPA, SIDER PERÚ, CEMENTOS PACASMAYO, NICOLL

PERÚ SA, PINTURAS CPP. LADRILLOS TALLAN y otras marcas muy conocidas en este rubro.

Misión

Brindar un servicio eficaz con calidad y excelencia, basándonos en valores como la responsabilidad, la puntualidad, la atención personalizada y el trabajo en equipo en la comercialización de productos para la Industria de la Construcción y Ferretería en General que permitan satisfacer las necesidades de los clientes que soliciten nuestro servicio en todo el territorio nacional.

Visión

Ser la mejor empresa del País en la comercialización de productos para la Industria de la Construcción y Ferretería en general, buscando la excelencia a través de la Innovación y Comercialización de productos de calidad, contando para ello con soporte tecnológico, recursos humanos permanentemente capacitados y comprometidos con la empresa, buscando ser una empresa desarrollada a través de un portafolio de servicios completo, eficaz y eficiente.

III. HIPÓTESIS

Según **Galán (2009)**, manifiesta que “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”.

La presente investigación por ser descriptiva, bibliográfica y documental, no formulará hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

4.1.1 El tipo de investigación

El trabajo de investigación es de tipo cualitativo, ya que se trabajó la variable en estudio recopilando datos basados en identificar aspectos relevantes como procedimientos, cualidades, organización y recursos de la empresa en estudio.

4.1.2 Nivel de la investigación

La presente investigación es descriptivo, documental y de caso, debido a que la información recolectada se encuentra como fuente de información para el desarrollo del caso.

4.1.3 Diseño de la Investigación

El diseño aplicado en la investigación está orientada a la búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual para caracterizar el control interno en la empresa corporación comercial Perú S.A.C.

4.2 Universo y Muestra

4.2.1 Universo

Está conformada por 93 trabajadores de la empresa Corporación comercial Perú S.A.C.

4.2.2 Muestra

La muestra está representada por el gerente General de la empresa Corporación Comercial Perú S.A.C.

4.3 Definición y operacionalización de variables.

Cuadro 1: Operacionalización de variables

VARIABLE PRINCIPAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO	
CONTROL INTERNO	El control interno es la base de la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del mismo sistema. Catacora (1996).	Se debe obtener la seguridad de que las actividades se cumplan perfectamente con un mínimo de esfuerzo, utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.	Efectividad y eficiencia de las Operaciones	Coordinación entre áreas.	Cuestionario	
				Rendimiento del personal.		
				Flujograma.		
			La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para la toma de decisiones.	Información financiera fiable y oportuna.		Libros contables
			Documentación a contabilidad.			
			Autorizaciones de gerencia.			
			Toda acción que se inicie por parte de la organización, debe estar dentro las disposiciones legales y debe acatar el cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente.	Cumplimiento de las leyes		Obligaciones tributarias
			Normativa contable.			
			Obligaciones con el personal			

Fuente: elaboración propia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

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

4.4.2 Instrumento

La investigación hizo uso de un cuestionario.

4.5 Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se aplicó al gerente general una encuesta basada en preguntas con la finalidad de describir las características del control interno de la empresa corporación comercial Perú S.A.C.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se trabajó en base a la encuesta para poder determinar y describir cuáles son sus debilidades del control interno de la empresa corporación comercial Perú S.A.C.

Para conseguir el objetivo específico 3: En base a las debilidades encontradas en la empresa se hizo propuestas de mejora del control interno que contribuyan al logro de sus objetivos y metas de la empresa corporación comercial Perú S.A.C

4.6 Matriz de consistencia.

Cuadro 2: Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS		VARIABLE EN ESTUDIO	METODOLOGIA
		GENERAL	ESPECIFICOS		
Caracterización del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.”- Piura y Propuesta de mejora, 2021.	¿Cuáles son las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura y cómo mejorar, 2021?	Determinar y describir las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2021.	<p>Determinar y describir las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.</p> <p>- Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.</p> <p>- Plantear una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.</p>	Control interno.	<p>Enfoque cualitativo Descriptivo Bibliográfico Documental y de caso.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

Fuente: elaboración propia.

4.7 Principios Éticos

Principios que rigen la actividad investigadora

Respeto por las personas

“La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad”.

Beneficencia

“Se debe asegurar el bienestar físico, mental y social de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios”.

Justicia

“El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.”

Integridad científica

“La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.

La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados”.

Consentimiento informado y expreso

“En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto”.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al Objetivo Específico N° 01

Determinar y describir las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.

Cuadro 3: Control interno en las áreas funcionales.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
EFFECTIVIDAD Y EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES.				
1	¿La Contabilidad por lo general está al día?	X		Los documentos son registrados de manera ordenada y a medida que llegan, para cumplir con las obligaciones tributarias en el tiempo oportuno.
2	¿Se supervisa siempre las labores de contabilidad?	X		Periódicamente se realiza análisis de cuentas.
3	¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones debidamente especificadas?		X	El personal no tiene por escrito sus funciones.
4	¿El ambiente de almacén ofrece las garantías para la	X		Están ambientados debido al tipo de mercadería para que esta no se vea afectada.

	buena custodia y conservación de la mercadería?			
5	¿Suelen realizarse recuentos periódicos físicos de la mercadería?		X	Por la falta de organización y desconocimiento de las funciones no se cumple de manera correcta este proceso.
6	¿Se lleva el control del saldo de cada producto?		X	No, suelen tener problemas con los clientes debido a que no cumplen con despachar con toda la mercadería solicitada.
7	¿Cada cuánto tiempo se abastece las sucursales de mercadería?	X		Se abastece dependiendo el requerimiento de cada sucursal.
8	¿Se supervisa periódicamente el estado de los productos para identificar productos deteriorados o con desperfecto?		X	Existe mercadería que termina por vencerse la cual es detectada fuera del tiempo aceptable.
9	¿El ambiente de Caja es seguro?	X		Sí, cuenta con sistemas de seguridad actualizados.
10	¿Se han presentado eventos de robo o pérdida de efectivo?	X		Sí, con pérdidas de dinero específicamente. Sin embargo, al momento de detectarlas se

				crean políticas de control más seguras y eficientes.
11	¿Se han establecidos políticas con respecto a máximos y mínimos de efectivo que deben mantenerse?	X		Proceden a retirar el efectivo a una hora determinada, no permiten acumular el efectivo.
12	¿El valor de la venta es atractivo para atraer clientes?	X		Cuentan con precios económicos para poder ser más competitivos.
13	¿Existen políticas de ventas?		X	No han sido implementadas.
14	¿El personal es motivado siempre?		X	No, falta de reconocimiento a los logros de los trabajadores.
15	¿Se capacita al personal constantemente?		X	Esto conlleva a que el personal no se encuentre actualizado y disminuye su eficiencia en el desarrollo de sus funciones.
16	¿El personal está en el puesto que le corresponde según el perfil?	X		Sí, es evaluado al momento de la contratación asimismo pasa por un periodo de prueba.
17	¿Existe buena relación entre el personal?	X		Entre los integrantes de cada área.

INFORMACIÓN FINANCIERA FIABLE Y OPORTUNA.				
18	¿Lo anotado en los registros y libros contables cuenta con los documentos sustentatorios?	X		Por lo general si, a excepción de las entregas por rendir ya que los documentos sustentatorios llegan a destiempo.
19	¿La gerencia solicita información a contabilidad para la toma de decisiones y es alcanzada oportunamente?	X		Sí, para conocer la situación financiera actual, en el plazo indicado considerando el periodo y las circunstancias.
20	¿Se realizan inspecciones de las mercaderías que serán despachadas, para verificar que lo que sale de almacén es exactamente lo que se encuentra especificado en el documento?	X		Se cuenta con un encargado de supervisar dicha operación.
21	¿Existe documento que sea firmado por el cliente que permita verificar que se ha ejecutado la entrega de la mercadería?	X		Sí, control de verificación de peso y medida guía de remisión, siempre y cuando esta sea entregada en su domicilio.
22	¿El responsable del Almacén conoce las características de	X		Es hábil en la parte documentaria, pero falta un

	los productos y es especializado en verificar lo que se adquiere?			personal de apoyo en lo operativo.
23	¿Se realiza siempre arquez de Caja?		X	Solo en ocasiones puntuales.
24	¿El cajero rinde cuentas de forma diaria al superior?	X		Lo realiza con documentos denominados “liquidaciones de caja diarios”.
25	¿Los pagos están autorizados por Gerencia?	X		Es un filtro obligatorio.
26	¿Las devoluciones son autorizadas por la gerencia?	X		Si las devoluciones de materiales son autorizadas por gerencia.
CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES				
27	¿Cumple con los plazos establecidos para la presentación de las obligaciones tributarias como pago de retención, planilla, impuesto IGV-Renta?	X		La empresa se rige a la ley o reglamento
28	¿Se aplica siempre los principios de contabilidad?	X		Se procura aplicarlos en la mayoría de procesos.
29	¿Se brinda el libro de reclamaciones para que el	X		El libro de reclamaciones está a disposición del cliente, con el

	cliente pueda registrar sus quejas?			fin de contrarrestar las deficiencias en esta área.
30	¿La remuneración a pagar guarda relación al mercado?	X		Sí, asimismo se considera la capacidad del trabajador.
31	¿La empresa cumple con sus obligaciones laborales como CTS, gratificaciones, AFP?	X		Sí, trata de regirse a las normas según los beneficios y pagos correspondientes a cada trabajador de la empresa.

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicada al contador general.

5.1.2 Respeto al Objetivo Específico N° 02

Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.

Cuadro 4: Debilidades del control interno.

N°	DEBILIDADES DEL CONTROL INTERNO	DESCRIPCION
EFICIENCIA Y EFICACIA EN LAS OPERACIONES		
1	La empresa no cuenta con un manual de organización y desconoce sus funciones.	La ausencia de un Manual de Organización y Funciones conlleva a que la mayoría de trabajadores realicen la misma función o adicionar trabajo complicando la operatividad del personal de algunas áreas; es decir, cada uno según su criterio, lo que ocasiona demoras, errores, falta de competitividad e incluso pérdidas, esto debido a que los trabajadores desconocen sus funciones, así como, propósitos y necesidades de la empresa.
2	No suelen realizarse recuentos periódicos físicos de la mercadería.	El personal encargado no cumple su función en verificar, corroborar de manera detallada y minuciosa los productos dentro del área de almacén, inclusive afecta al área de ventas ya que cuenta con una información errónea de un inventario no actualizado, esto genera malestar en los clientes y

		<p>estos opten por dejar de realizar compras en las instalaciones.</p>
3	<p>No se lleva el control del saldo de cada producto.</p>	<p>La empresa para brindar sus productos cuenta con una página web que es de libre acceso donde muestra un catálogo variado; es decir, marca, productos y precios, asegurando la confiabilidad de encontrarlo en tienda, pero al realizar la compra se encuentran con otra realidad que no poseen con el stock que muestran en la página.</p> <p>Por otro lado, los clientes que se acercan a las instalaciones requieren información por un vendedor, el cual hace uso de un sistema de ventas donde maneja un stock de productos encontrando la diferencia en los saldos.</p> <p>Dentro de estas dos formas de venta se crea incomodidad a los clientes. Como empresa se busca crear clientes leales y rentables, siendo esto un obstáculo para el crecimiento de la empresa.</p>
4	<p>No se supervisa periódicamente el estado de los productos para identificar cuales se encuentran</p>	<p>Dentro del área del almacén no se encuentra una persona destinada a la supervisión y rotación de productos el cual causa deterioros y perdidas ya que la mercadería en stock no logra salir antes que la mercadería que acaba de ingresar, quedando así el stock inicial para ventas futuras y olvidando que se</p>

	deteriorados o con desperfecto.	trabaja con materiales que tienen una fecha límite a vencer.
5	No existen políticas de ventas	El desconocer estrategias que ayuden al crecimiento tanto en ventas como en captación de nuevos clientes será perjudicial para generar rentabilidad en la empresa.
6	El personal no es motivado siempre	Tiene como consecuencia la pérdida de rendimiento de los trabajadores conduciendo a la desmotivación o falta de interés por el trabajo.
7	El personal de la empresa no es capacitado.	La falta de capacitación al personal genera deficiencias tales como, bajo rendimiento en su desempeño laboral diario, debido a que el personal no está capacitado adecuadamente para adaptarse a los cambios que exige el entorno laboral.
INFORMACION FINANCIERA FIABLE Y OPORTUNA		
8	No se realiza siempre arqueos de caja	Al no realizar arqueos de caja se desconoce las entradas, salidas, sobrantes y/o faltantes de efectivos, el cual deja la posibilidad de una posible manipulación del dinero.

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicada al contador general.

5.1.3 Respecto al objetivo específico N° 03

Plantear una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.

PROPUESTA N° 01: IMPREMENTACION DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.

Siendo un documento normativo donde se describen las funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de cada cargo que se desarrolla en una organización.

El Manual de Organización y Funciones nos facilita el proceso de inducción al personal orientando en sus funciones y responsabilidades del cargo asignado, determina puestos definidos bajo responsabilidad y autoridad dentro de la estructura organizacional.

A continuación, se elaborará el manual de organización y funciones para la empresa, detallando las actividades diarias que le corresponde a cada trabajador de las distintas áreas, con el fin lograr establecer un mejor desempeño, coordinación para mejorar las deficiencias encontradas.

CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
(PROPUESTO)**

2021



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C

Introducción

Este es un instrumento administrativo que se emplea como una guía para conocer de manera clara y precisa las funciones que deben cumplir los trabajadores en sus determinadas áreas. Teniendo como ventajas proporcionar apoyo en las diferentes actividades que realizan de manera cotidiana en una empresa y permite que se realice un seguimiento de cada función encargada.

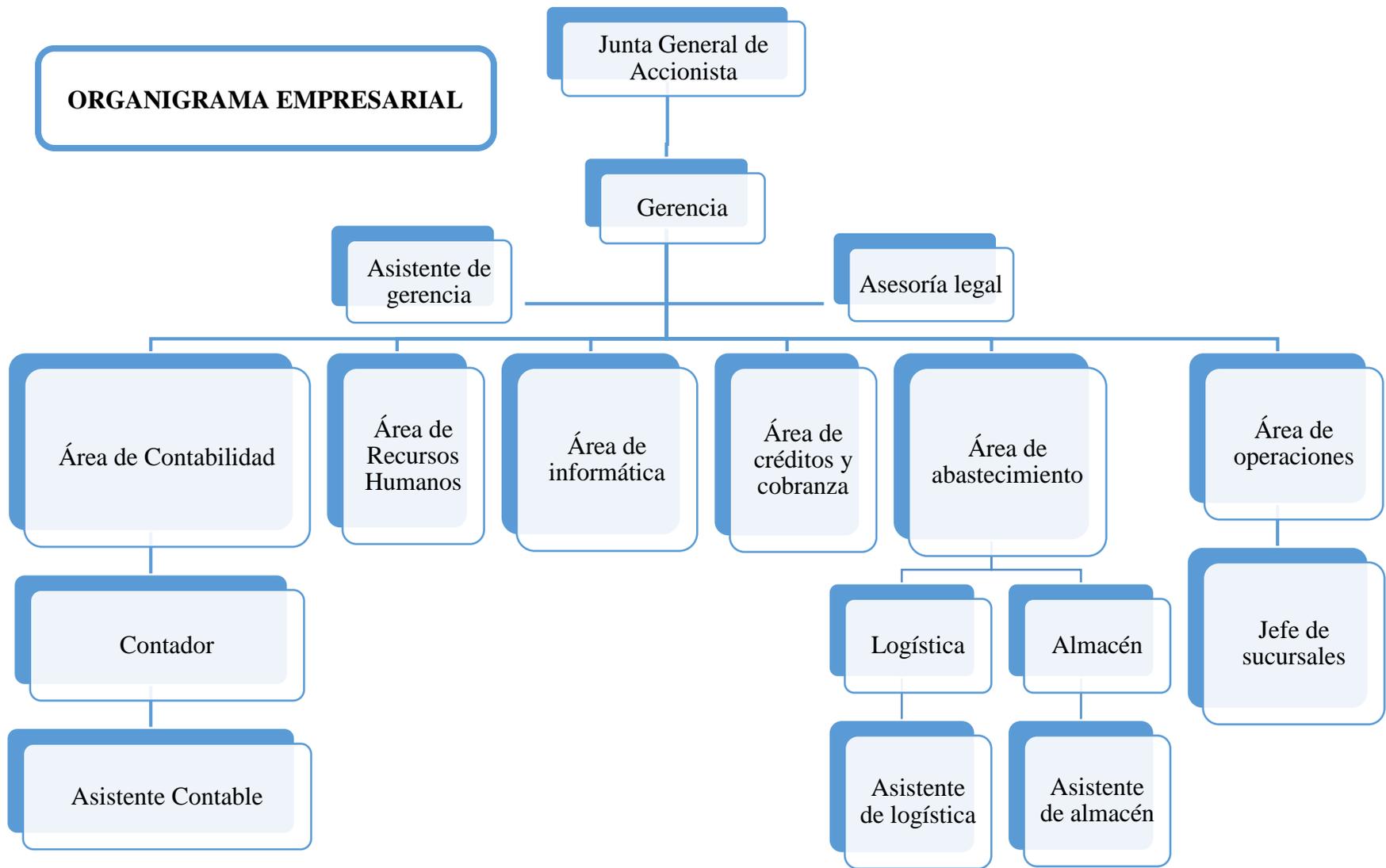
Un MOF es transcendental dentro de una empresa porque permite el mantenimiento de sus recursos y controlar sus actividades. Este manual se basa en un organigrama y la descripción técnica de los puestos solicitados.

La empresa tiene como objetivos:

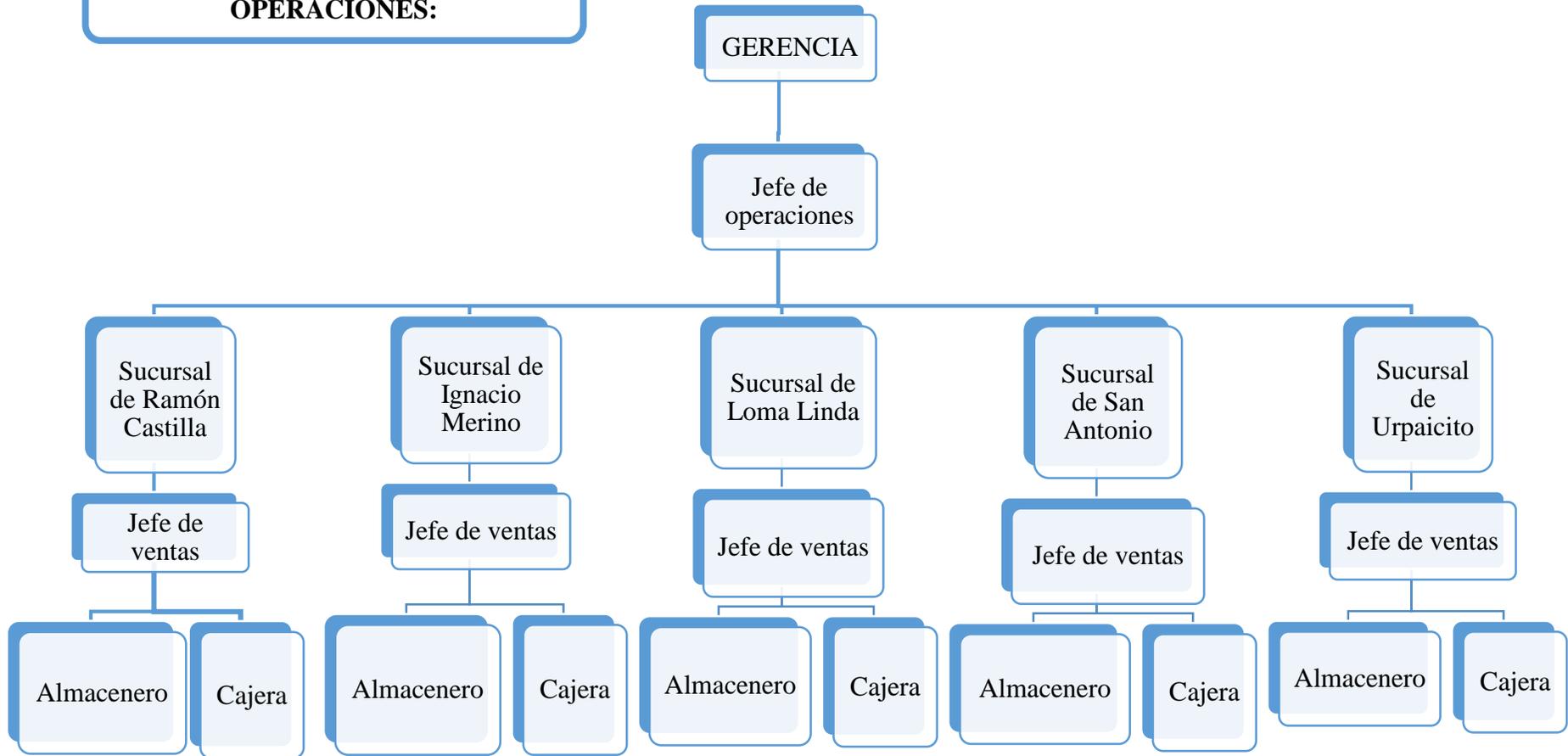
- ✓ Establecer la responsabilidad y funciones de cada área, así como los puestos de trabajo.
- ✓ Proporcionar la inducción de empleados de nuevo ingreso o que sean promovidos a puestos de mayor jerarquía.
- ✓ Mejorar la autoridad y delegación de funciones.
- ✓ Prescindir el uso inadecuado de recursos humanos, materiales y tecnológicos para obtener excelentes resultados en las actividades realizadas.

Campo de aplicación

Esta herramienta será aplicada en la empresa Corporación comercial Perú S.A.C. por las diferentes áreas que la integra



ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE OPERACIONES:



TIENDA PRINCIPAL URPAICITO

Km 25 U.P.C. Valle la Esperanza – carretera Piura a

Chulucanas

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
	CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.
<p>I. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Gerente general</p> <p>Área que pertenece: Gerencia general</p>	
<p>II. Objetivo:</p> <p>Organizar la estructura de la empresa, así como vigilar las funciones de los cargos de cada jefe de área.</p>	
<p>III. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Representar a la empresa comercialmente, administrativamente, operativamente y legalmente. ✓ Realizar reuniones con los accionistas para exponer los estados financieros. ✓ Disponer la implementación de medidas correctivas resultante de las auditorías realizadas. ✓ Presidir semanalmente la gestión de la empresa, conformado por las jefaturas de ventas, operaciones, finanzas y logística. ✓ Revisar y aprobar las operaciones bancarias. ✓ Verificar y aprobar pago de tributos al contador ✓ Dirigir y supervisar las áreas correspondientes para la toma de decisiones. ✓ Controlar y evaluar las actividades planificadas haciendo un análisis con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias encontradas. ✓ Elaborar una estructura organizacional que contribuya en función a la competencia y evaluar el mercado. 	

- ✓ Analizar, diagnosticar y proponer cambios para la mejora de los procesos.
- ✓ Brindar soluciones a las distintas áreas mediante reuniones para conocer las inquietudes de los trabajadores.
- ✓ Evaluar el desempeño del personal a cargo, de acuerdo con las políticas y objetivos establecidos para cada uno de ellos.
- ✓ Tomar la decisión al momento de contratar, seleccionar y capacitar al personal para que sea ubicado en el área respectiva otorgando las funciones a desarrollar.
- ✓ Revisar y aprobar la elaboración de la Planilla, PLAME, CTS, Gratificación y cualquier pago que se realice al personal de la empresa.
- ✓ Coordinar con los jefes de las sucursales para evaluar el volumen de clientes y realizar mejoras dentro de dicha área.
- ✓ Supervisar las tiendas para conocer las inquietudes de los trabajadores y resolver las deficiencias de la empresa.
- ✓ Verificar el cumplimiento de la adquisición de productos por parte del área encargada.
- ✓ Realizar arqueos de caja inopinados a las sucursales con las que cuenta la empresa.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.	
<p>I. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Asistente de gerencia</p> <p>Área que pertenece: Administración</p>	
<p>II. Objetivo:</p> <p>Planificar y mantener el orden en coordinación con cada área de acuerdo al plan estructurado que se tiene como empresa.</p>	
<p>III. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programar las reuniones con los encargados de cada área administrativa para evaluar el rendimiento de los trabajadores. ✓ Programar reuniones con proveedores y clientes. ✓ Recepcionar los reportes administrativos que presentan los jefes de cada sucursal para hacer de conocimiento al gerente general para la toma de decisiones. ✓ Capacidad de mantener buena comunicación con los encargados de cada área. ✓ Controlar los movimientos bancarios en coordinación con el área de gerencia para su aprobación. ✓ Agendar y programar los pagos de facturas, letras, prestamos, servicios para evitar moras o reclamos. ✓ Redactar documentos para el área de gerencia y atender clientes / proveedores que se acercan a oficinas a realizar trámites o requerimientos. 	

- ✓ Verificar los documentos enviados por las sucursales para que sean enviadas al área de contabilidad para su registro.
- ✓ Mantener y utilizar cuaderno de cargo para entregar documentos al área de contabilidad.
- ✓ Realizar comprobantes de retención e imprimir y enviar a los proveedores en coordinación con el área de contabilidad y gerencia.
- ✓ Verificar los comprobantes de caja chica enviados por las sucursales para que gerencia realice el abono.
- ✓ Registrar y archivar los documentos importantes entregados por el gerente general.
- ✓ Otras funciones por encargo del superior a cargo.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.	
<p>I. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Contador</p> <p>Área que pertenece: Contabilidad</p>	
<p>II. Objetivo:</p> <p>Asegurar el análisis de la situación financiera de la empresa de manera sistemática con el fin de mantener la información actualizada.</p>	
<p>✓ Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprobar la cuenta documentada que las áreas de la empresa que presentan para la elaboración de los estados financieros. ✓ Exponer al gerente general las modificaciones que se realicen de manera mensual presentada por los entes en relación a la actividad ferretera. ✓ Presentar la información actualizada cada vez que lo solicite el Gerente para la toma de decisiones. ✓ Efectuar de manera constante una previa revisión de la información registrada en los sistemas informáticos por el asistente contable y validar su registro. ✓ Realiza copia de seguridad (backup) al día siguiente después de ingresar información al sistema informático para evitar pérdida de información. ✓ Consultar la validez de los comprobantes de pago que se utilizan para las declaraciones mensuales. ✓ Presentar y declarar los libros contables sin inconsistencias al gerente 	

general para el pago de tributos.

- ✓ Realizar el pago de detracciones en coordinación con el gerente general.
- ✓ Realizar trámites ante SUNAT de manera constante.
- ✓ Análisis de las cuentas contables.
- ✓ Mantener actualizado el sistema contable con la normativa que exige SUNAT.
- ✓ Coordinar con los encargados de tiendas para el envío de guías, papel térmico para la emisión de facturas entre otros documentos.
- ✓ Resolver dudas de los encargados de venta de acuerdo con las operaciones de la empresa.
- ✓ Llevar el control de los leasings financieros y el cronograma de préstamos.
- ✓ Otras funciones asignadas por gerencia.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
	CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.
<p>I. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Asistente contable</p> <p>Área que pertenece: Contabilidad</p>	
<p>II. Objetivo:</p> <p>Registrar las operaciones de la empresa, presentar reportes e informes al jefe inmediato para que los estados financieros muestren cifras exactas y razonables.</p>	
<p>III. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el análisis de cuentas por cobrar y comunicar al área de cobranza para las acciones correspondientes. ✓ Registro de liquidaciones de ventas enviadas por cada sucursal para cruzar información de los depósitos diarios. (Ingresos y egresos) ✓ Realizar conciliaciones bancarias para determinar los movimientos bancarios. ✓ Verificar los documentos enviados de caja chica de cada sucursal para la reposición correspondiente. ✓ Registro de comprobantes de compras, notas de créditos, notas de débito, recibos por honorarios. ✓ Verificar la validez de los comprobantes de pago para su declaración. ✓ Presentar al área de recursos un control mensual de los recibos por honorarios a declarar. ✓ Registrar la información de los pagos de detracción a través de macros para 	

que el contador pueda realizar el pago en coordinación del gerente.

- ✓ Mantener comunicación con las sucursales a través de los correos corporativos.
- ✓ Imprimir compensación de los proveedores para ser entregados al área de gerencia.
- ✓ Verificar y archivar los documentos entregados por las sucursales.
- ✓ Revisar la serie y número correlativo de los comprobantes de las ventas.
- ✓ Verificar la validez de las notas de crédito y débito emitidas por la empresa.
- ✓ Realizar reportes de ventas para determinar mercadería y otros servicios.
- ✓ Registro y verificación de cajas estibas del área de almacén.
- ✓ Tramites a entidades financieras.
- ✓ Otras actividades encomendadas.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.	
<p>I. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Recursos Humanos</p> <p>Área que pertenece: Recursos Humanos</p>	
<p>II. Objetivo:</p> <p>Planificar, organizar y dirigir el reclutamiento y selección de nuevos trabajadores, además de la elaboración de planillas en coordinación del área de gerencia.</p>	
<p>III. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el proceso de reclutamiento y selección del personal para la empresa. ✓ Brindar atención en consultas del personal: pagos, seguros, etc. ✓ Interpretar y aplicar las normas establecidas por la empresa en cumplimiento de los trabajadores. ✓ Atender las consultas e incentivar al personal con respecto a temas laborales para reforzar las funciones a desarrollar. ✓ Prioriza el cumplimiento de las obligaciones de la empresa con el trabajador como corresponde. ✓ Mantener un control de los contratos a vencer y regularizar la entrega inmediata. ✓ Entregar boletas informativas al personal de la empresa. ✓ Mantener fichas de hoja de vida donde detalle información de contacto de cada trabajador. 	

- ✓ Verificar las metas trazadas por los trabajadores dentro de la empresa en función a sus labores.
- ✓ Realizar las declaraciones y pagos a los fondos de pensiones (AFP y ONP).
- ✓ Planificar entrevistas con las jefaturas de las diferentes áreas.
- ✓ Mantener informado sobre temas de seguridad y salud ocupacional.
- ✓ Verificar que los trabajadores de las distintas áreas de la empresa tengan los equipos de protección dentro del trabajo.
- ✓ Dar de alta y baja a los trabajadores.
- ✓ Informar los acontecimientos que reporten los trabajadores con el área de gerencia para resolver los conflictos que se presenten.
- ✓ Brindar permisos de salud, personal o de vacaciones según corresponda.
- ✓ Otras funciones que le asigne el gerente general.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.	
<p>I. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Encargado de sistemas</p> <p>Área que pertenece: Área de sistemas</p>	
<p>II. Objetivo:</p> <p>Trabajar en coordinación con las distintas áreas para ofrecer un buen funcionamiento y el mantenimiento de los servidores con los que labora el personal de la empresa.</p>	
<p>III. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar mantenimiento y soporte técnico a los equipos de cómputo. ✓ Capacitar al personal de manera constante de los riesgos que ocurren al no realizar copias de seguridad de la información que manejan. ✓ Supervisar el rendimiento de los equipos de cómputo y mantener los sistemas activos. ✓ Solucionar problemas y mantener los equipos de trabajo con las nuevas actualizaciones. ✓ Desarrollar conocimientos especializados para capacitar al personal en nuevas tecnologías. ✓ Construir una base de datos de cada área con la documentación que sirve como respaldo a futuros daños de los equipos de cómputo. ✓ Otras funciones que se le asigne el jefe inmediato. 	

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.	
<p>I. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Jefe de logística</p> <p>Área que pertenece: Logística</p>	
<p>II. Objetivo:</p> <p>Brindar un servicio que garantice la confiabilidad de los clientes, y abastecer a las sucursales con el stock que cuenta el área.</p>	
<p>III. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar y realizar cotizaciones con distintos proveedores considerando la marca y modelo. ✓ Seguimiento a proveedores y coordinaciones con las áreas involucradas en los procesos de compras. ✓ Ingresar facturas al sistema de logística para llevar el control de los productos que ingresan al área de almacén con el objetivo de maximizar la productividad y rentabilidad de la empresa. ✓ Atender los requerimientos de las sucursales para abastecer a los almacenes. ✓ Realizar ticket de recojo de materiales para la venta a los clientes de cada tienda. ✓ Ingresar al sistema las devoluciones y/o cambios de los clientes (Logística Inversa) ✓ Verificar el stock de los productos y Kardex de los almacenes de manera constante. 	

- ✓ Coordinar con los encargados de tiendas sobre los productos de venta.
- ✓ Identificar riesgos, problemas y oportunidades de mejora en la gestión de almacén y compras.
- ✓ Participar en la elaboración del presupuesto anual de la empresa.
- ✓ Coordinar con el Supervisor de Almacén el envío y recepción de productos o servicios contratados.
- ✓ Manejo de ofimática nivel intermedio.
- ✓ Velar por el cumplimiento de BPD y BPT (Buenas Prácticas de Distribución y Buenas Prácticas de Transporte).
- ✓ Coordinar internamente con asesores y analistas de Planeamiento de demanda para abastecimiento (Ventanas Horarias de Atención).
- ✓ Emisión del reporte de cierre de operación diaria.
- ✓ Solucionar incidencias reportadas por los conductores y motorizado.
- ✓ Enviar documentación al área contable.
- ✓ Tiene la responsabilidad de gestionar el traslado, el almacenamiento, la logística de distribución y la organización de los productos y materiales.
- ✓ Garantizar que las actuaciones logísticas sean las más adecuadas.
- ✓ Optimizar los procesos logísticos, en especial los relacionados con el transporte, con la finalidad de reducir los tiempos de movilización y los costos logísticos.
- ✓ Adoptar las tecnologías necesarias para controlar la logística.
- ✓ Supervisar los procesos de descarga, gestión de almacenes, del stock y el despacho de los productos.
- ✓ Realizar otras funciones que le asigne el jefe inmediato.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.	
<p>I. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Asistente de logística</p> <p>Área que pertenece: Logística</p>	
<p>II. Objetivo:</p> <p>Brindar un servicio que garantice la confiabilidad de los clientes, y abastecer a las sucursales con el stock que cuenta el área.</p>	
<p>III. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registrar en forma oportuna la factura o guía de remisión del proveedor para verificar los posibles faltantes o sobrante de producto, coordinando con su jefe inmediato. ✓ Organizar el almacén conforme a las especificaciones que sugiere el encargado los cuales deben ser de libre acceso y visibilidad. ✓ Entregar los requerimientos de materiales de construcción de las sucursales y las ventas en línea. ✓ Recepcionar y registrar las entradas y salidas de materiales y equipos según la orden de compra solicitada. ✓ Verificar la correcta recepción y el adecuado almacenamiento de los productos respetando los espacios para la seguridad de los productos y del personal del área. ✓ Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad de los productos antes de realizar la entrega al cliente. 	

- ✓ Garantiza que los contratos con proveedores de servicios firmados sean adecuados en términos de eficacia y protección de los procedimientos.
- ✓ Otras funciones encomendadas.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.	
<p>I. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Jefe de almacén</p> <p>Área que pertenece: Almacén</p>	
<p>II. Objetivo:</p> <p>Administrar las actividades de recepción almacenamiento y control de los bienes en las instalaciones asignadas.</p>	
<p>III. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar los despachos y devoluciones de materiales. ✓ Supervisar y coordinar el correcto almacenamiento de los materiales dentro del almacén, así como asegurar su correcto registro en el Kardex. ✓ Monitorear y emitir los listados valorizados de los materiales en proceso de recepción. ✓ Coordinar y verificar espacio para tener un orden en almacén. ✓ Controlar el abastecimiento y verificar con las órdenes de pedido. ✓ Controlar la labor del personal de almacén. ✓ Planifica y supervisa el envío y la entrega de los materiales hasta su destino final. ✓ La dirección de las operaciones de entrada y salida de la mercancía. Lo que incluye la elección y posterior supervisión de los procedimientos de manipulación de la mercancía en su recepción y en su expedición. ✓ Control de la preparación de los pedidos y su posterior carga en los vehículos 	

de transporte; además de un control de la calidad de los productos recibidos.

- ✓ El control de la circulación de los vehículos que transporten la mercancía de manera que ésta resulte rentable y que cumpla con los criterios de seguridad.
- ✓ Decidir sobre los recursos que se deben emplear, ya sean medios materiales o humanos.
- ✓ Decide sobre los procedimientos de control de inventario y supervisa su cumplimiento.
- ✓ Controlar los stocks y las condiciones en las que éste se almacena. Decidiendo también la ubicación de la mercancía en el almacén, teniendo en cuenta las características de la misma y las manipulaciones que vaya a sufrir.
- ✓ Gestionar el almacén en su sentido más amplio, eligiendo las políticas más rentables y de acuerdo con la estrategia de la empresa.
- ✓ Elaborar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad del área de Almacenes (Procedimientos, Registros etc.)
- ✓ Asegurar el orden y control de los inventarios, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos.
- ✓ Capacitar al personal a su cargo sobre las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Buenas prácticas de Dispensación.
- ✓ Rendir información al área de gerencia.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
	CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.
<p>I. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Asistente de almacén</p> <p>Área que pertenece: Almacén</p>	
<p>II. Objetivo:</p> <p>Apoyar al jefe del almacén controlando el registro de entradas y salidas de material y aplicar herramientas para el abastecimiento de material en las sucursales.</p>	
<p>✓ Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Clasificar y seleccionar los productos en su ubicación establecida. ✓ Controlar el ordenamiento y limpieza del almacén. ✓ Preparar pedidos de acuerdo a instrucciones en el uso de listados y herramientas de despacho. ✓ Realizar inventarios continuos y avisar de posibles quiebres de stock o diferencias de inventarios (sobrantes y faltantes). ✓ Cruzar información de la entrada y salida de mercadería con la guía. ✓ Ingresar y actualizar información al sistema de ventas. ✓ Asegurar la trazabilidad del pedido. ✓ Habilitar los pedidos de las transferencias a sucursales. ✓ Emitir guías itinerantes, documentos comerciales, seguridad y calidad para la atención. ✓ Apoyar en la entrega, recepción, verificación y preparación de cilindros. ✓ Realización de check list de salida de camiones. 	

- ✓ Controlar la rotación de los productos de mayor vencimiento.
- ✓ Actualización del catálogo de precios y el stock de la mercadería.
- ✓ La verificación del cumplimiento de las órdenes de pedido, asegurándose de que los procedimientos planeados se cumplan en el tiempo, con la calidad y la seguridad previstas.
- ✓ El control sobre el mantenimiento del almacén para evitar errores y agilizar los procesos de recepción de las mercancías y preparación de los pedidos.
- ✓ Coordinar con las áreas anexas.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.	
<p>I. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Créditos y cobranzas</p> <p>Área que pertenece: Ventas</p>	
<p>II. Objetivo:</p> <p>Verificar el cuadro de obligaciones vencidas de clientes, para coordinar su regularización con los supervisores de ventas.</p>	
<p>III. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar, coordinar y cumplir con el número de visitas diarias a clientes. ✓ Cumplir con los objetivos de venta fijados por la empresa, administrando adecuadamente la cartera de clientes. ✓ Analizar solicitudes de crédito, para establecer líneas de crédito de nuevos clientes a efecto de verificar que se encuentren dentro de los límites autorizados. ✓ Comunicar a los clientes de los vencimientos de sus obligaciones de pago con la anticipación establecida. ✓ Efectuar el control de las líneas de crédito por cliente, con el fin de evitar sobregiros o morosidad para coordinar su regularización con los supervisores de ventas. ✓ Coordinar con cada sucursal sobre la cartera de clientes por cobrar. ✓ Enviar estado de cuenta y/o detalle de facturas y liquidaciones de cobranza pendientes a los clientes. 	

ESTABLECIMIENTOS ANEXOS

SUCURSAL SAN ANTONIO:

Mz A lote 03 Urb. San Antonio – Castilla – Piura

SUCURSAL RAMÓN CASTILLA:

Av. Ramón Castilla 151 – castilla Piura

SUCURSAL IGNACIO MERINO:

Mz. A lote 01 II etapa Urb. Ignacio Merino – Piura

SUCURSAL LOMA LINDA:

Av. José Aguilar Santi Esteban s/n urb. Loma Linda

4ta Etapa – Piura

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.	
<p>I. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Jefe de tienda</p> <p>Área que pertenece: Ventas</p>	
<p>II. Objetivo:</p> <p>Buscar nuevos mercados, segmentos del mercado y nuevas oportunidades de negocio.</p>	
<p>III. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enviar información técnica y comercial a los clientes usando medios digitales. ✓ Gestionar las muestras y los certificados de calidad solicitados por el cliente. ✓ Coordinar y realizar visitas a los clientes usando medios digitales como Teams, Zoom, etc. ✓ Apoyo en la realización de cobranzas. Monitorear los indicadores de venta, avance diario. ✓ Implementación de medidas de control y seguimiento para asegurar los objetivos. ✓ Desplazamiento de los productos en almacén y coordinación con el área de despachos. ✓ Emitir informes mensuales sobre estrategias de venta. ✓ Asegurar el trabajo de marketing como exhibición, a fichaje y otros. ✓ Identificar las acciones de la competencia. 	

- ✓ Contratar y formar al personal de ventas.
- ✓ Deben asegurarse que los representantes y demás personal de ventas tienen un buen conocimiento del producto, disponen de la documentación actualizada de ventas y pueden acceder a muestras de los productos.
- ✓ Definir los objetivos de venta que debe alcanzar cada vendedor individualmente o el grupo.
- ✓ Supervisar el trabajo de los agentes comerciales se lleva a cabo a través de conversaciones telefónicas, correos electrónicos y reuniones, así como mediante el análisis de sus devoluciones de ventas por escrito, semanales o mensuales.
- ✓ Diseñar y presentar estrategias de ventas e informes para que los analice la dirección de la empresa.
- ✓ Elaborar presupuestos y tramitar pedidos.
- ✓ Resolver los problemas, quejas o consultas que surjan relacionadas con su departamento, así como tratar y mantener buenas relaciones con los clientes.
- ✓ Contar con formación en el área de ventas, estar capacitado para desempeñarse en el área comercial y de gestión de equipos.
- ✓ Tener conocimientos claros y detallados sobre los procedimientos de venta.
- ✓ Informar a sus clientes sobre cada etapa del proceso de una forma concisa.
- ✓ Tener confianza para hablar en público, un puesto tan importante y que amerita de una constante relación tanto con compradores como con vendedores requiere de una persona con seguridad en sí mismo.
- ✓ Definir el plan estratégico comercial, de ventas anual.
- ✓ Ampliar y reforzar canales de venta.

- ✓ Desarrollar acciones comerciales de refuerzo para el cumplimiento de objetivos mensuales y anuales.
- ✓ Realizar los reportes de ventas y resultados mensuales y anuales.
- ✓ Desarrollar alianzas estratégicas que generen un mayor movimiento e intercambio comercial.
- ✓ Realizar un pronóstico de ventas periódicamente.
- ✓ Controlar que las ventas realizar se incremente.
- ✓ Solicitar a RRHH capacitación para sus vendedores en los productos de la empresa.
- ✓ Solicitar capacitación en relaciones interpersonales.
- ✓ Representar a la empresa y ejecutar las actividades que se le solicite.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.	
<p>I. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Vendedor</p> <p>Área que pertenece: Ventas</p>	
<p>II. Objetivo:</p> <p>Atender cordialmente y orientar a los clientes sobre cotizaciones, promociones o descuentos especiales que tengan en las instalaciones.</p>	
<p>✓ Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesorar e informar a los clientes sobre las novedades del producto. ✓ Preparar y enviar cotizaciones a los clientes. ✓ Lograr determinados volúmenes de venta fijados por el jefe de ventas. ✓ Realizar seguimiento y fidelización al cliente. ✓ Hacer seguimientos a los clientes, por correos, llamadas. ✓ Contactar, prospectar, cotizar, negociar y cerrar la venta con los clientes. ✓ Administrar la cartera de clientes y potenciar su crecimiento en ventas. ✓ Cumplir con el objetivo de ventas y facturación que le han sido encomendados. ✓ Informar sobre la situación del mercado, precios y la competencia. ✓ Asegurar la correcta exhibición en los puntos de venta para optimizar la presencia de la marca. ✓ Ejecutar la estrategia de venta acordada por la jefatura. ✓ Analizar el stock, venta, precios y competencia para mejorar la rotación del 	

producto en el punto de venta.

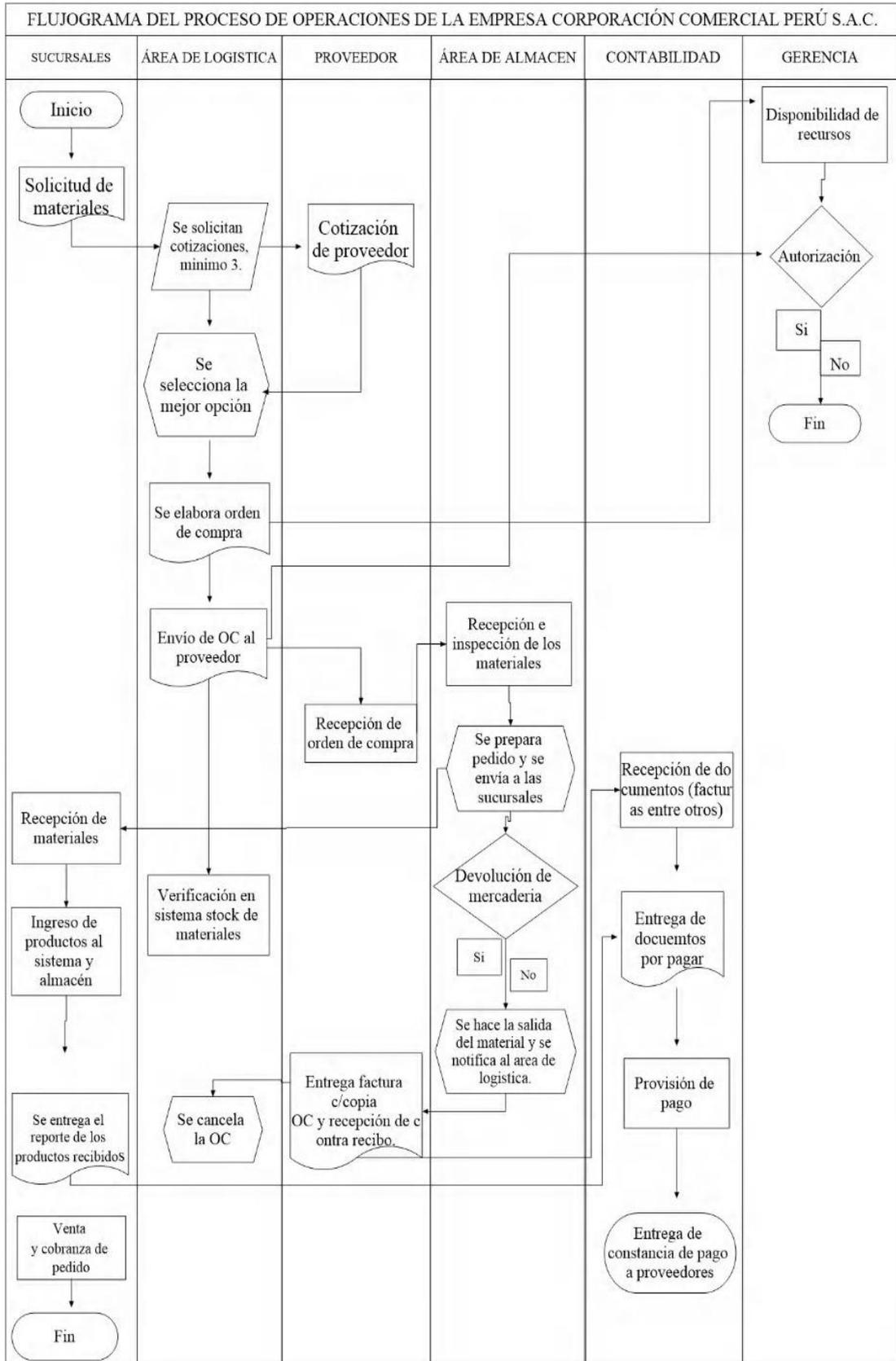
- ✓ Canalizar los reclamos de post venta.
- ✓ Promocionar y vender productos de ferretería comercializados por la organización.
- ✓ Asesorar al cliente cuando lo necesite en la información técnica de los productos.
- ✓ Lograr determinados volúmenes de venta fijados por la Gerencia de ventas.
- ✓ Establecer un nexo entre el cliente y la empresa
- ✓ Comunicar adecuadamente a los clientes la información que la empresa preparó para ellos acerca de los productos y/o servicios que comercializa.
- ✓ Asesorar a los clientes acerca de los productos o servicios que ofrece la Empresa presentándolos a ellos de manera efectiva.
- ✓ Lograr los objetivos y metas de ventas impuestos por la empresa.
- ✓ Generar y cultivar buenas relaciones con los clientes.
- ✓ Mantener la calma y mostrar tolerancia aun en las situaciones más difíciles.
- ✓ Ser eficiente y eficaz en todas las labores encomendadas.
- ✓ Mostrar ser una persona íntegra, recta y real.
- ✓ Colaborar con la empresa para tener operativa una base de datos de clientes, con toda la información precisa y puesta al día, para poder segmentarla lo más ampliamente posible.
- ✓ Tener una clara orientación hacia el marketing.
- ✓ El vendedor tiene en las nuevas tecnologías un potente aliado que ha de saber manejar con soltura en beneficio propio y de la empresa.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.	
<p style="text-align: center;">III. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Almacenero</p> <p>Área que pertenece: Almacén</p>	
<p style="text-align: center;">IV. Objetivo:</p> <p>Apoyar al jefe del almacén controlando el registro de entradas y salidas de material y aplicar herramientas para el abastecimiento de material en las sucursales.</p>	
<p style="text-align: center;">V. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Clasificar y seleccionar los productos en su ubicación establecida. ✓ Controlar el ordenamiento y limpieza del almacén. ✓ Preparar pedidos de acuerdo a instrucciones en el uso de listados y herramientas despacho ✓ Realizar inventarios continuos y avisar de posibles quiebres de stock o diferencias de inventarios (sobrantes y faltantes). ✓ Cruzar información de la entrada y salida de mercadería con la guía. ✓ Ingresar información al sistema. ✓ Asegurar la trazabilidad del pedido ✓ Controlar la rotación de los productos de mayor vencimiento. ✓ Coordinar con las áreas anexas. ✓ Ejecución de un control de calidad inmediato. ✓ Control e inventario de los productos almacenados. ✓ Almacenamiento correcto de las mercancías. 	

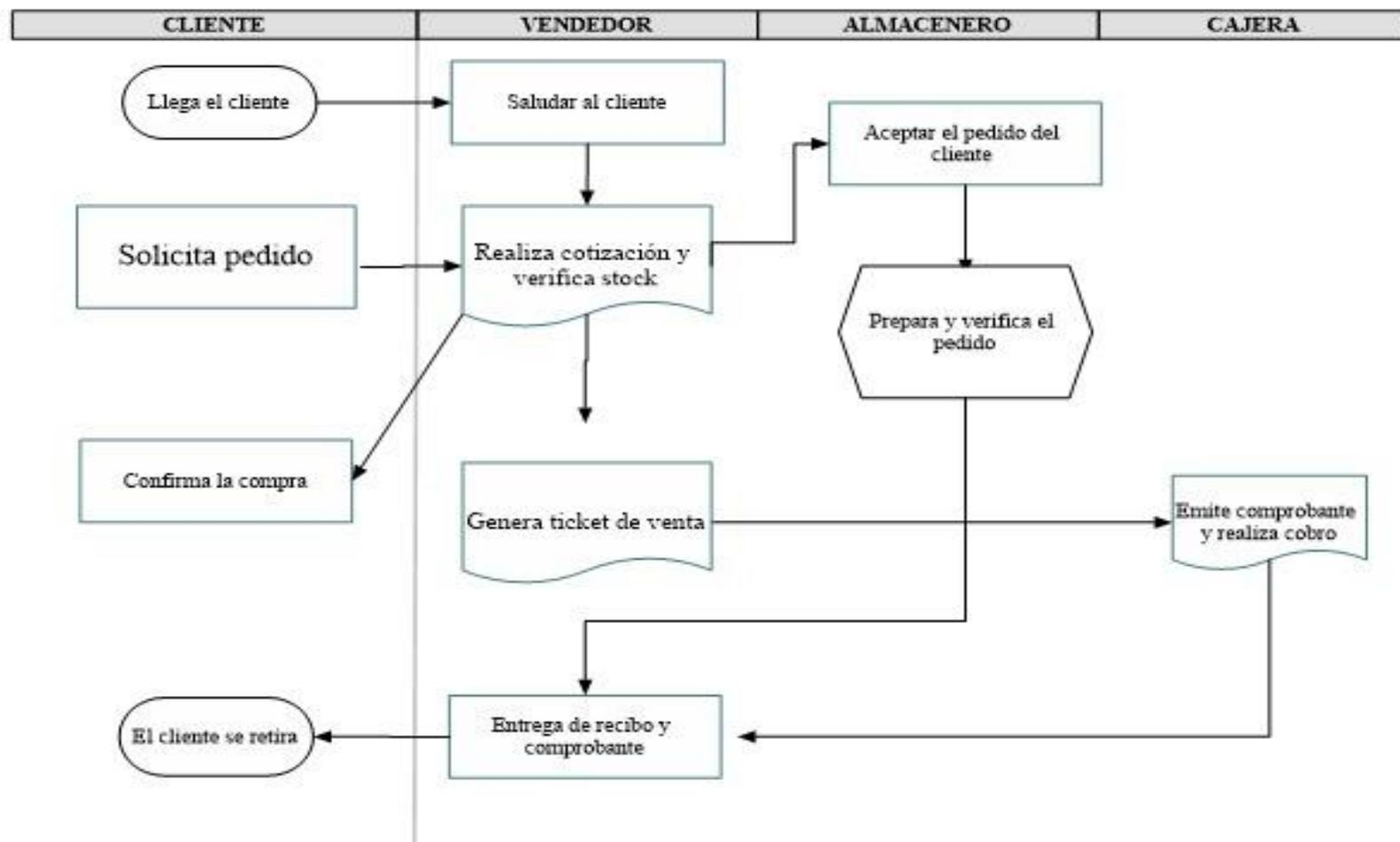
- ✓ Preparación de pedidos de los clientes.
- ✓ Expedición eficiente de los pedidos.
- ✓ Verificación de la mercadería para los requerimientos a logística.
- ✓ Recepción de la mercadería enviada por el área de logística.
- ✓ En caso alguna sucursal no cuente con un producto, realizar coordinaciones previas para envío de mercadería.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.	
<p>I. Identificación Del Puesto.</p> <p>Nombre del puesto: Cajero</p> <p>Área que pertenece: Ventas</p>	
<p>II. Objetivo:</p> <p>Realizar el cobro de los ingresos de la tienda mediante diferentes sistemas y velar por los valores asignados (dinero, cheques, documentos valorados), cumpliendo con los procedimientos y normas establecidas.</p>	
<p>III. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Apertura y cerrar la caja y el sistema con la conciliación de ventas diarias según modalidad de pago como efectivo, transferencias y crédito al sistema para verificar movimientos efectivos. ✓ Realizar la facturación y cancelación de cuentas a cobrar en caso de pago de clientes. ✓ Emitir factura, boletas o guías de los productos según lo solicite el cliente. ✓ Emitir reportes diarios de corte de caja al mediodía y al finalizar la jornada para el área de contabilidad. ✓ Organizar las liquidaciones diarias (recibos de egreso e ingreso, notas de crédito y notas de débito) y enviarlas al área de Contabilidad interdiaria, previamente revisadas y aprobadas por el Supervisor de ventas. ✓ Crear un ambiente amigable y recibir e informar a los clientes de una manera cortés y profesional. 	

- ✓ Calcular el pago total a ser efectuado por el cliente, monto total de su compra.
- ✓ Entregar el cambio al cliente, si fuese el caso, al igual que la factura de su compra.
- ✓ Conciliar la cantidad total de pagos recibidos durante su turno y registrar la totalidad de las ventas.
- ✓ En algunos casos, sugerir productos a los clientes.
- ✓ Procesar las devoluciones o cambios de mercancía solicitados por el cliente, verificando que los productos estén en buen estado y aplicar las políticas correspondientes a la devolución del dinero, pago por tarjetas de crédito y demás tipos de pago.
- ✓ Agradecer al cliente por su compra o visita de una manera honesta y cordial.
- ✓ Brindar un servicio al cliente excepcional.
- ✓ Notificar cualquier queja o reclamo al Gerente.
- ✓ Asesorar y dar respuesta a las solicitudes de los clientes.
- ✓ Garantizar que su área de trabajo esté organizada y limpia en todo momento.
- ✓ Cumplir con las normas sanitarias y de seguridad.



CORPORACIÓN COMERCIAL PERÚ S.A.C. OPERACIONES DE VENTA EN CADA SUCURSAL



PROPUESTA N° 02: CONTRATACIÓN DE PERSONAL PARA EL AREA DE ALMACÉN

La empresa cuenta con un amplio almacén, donde puede tener la mercadería de forma ordenada, tener buena distribución de cada uno de sus productos que ofrece, es indispensable revisar o hacer conteo de sus inventarios, controlar la rotación de los productos de mayor vencimiento, si no se maneja un buen control estos productos terminaran malográndose y causando perdida para la empresa.

Para ello se propone la contratación de un asistente para no sobrecargar en funciones al jefe de almacén, ya que el viene realizando todo el trabajo, este asistente será parte esencial para mejoras en la empresa, ya que de esta manera se espera tener un almacén mucho más ordenado para cuando se realicen inventarios, saber dar entrada y salida de la mercadería, se tendrá que actualizar saldos del stock que se maneja en la página web y sistema de ventas con las que cuenta, ya que es un problema que atraviesa cuando el cliente acude a las instalaciones o hace uso del catálogo de mercadería y requiere un producto no coincide con lo que se tiene en físico en almacén esto causa molestias en los clientes.

Presupuesto de equipo de cómputo, muebles y enseres para la contratación del asistente de almacén.

DESCRIPCION	CANTIDAD	P.U	TOTAL
Equipo de computo			
Monitor para computadora K272HL de Acer. Resolución de 1920 x 1080 px. Nivel de definición Full HD.	1	799.00	799.00
CPU DELL CORE I3 10100 4GB 1TB WIFI/BLUETOOTH SLIM (VOSTRO 3681)	1	2,016.00	2,016.00
Combo de teclado y mouse inalámbrico profesional Lenovo (Español Latinoamericano 171)	1	219.00	219.00
Mueble y enseres			
Just Home Collection escritorio con 3 cajones	1	329.90	329.90
Just Home Collection silla de oficina giratoria	1	179.90	179.90
			3,543.80

PROPUESTA N° 04: PLAN DE POLITICAS DE VENTAS.

En relación a las deficiencias encontradas en el área de ventas se tiene como propuesta implementar políticas de venta, para reducir los problemas que afectan a los clientes, además que ayude a contar con reglas claras y se logre cumplir con los objetivos establecidos; puesto que una de las principales causas por las cuales las empresas salen del mercado es la falta de políticas y estrategias, ya que estas son las encargadas de desarrollar, coordinar y monitorear las diversas decisiones organizativas que tienen influencia directa en las ventas. Al contar y poner en práctica una política de ventas sólida en la empresa de estudio hará que las estrategias de ventas sean más fáciles y generen resultados efectivos direccionados a la satisfacción del cliente, el margen de actuar de un vendedor, también será para mejorar la rentabilidad que tiene la empresa, así como fortalecer la competitividad.

POLÍTICAS

- ✓ **Precios de los productos:** Fijar un adecuado precio superior o inferior a la competencia es fundamental para la empresa ya que de esa manera se buscará ofrecer productos de buena calidad y al alcance, buscando fidelizar clientes. Se debe establecer el margen de ganancia para un producto como para todos, es recomendable que se cree una estrategia de precios.
- ✓ **Tipo de pago:** Definir las formas de pago es muy importante ya que los clientes no solo podrán pagar en efectivo sino a través de tarjetas de crédito y débito, cheques.
- ✓ **Tipos de entrega:** La entrega es inmediata o se coordinará entre en cliente, el jefe de ventas y almacén el lugar y el tiempo para la entrega de producto

- ✓ **Garantías, cambios y devoluciones:** Es significativo tener un formulario donde los clientes pueden conocer las políticas de devoluciones y cambios definiendo condiciones para que se pueda aceptar en tienda, establecer un periodo máximo de tiempo, también solicitar la comprobante como factura, boleta, ticket de venta que cerciore que la compra se realizó en el establecimiento.
- ✓ **Estrategias de publicidad y promoción:** Son recursos de marketing con los que se promueven las ventas, si se busca competir se tiene que tener en cuenta el reconocimiento de marca, las promociones de los productos que se está ofreciendo y asegurarnos que la publicidad llegue a más personas.
- ✓ **Horarios de atención:** Al tener establecido los horarios de atención será más apropiado para los clientes ya que conocerá las horas de atención y cierre de tienda, también días feriados, y días festivos (aniversario de la empresa).
- ✓ **Estudiar la competencia:** Conocer las tácticas y acciones que desarrolla la competencia puede ayudar a la empresa a mejorar, logrando llegar a más público y aumentar las ventas. Cada vez que se suma un nuevo cliente, se investigara a través de encuestas la razón del porque no estaban satisfechos con la empresa o producto que usaron y cuando suceda lo contrario lo equilibrar lo que prefirieron de tu competidor.
- ✓ **Redes sociales, correo electrónico, página comercial, atención al cliente:** Se debe contar con una persona encargada que actualice información de la página donde se ofrece la mercadería, que a través de correos masivos envíe promociones y ofertas, que le dé un buen uso a las redes sociales captando a

más clientes, se tendría un número de teléfono para brindar información y se pueda realizar una compra, dando más facilidades u opciones de compra.

PROPUESTA N° 05: REALIZAR CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA EMPRESA.

Se requiere capacitar al personal con el objetivo de ampliar sus conocimientos, habilidades, aptitudes, conductas que se desean desarrollar en sus colaboradores, y que beneficios van a generar estos en el cumplimiento de objetivos planteados por la empresa. Es por ello que se tiene un plan de capacitación para la empresa en estudio, para buscar contrarrestar las debilidades a las que se enfrenta cada área, puesto que al estar más capacitados será más fácil hacerle frente a cualquier situación que se le pueda presentar, convertirse en un trabajador más eficiente, más confiado de sí mismo que ayudará al cumplimiento de lo que espera la empresa de cada colaborador.

Los cursos de capacitación deben ayudar a saber más de los procesos, actualizaciones y normas en cada área y en global, también métodos que contribuyan a mejorar la relación entre los trabajadores, estrategias de venta, orientar a cada vendedor haciendo uso de tácticas para ofrecer una atención de primera y así lograr alcanzar los objetivos que se plantearon.

**CORPORACIÓN COMERCIAL
PERÚ S.A.C**

**PLAN DE CAPACITACIÓN
(PROPUESTO)**

2021

PLAN DE CAPACITACIÓN

CORPORACIÓN COMERCIAL PERU S.A.C

Introducción.

En la actualidad no son pocos los retos que enfrentan las empresas del sector ferretero, pues siempre se busca diferenciarse en el mercado, los problemas que aquejan a este rubro es la ausencia de una estrategia donde se pueda desarrollar de manera efectiva las labores diarias dentro de su negocio, no permitiendo actuar competitivamente.

Tener al personal activo con un ambiente armonioso y que trabaje en equipo será beneficioso para un avance personal y laboral que permita medir su desempeño con eficacia y eficiencia, por otro lado la falta de actualización y conocimientos no permite al colaborador desempeñarse de una manera adecuada donde produzca al 100%, un buen servicio al cliente es esencial para captar y fidelizar a nuevos clientes, la disciplina y dedicación al desempeño laboral es un camino casi obligatorio para crecer.

Para tratar de resolver esta situación es necesario tomar medidas para las mejoras de cada miembro de la empresa, preparándolos adecuadamente obtendremos resultados beneficiosos en la productividad y competitividad sus principales objetivos.

Se plantea el siguiente Plan de capacitación, el mismo que describe las necesidades de capacitación de las distintas áreas de la empresa Corporación comercial Perú S.A.C.

Actividad de la empresa

Corporación comercial Perú S.A.C. es una empresa dedicada a la venta de materiales de construcción, equipos, materiales de fontanería y calefacción. artículos de ferretería

Alcance

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

Fines de la capacitación

En el mundo globalizado en el que nos encontramos el propósito es actualizar con los avances tecnológicos, e impulsar la colaboración de cada trabajador.

Objetivos de la capacitación

Objetivo general

Tener un personal dedicado y preparado, que rinda y se desempeñe a la hora de asumir su respectivo puesto, siendo parte fundamental y esencial para el logro de los objetivos de la empresa.

Objetivos específicos

- ✓ Crear estrategias que favorezcan al mejoramiento de la empresa, fortaleciendo el funcionamiento y capacidad de cada área.
- ✓ Elevar el nivel de compromiso de cada trabajador con respecto a los planes, políticas y objetivos de la empresa.
- ✓ Fortalecer la capacidad individual y colectiva en el desempeño laboral.

Meta

Se tiene como meta capacitar a un 100% al gerente, área administrativa y comercial.

Estrategia

Encuestas, talleres, seminarios, cursos, debates.

Cuadro 5: Cronograma de plan de capacitación.

EVENTOS DE CAPACITACIONES	Enero	Febr.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Normas de contabilidad y actualización tributaria.												
Mejoras para un buen clima laboral.												
Elementos de protección para el personal.												
Políticas de reclutamiento y selección.												
Inducción al puesto y a la organización.												
Liderazgo.												
Estrategias y tácticas para ofrecer una buena atención al cliente.												
Cursos de Excel.												
Control de inventarios.												
Costos y medición logística.												
Conocimiento de la empresa y materiales a ofrecer												
Software de ventas.												
Estrategias de ventas.												
Transacciones de caja y manejo de dinero.												

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico N° 01

Determinar y describir las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.

- ✓ Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se observó en la oficina de contabilidad que el personal mantiene los documentos organizados e ingresan al sistema contable comprobantes de manera constante, verificando a detalle la información que presenta la misma con el fin de analizar la situación de la empresa y presentar la información a tiempo oportuno cuando lo solicite el gerente general para la toma de decisiones.

- ✓ Además, esta área tiene como propósito preparar, verificar y analizar la información contable para cumplir con las declaraciones mensuales en el tiempo establecido por SUNAT para evitar sanciones que perjudiquen a la empresa, así como poner en riesgo su puesto de trabajo ya que influye las responsabilidades que tiene establecido cada trabajador.

- ✓ Una de las actividades que se realizan en esta área es el registro de los libros contables, considerando que los documentos son enviados de manera interdiaria, los cuales son recepcionados bajo sustento para justificar los movimientos bancarios y se pueda efectuar el registro correspondiente de la información.

- ✓ El gerente general realiza supervisiones de manera constante al área de contabilidad para evaluar a los trabajadores y cerciorar el cumplimiento de los principios de contabilidad ya que estos son esenciales para el desarrollo de las actividades diarias.

- ✓ El almacén principal cuenta con un amplio local garantizando seguridad y buena distribución de toda la mercadería, estos son ubicados según las características; es decir tamaño, marca, modelo, condición, entre otros. Para luego abastecer las diferentes sucursales y al realizar esta acción evitar complicaciones en los requerimientos que se solicitan del área de ventas y a la vez corroborar la salida de los materiales con la orden de pedido que se entrega en cada sucursal.

- ✓ El área de logística se encarga de abastecer el almacén general de la empresa Corporación comercial Perú S.A.C; esta cuenta con varias sucursales en Piura y la forma en la que se logra suministrar lo que requiere es de manera semanal enviando un reporte al jefe de almacén y este derive a la tienda correspondiente lo solicitado.

- ✓ El responsable de almacén por el tiempo que lleva laborando en la empresa conoce las características de cada producto permitiendo un mejor desempeño y facilidad al reconocimiento de la mercadería. Es necesario contar con un apoyo en la parte operativa, se complementaría para un mejor manejo de almacén.

- ✓ Tener seguro el área de caja es primordial, pues se trabaja con dinero de sumas considerables, es por ello que al observarse pérdidas y robos se tomaron políticas para mejorar en ese aspecto, por ejemplo, se contrató a personal de seguridad, cámaras de vigilancia, el dinero no se tiene en caja ya que se optó por enviarlo a una entidad bancaria o se deriva el dinero a gerencia para realizar pagos a proveedores, con el fin de no tener el dinero en caja expuesto. También el encargado envía reportes de las operaciones diarias, ingresos, salidas, de forma detallada al área de gerencia para luego ser derivadas al área de contabilidad para el respectivo control.

- ✓ También se evidenció que los trabajadores siguen una serie de procedimientos en cuanto a toma de decisiones, ya que es de suma importancia comunicar a gerencia pues esta área es encargada de autorizar las acciones que se tomen ante cualquier situación que se presente.

- ✓ El libro de reclamaciones está a disposición del cliente, con la finalidad de conocer las incomodidades que se puedan presentar, además sirve para evaluar al personal y tomar medidas que ayuden a mejorar a los mismos y ofrezcan una excelente atención.

- ✓ Además, se observó que la empresa siempre ha buscado posicionarse y ser competente en el mercado, es por ello que el valor de venta influye mucho en el cliente, como se sabe siempre se opta por buscar precios no sobrevalorados y un producto de calidad, además utiliza estrategias de marketing incentivando

mediante promociones, descuentos con el fin de fidelizar clientes y ser uno de los preferidos en el mercado.

- ✓ En la empresa existe un buen clima laboral, permitiendo relación y comunicación en cada área de la empresa, con respeto a su remuneración está acorde al mercado y se rigen al desempeño, capacidad y responsabilidad que desarrollan en su lugar de trabajo. Así como sus beneficios los cuales son depositados a sus respectivas cuentas en el tiempo correspondiente.

5.2.2 Respecto al objetivo N° 02

Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.

- ✓ Por otro lado, se evidenció que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones al no tener por escrito las reglas de la empresa, esta perjudicará a los trabajadores ya que no saben las consecuencias de no cumplir con el trabajo y generar un ambiente tenso ya que al desconocer lo que se debe cumplir se evidenciara debilidades al momento de rendir información.
- ✓ Una deficiencia encontrada en la empresa en estudio es la falta de organización para verificar el estado en el que se encuentra la mercadería, ya que por saturación de trabajo del almacenero descuida la revisión del producto, luego se ven en la obligación de tomar medidas como por ejemplo rematar mercadería que esta próxima a vencer para no tener mucha perdida. Otro caso es cuando se abastece con cemento y no le dan salida a lo que tenían en stock, esto se debe a la mala rotación, para descargar los requerimientos solicitados

se necesita de estibadores, muchas veces no tienen el cuidado necesario al descargar la mercadería en tienda y se puede deteriorar un producto.

- ✓ Asimismo, se viene dejando de lado el control de los productos afectando la credibilidad de la empresa puesto que para ayudar y mejorar en ventas se maneja una página web donde se encuentra un catálogo de toda la mercadería con la que se cuenta cada tienda, o cuando un cliente se acerca a las instalaciones y cotiza con un vendedor, estos le ofrecen cumplir con el requerimiento sin darse cuenta que en stock tienen diferencias en mercadería, olvidando actualizar lo que se tiene en almacén con lo de su reporte en el sistema.

- ✓ Es fundamental darles importancia a los arqueos de caja y no solo realizarlos en ocasiones puntuales sino en utilizar estrategias para evaluar al responsable puesto que el exceso de confianza puede jugar en contra y desconocer todos los movimientos que se le viene dando al dinero de la empresa, no ejecutar la supervisión adecuada deja la posibilidad de cometer actos deshonestos.

- ✓ Se observó que los vendedores al no contar con políticas de ventas no tienen estrategias para llegar a los clientes y generar más ventas, estancándose en su zona de confort, si no se toma acción no llegará a la meta establecida de ganar comisión y bonos que son ofrecidos por su jefe inmediato.

- ✓ A través de la encuesta se verificó que el personal es clave para el logro de los objetivos de la empresa es por ello que se debe invertir en lograr tener un colaborador eficiente que logre cumplir sus expectativas y las de la empresa, muchos cuentan con habilidades, pero les falta capacitarse en distintos temas que desconocen en el ámbito laboral. Logrando instruirse harán frente a cualquier situación que atraviesen en la empresa. También incentivarlo y reconocer los logros que alcance es motivador.

5.2.3 Respecto al objetivo específico N° 03

Plantear una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.

- ✓ Mediante las debilidades observadas en la empresa Corporación Comercial Perú SAC. se plantearon cinco propuestas las cuales buscan brindar ayuda para canalizar las deficiencias, y cumplir con los objetivos de la empresa, a continuación, se describe cada propuesta.
- ✓ La primera propuesta de mejora planteada para la empresa en estudio es la implementación de un manual de organización y funciones, gracias a esto permitirá que cada trabajador conozca de forma clara y detallada las funciones que debe cumplir en relación a su puesto de trabajo. Las funciones fueron distribuidas según el cargo que se ocupa en la empresa para facilitar el cumplimiento del control interno.

- ✓ Respecto a la propuesta de contratación de un asistente de almacén es con la finalidad de liberar funciones al jefe de almacén pues gracias a la investigación se pudo apreciar que una sola persona no se abastece y no se da un buen desempeño en las funciones encomendadas. Este asistente se encargará de llenar en el proceso de rotación y verificación de la mercadería para evitar deterioros de la misma y a la vez actualizar el stock para evitar inconvenientes en el área de ventas.

- ✓ La tercera propuesta planteada a mejorar es realizar arqueos de cajas inopinados ya que es una alternativa que permitirá conocer los movimientos reales que se realizan con el efectivo, esto permitirá que el personal encargado no tenga posibilidad de tomar dinero y luego reponerlo pues no se sabe cuándo se hará un arqueo, condicionándolo a registrarse a evitar la sustracción de dinero porque pone en riesgo su trabajo.

- ✓ En cuanto a la cuarta propuesta es la implementación de políticas de venta, que es esencial para generar ingresos para la empresa, con ayuda de estrategias será más fácil la captación de nuevos clientes, posicionarse como uno de los primeros en el mercado ferretero, el hacer uso de la tecnología nos dará una nueva forma de llegar a nuestro objetivo que son los clientes, pues ahora en el mundo globalizado en el que nos encontramos se debe innovar.

- ✓ Como última propuesta tenemos capacitar al personal de las distintas áreas, tanto administrativo y comercial, con temas de suma importancia que los

mismos trabajadores propusieron, para cumplir con las expectativas y objetivos de la empresa. El personal al ser orientado será más seguro y eficiente al momento de ejecutar sus acciones.

VI CONCLUSIONES

6.1.1 Respecto al Objetivo específico N° 1

Determinar y describir las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.

1. De acuerdo con el análisis realizado a los resultados se puede concluir que en la empresa Corporación Comercial Perú S.A.C. en el área de contabilidad es muy minuciosa en el registro de comprobantes y siempre se rigen a las normas para cualquier procedimiento que se realice, es muy puntual en el pago de tributos y muy cuidadoso en los plazos establecidos para no tener complicaciones con SUNAT.
2. El área de recursos humanos recluta personal idóneo a solicitud del gerente, dentro de sus funciones se encarga de velar por el trabajador haciendo cumplir las obligaciones que tiene la empresa en los plazos correspondientes.
3. El área de logística debe trabajar a la par con el área de almacén, para las coordinaciones correspondientes de abastecimiento a las tiendas. Cuenta con un amplio local de almacén para la recepción de la mercadería.
4. El área de ventas se concluye que es necesario poner a disposición del cliente el libro de reclamaciones, para conocer molestias, quejas que se puedan presentar con algún miembro de la empresa y mejorar en los aspectos que se viene fallando.

5. En el área de caja se concluyó que se cuenta con un espacio seguro y destinado solo para esa área, también que cuenta con un personal de vigilancia y cámaras de seguridad. Según lo dispuesto por gerencia el efectivo tiene que llevarse a una entidad bancaria o de lo contrario se les paga a los proveedores, para no tener sumas considerables en caja y evitar sucesos perjudiciales para la empresa.

6.1.2 Respecto al objetivo N° 02

Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.

1. Se llegó a la conclusión que al no contar con un manual de funciones algunas áreas no se desempeñan de la forma adecuada, afectando el rendimiento de otras, es decir no cumplen a tiempo con lo solicitado, la otra área se ve en la obligación de trabajar la información que no le corresponde.
2. Una de las debilidades más resaltantes se encuentra en la gestión de almacén pues no es la más idónea debido a que no realizan recuentos físicos periódicos de la mercadería y la falta de supervisión del estado de sus productos, asimismo cabe mencionar que el encargado de almacén no reporta las entradas y salidas de la mercadería del almacén y actualización de stock.
3. La ausencia de políticas de ventas no garantiza tener una óptima gestión de ventas ya que se considera que no es suficiente contar con productos de calidad y mejor tecnología puesto que sin la aplicación de buenas estrategias será más

difícil captar y fidelizar clientes lo cual nos ayudaría vender en mayor proporción.

4. En resumen, la falta de arqueos de caja inopinados deja espacio para que el encargado tenga la posibilidad de dar mala manipulación al efectivo, y se desvíe en sus funciones o que el trabajador no realice ninguna anotación al momento de entregar efectivo para cubrir gastos menores.
5. Sin duda para tener un personal eficiente, efectivo y eficaz se debe capacitar y actualizar, pues existen temas que no conocen esto puede ocasionar una disminución en la motivación y deterioro en el desempeño en las labores diarias de los trabajadores.

6.1.3 Respecto al objetivo específico N° 03

Plantear una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura, 2021.

1. Para concluir el manual de organización y funciones es esencial para empresa, bajo esta estructura se podrá contribuir fácilmente al logro de los objetivos de la misma, ya que se detalla cada función que debe cumplir el integrante que la conforma, mientras más clara sea la definición del puesto y actividades, se logra mayor eficiencia, se evitará conflictos y el desempeño laboral aumentará.

2. Para un mejor funcionamiento de almacén se debe contratar a un asistente que comparta responsabilidades con el jefe de almacén, puesto que se evidencio que una sola persona no cumplía con el desarrollo de todas las funciones causando debilidades en el área.
3. Respecto a los arqueos de caja inopinados periódicamente, se llegó a la conclusión que esto permitirá llevar un control interno de todo el efectivo de la empresa, protegiéndolo de fraudes y actos deshonestos por parte del encargado del área, este procedimiento será implementado en las funciones del gerente general.
4. Las políticas de venta refuerzan los objetivos económicos de la ferretería, se busca aplicar estrategias y métodos que fortalezcan la relación con el cliente por medio de sistemas de venta, mejorando así la participación en el mercado.
5. Finalmente, para concluir es fundamental que se estructure un programa de capacitación que defina las necesidades reales de los trabajadores de la empresa, ya que son parte valiosa para el logro de los objetivos trazados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- grafietic . (05 de 01 de 2018). Obtenido de grafietic:
<https://grafietic.com/departamento-de-contabilidad/>
- Agurto, N. (2017). *"Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica de la empresa ferretería Kong S.A.C., distrito de la Esperanza, año 2016"*. Trujillo, Perú.
- Agurto, N. (2018). *"Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa "Corporación Yerodi EIRL" de cercado de Lima, 2018"*. Lima, Peru.
- Bowersox, Closs, & Cooper. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros*. España: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Capote. (2001). *Economía y Desarrollo No. 2 / Vol. 129 / Jun.-Dic. / 2001*. Obtenido de <http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/viewFile/679/510>
- Chipana, V. (2017). *"Caracterización del control interno en las ferreterías del Perú caso: empresa ferretera las Mercedes de la provincia de Azangaro periodo 2017"*. Juliaca, Peru.
- Coronado, L. (2019). *"Caracterización del financiamiento en las empresas ferreteras del Perú, caso: ferretería PROMADI E.I.R.L en la ciudad de Piura 2017."*. Piura, Peru.
- Estupiñan, R. (2006). *Análisis financiero y de gestión*. Bogotá: Ecoe Edicionales.
- Galán. (24 de 08 de 2009). *LAS HIPOTESIS EN LA INVESTIGACION*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

- Guerra , S. (2016). *"El control interno y su importancia en los inventarios de la empresa inversiones Corazón de Jesús S.A.C. Rubro ferretería, concepción 2015"*. Lima, Peru.
- Huancayo, M. (2015). *"Caracterización de control interno administrativo en las empresas del sector comercio - rubro ferreterías en el Perú. Caso: centro ferretero Salvador S.R.L Paita - 2015."*. Paita, Peru.
- Jara, E; Córdova, P. (2016). *"Control interno del ciclo de inventarios y la rentabilidad de los puntos de venta de la empresa Ferretería El Rey"*. Ambato, Ecuador.
Obtenido de Disponible en:.
- Mantilla, S. (20 de ENERO de 2005). *Control Interno - Informe COSO (Vols. 4ta Edición - Traducido del Inglés)*. Bogota: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wpcontent/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. (23 de OCTUBRE de 2013).
Obtenido de Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III:
<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Maucher, R. (2003). *La Gestión de los Saberes Sociales*. Argentina: 1era. Edición.
- Ordinola, J. (2019). *"Caracterización de control interno administrativo en las empresas del sector comercio - rubro ferreterías en el Perú. Caso: centro ferretero Salvador S.R.L Paita - 2015."*. Piura, Peru.
- Rodriguez, V. (2009). *Control Interno un efectivo sistema para la empresa*. Mexico: Trillas.
- Talledo, M., & Calleo, F. (1992). *Manual Societario*. Lima: Economía y finanzas.

Vasconez, V., Margoya, M. , Moreno, M., Arellano, A., & Pazmiño, C. (2016).

"Gestión del sistema de inventarios orientado a pequeñas y medianas empresas, PYMES, ecuatorianas del sector ferretero".

Vignolo, E. (2017). *"Los mecanismos de control interno de inventarios en los grandes*

almacenes ferreteros del Perú, caso: SODIMAC Piura, 2016". Piura, Peru.

ANEXOS
ANEXO 01: PERMISO PARA APLICAR ENCUESTA

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Piura, 30 de Mayo del 2021

Sra.:

Melissa Saavedra Chiroque

Gerente de Corporación comercial Perú S.A.C.

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Maryori Cabana Peña, identificada con D.N.I. 74592219, domiciliada en Cossío del Pomar Mz G2 Lt 11 con el debido respeto me presento y expongo:

Que por motivo de la realización del proyecto e informe de tesis de la carrera de contabilidad para la obtención de mi título profesional, es que solicito a usted el permiso para efectuar la investigación y se me brinde las facilidades para poder ejecutar todas las etapas de mi tesis titulada “Caracterización del Control Interno de la empresa Corporación comercial Perú S.A.C y propuesta de mejora, 2021” en la empresa que usted dirige.

Por lo expuesto ruego a usted acceda a mi petición.

Atentamente;



Maryori Cabana Peña

D.N.I. N° 74592219

ANEXO N° 02: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA PARA APLICAR ENCUESTA



**GRUPO
ORO NEGRO**

CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.
RUC: 20525965725

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Piura, 2 de Junio del 2021

Señorita:

MARYORI CABANA PEÑA

Asunto: Aceptación de solicitud para realizar trabajo de investigación de tesis.

Es grato dirigirme a Ud. para expresarle el saludo cordial a nombre de la empresa que represento y en uso de mis facultades le comunico que, en atención al documento donde solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis titulada “Caracterización del control interno de la empresa Corporación comercial Perú S.A.C y propuesta de mejora, 2021” este despacho acepta su solicitud.

Sin otro particular me despido de Ud.

Atentamente;


CORPORACION COMERCIAL PERU S.A.C.
RUC: 20525965725
Melissa Saavedra Churoque de Chapilliquea
GERENTE GENERAL

www.oronegro.com.pe

Av. Universitaria Mz. I Lote 13 Coop. El Olivar - Los Olivos - Lima | Teléfono 01-5232507
Carretera Piura - Chulucanas Km. 2.5 U.C.P. 17 Valle La Esperanza - Castilla - Piura | Teléfono 073-528191
Av. Panamericana Norte Mz. A Lote 1 Urb. Ignacio Merino II Etapa - Piura - Piura | Teléfono 073-333208
Mz. A Lote 3 Urb. San Antonio - Castilla - Piura | Teléfono 073-346400
Av. José Aguilar Santisteban s/n Urb. Loma Linda IV Etapa - Piura - Piura
Av. Ramon Castilla # 151 - Castilla - Piura | Teléfono 073-345269

 oronegroperu  ORO NEGRO

ANEXO N° 03: PROTOCOLO DE CONSETIMIENTO INFORMADO PARA ENTRVISTAS



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Ciencias Contables)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Contables, conducida por Maryori Cabana Peña, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: “Caracterización del control interno de la empresa “corporación comercial Perú S.A.C.” – Piura y propuesta de mejora, 2021”.

La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: macape.1996@gmail.com o al número 955831406. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico ciei@uladech.edu.pe

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Melissa Saavedra Chiroque
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	30 / 05 / 2021

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

ANEXO N° 04: PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Contables)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Contables, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula “Caracterización del control interno de la empresa “corporación comercial Perú S.A.C.” – Piura y propuesta de mejora, 2021” y es dirigido por Maryori Cabana Peña, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es determinar y describir las características del control interno de la empresa “Corporación comercial Perú S.A.C.” de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número 955831406. Si desea, también podrá escribir al correo macape.1996@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Melissa Saavedra Chiroque

Fecha: 30/05/2021

Correo electrónico: Administracion@orogro.com

Firma del participante: 
CORPORACIÓN COMERCIAL PERU SAC
RUC: 10525665725
Melissa Saavedra Chiroque de Chapillimay
GERENTE GENERAL

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Maryori

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

ANEXO N°05: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Aplicado a la empresa ferretería “Corporación Comercial Perú S.A.C.” para determinar y describir las características y debilidades del Control Interno y hacer una propuesta de mejora.

CUESTIONARIO

Nombre y Apellidos:

Fecha:

Encuestador(a):

Marque con una (X) la respuesta que considere correcta

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
EFFECTIVIDAD Y EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES.				
1	¿La Contabilidad por lo general está al día?			
2	¿Se supervisa siempre las labores de contabilidad?			

3	¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones debidamente especificadas?			
4	¿El ambiente de almacén ofrece las garantías para la buena custodia y conservación de la mercadería?			
5	¿Suelen realizarse recuentos periódicos físicos de la mercadería?			
6	¿Se lleva el control del saldo de cada producto?			
7	¿Cada cuánto tiempo se abastece las sucursales de mercadería?			
8	¿Se supervisa periódicamente el estado de los productos para identificar productos deteriorados o con desperfecto?			
9	¿El ambiente de Caja es seguro?			
10	¿Se han presentado eventos de robo o pérdida de efectivo?			
11	¿Se han establecidos políticas con respecto a máximos y mínimos de efectivo que deben mantenerse?			
12	¿El valor de la venta es atractivo para atraer clientes?			

13	¿Existen políticas de ventas?			
14	¿El personal es motivado siempre?			
15	¿Se capacita al personal constantemente?			
16	¿El personal está en el puesto que le corresponde según el perfil?			
17	¿Existe buena relación entre el personal?			
INFORMACIÓN FINANCIERA FIABLE Y OPORTUNA.				
18	¿Lo anotado en los registros y libros contables cuenta con los documentos sustentatorios?			
19	¿La gerencia solicita información a contabilidad para la toma de decisiones y es alcanzada oportunamente?			
20	¿Se realizan inspecciones de las mercaderías que serán despachadas, para verificar que lo que sale de almacén es exactamente lo que se encuentra especificado en el documento?			
21	¿Existe documento que sea firmado por el cliente que permita verificar que se			

	ha ejecutado la entrega de la mercadería?			
22	¿El responsable del Almacén conoce las características de los productos y es especializado en verificar lo que se adquiere?			
23	¿Se realiza siempre arqueos de Caja?			
24	¿El cajero rinde cuentas de forma diaria al superior?			
25	¿Los pagos están autorizados por Gerencia?			
26	¿Las devoluciones son autorizadas por la gerencia?			
CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES				
27	¿Cumple con los plazos establecidos para la presentación de las obligaciones tributarias como pago de retención, planilla, impuesto IGV-Renta?			
28	¿Se aplica siempre los principios de contabilidad?			
29	¿Se brinda el libro de reclamaciones para que el cliente pueda registrar sus quejas?			

30	¿La remuneración a pagar guarda relación al mercado?			
31	¿La empresa cumple con sus obligaciones laborales como CTS, gratificaciones, AFP?			