



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES  
DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA JF SUR EMPRESA  
INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA  
DE LA CIUDAD DE TALARA  
EN EL AÑO 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bach. VIVAS LECARNAQUE LIZETH PAOLA  
COD. ORCID : 0000-0003-3987-2749

ASESOR:

Mgtr. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS  
COD. ORCID : 0000-0002-2840-0378

SULLANA-PERÚ  
2019



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES  
DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA JF SUR EMPRESA  
INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA  
DE LA CIUDAD DE TALARA  
EN EL AÑO 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bach. VIVAS LECARNAQUE LIZETH PAOLA  
COD. ORCID : 0000-0003-3987-2749

ASESOR:

Mgtr. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS  
COD. ORCID : 0000-0002-2840-0378

SULLANA-PERÚ  
2019

## **Equipo de Trabajo**

### **AUTOR:**

Bach. Vivas Lecarnaque Lizeth Paola

COD. ORCID: 0000-0003-3987-2749

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

### **ASESOR:**

Mgtr. CPCC Jurado Rosas, Adolfo Antenor

ORCID 0000-0002-2840-0378

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

### **JURADO**

Dr. CPCC Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Mgtr. CPCC Antón Nunura, Mauro

ORCID: 0000-0002-3878-7596

Dr. CPCC Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

**Hoja de firma de jurado y asesor**

---

Dr. CPCC Landa Machero, Víctor Manuel  
ORCID: 0000-0003-4687-067X  
PRESIDENTE

---

Dr. CPCC Ulloque Carrillo, Víctor Manuel  
ORCID: 0000-0002-5849-9188  
MIEMBRO

---

Mgtr. CPCC Antón Nunura, Mauro  
ORCID: 0000-0002-3878-7596  
MIEMBRO

---

Mgtr. CPCC Jurado Rosas, Adolfo Antenor  
ORCID 0000-0002-2840-0378  
ASESOR

### **Agradecimiento**

A Dios y a mi familia, por darme la oportunidad de estudiar una carrera profesional.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por brindarme a través de sus docentes los conocimientos y valores que contribuyen con mi vida profesional.

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación lo dedico de una manera muy especial a mis padres, que con mucho esfuerzo me han dado la mejor herencia, la educación, por inculcarme valores y sus sabios consejos.

## **Resumen**

El presente estudio tiene por título “Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno de la Empresa JF Sur Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la Ciudad de Talara en el Año 2019” dedicada a la distribución y comercialización de ropa industrial. La investigación se centró en las áreas de: administración, ventas, almacén y caja. Obteniéndose como resultados que: en el área de administración, no se realiza un análisis de los aspectos internos y externos de la empresa, no se identifica las habilidades y capacidades del personal. En el área de ventas: no se han establecido metas de ventas y hay retraso en los servicios atendidos. En el área de almacén, la persona encargada cumple doble rol, no se tiene el inventario actualizado, y el Kardex se lleva de forma manual en hojas sueltas. En el área de caja hay faltantes de dinero por no emitir siempre los recibos de caja. Finalmente se concluye que, se hace necesario que en las diferentes áreas se conozcan los procedimientos a seguir en las diferentes actividades realizadas en la empresa. Asimismo se propone un plan de capacitación al personal, y un plan de contingencia para evitar accidentes que representen pérdidas para la empresa.

Palabras clave: Control Interno, Factores relevantes, Oportunidades de mejora.

## **Abstract**

The present study is entitled “Proposals for Improvement of the Relevant Factors of the Internal Control of the JF Sur Individual Limited Liability Company of the City of Talara in the Year 2019” dedicated to the distribution and commercialization of industrial clothing. The research focused on the areas of administration, sales, warehouse and cash. Obtaining as results that: in the administration area, an analysis of the internal and external aspects of the company is not performed, the skills and abilities of the personnel are not identified. In the sales area: no sales goals have been established and there is a delay in the services served. In the warehouse area, the person in charge fulfills double role, the inventory is not updated, and the Kardex is carried manually in loose sheets. In the cashier area there is a lack of money for not always issuing cash receipts. Finally, it is concluded that, it is necessary that in the different areas the procedures to be followed in the different activities carried out in the company are known.

Keywords: Internal Control, Relevant factors, Opportunities for improvement.



## Contenido

<b>Equipo de Trabajo</b> .....	iii
<b>Hoja de firma de jurado y asesor</b> .....	iv
<b>Agradecimiento</b> .....	v
<b>Dedicatoria</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>Contenido</b> .....	ix
<b>Índice de tablas</b> .....	xi
<b>I. Introducción</b> .....	1
<b>II. Revisión de la literatura</b> .....	4
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	4
<b>2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional</b> .....	4
<b>2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional</b> .....	5
<b>2.1.3 Antecedentes a nivel Regional y Local</b> .....	7
<b>2.2 Bases teóricas de la investigación</b> .....	9
<b>2.2.1 Control Interno</b> .....	9
<b>2.2.2 Modelo COSO</b> .....	10
<b>2.2.3 NIC 2 - Existencias</b> .....	17
<b>2.2.4 JF Sur E.I.R.L.</b> .....	17
<b>III. Hipótesis</b> .....	19
<b>IV Metodología</b> .....	20
<b>4.1 Diseño de la investigación</b> .....	20
<b>4.2 Población y muestra</b> .....	20
<b>4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores</b> .....	21

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
4.5 Plan de análisis .....	22
4.6 Matriz de consistencia .....	23
4.7 Principios éticos.....	24
<b>V. Resultados .....</b>	<b>25</b>
5.1 Resultados.....	25
5.1.1. Entrevistas .....	25
5.2 Análisis de resultados .....	29
5.2.1 Objetivo específico 1 .....	29
5.2.2 Objetivo específico 2 .....	30
5.2.3 Objetivo específico 3 .....	32
<b>VI. Conclusiones.....</b>	<b>114</b>
6.1 Respecto al Objetivo específico 1.....	114
6.3 Respecto al Objetivo específico 3.....	116
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>119</b>
<b>ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....</b>	<b>122</b>
<b>ANEXO 02: PRESUPUESTO.....</b>	<b>123</b>
<b>ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE EVALUACION .....</b>	<b>124</b>
<b>ANEXO 04: AUTORIZACIONES.....</b>	<b>128</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Matriz Operacional de Variables .....	21
Tabla 2 Matriz de Consistencia .....	23
Tabla 3 Análisis de Resultados .....	29
Tabla 4 Cronograma de Actividades .....	122
Tabla 5 Presupuesto .....	123

## **I. Introducción**

Desde hace décadas los altos ejecutivos han buscado la forma de controlar óptimamente las empresas que dirigen, por ello es necesario definir al término “control interno”. El control interno se considera como la herramienta de más importancia en la gestión de las organizaciones, ya que en base a ello se establecen actividades, procesos, procedimientos y políticas que son adaptadas a las áreas de las empresas, con el propósito que sus operaciones sean eficientes, la información brindada sea veraz y proteger sus recursos ante fraudes.

Debido a que los controles internos son útiles para la consecución de muchos objetivos importantes, cada vez es mayor la exigencia de disponer de mejores sistemas de control interno y de informes sobre los mismos. El control interno es considerado cada vez más como una solución a numerosos problemas potenciales.

Hoy en día las organizaciones se encuentran en un constante proceso de transformación y movilización continua para fortalecer su negocio y ser más competitivo revisando y mejorando sus operaciones con la finalidad de adaptarse a las exigencias del mercado, este proceso de transformación continúa originando la evolución de los procedimientos operacionales y financieros, a fin de adecuarlos a los cambios y desarrollo de una manera eficaz.

El control interno de acuerdo a las características propias de cada organización que permitan procesar y obtener información optima en el tiempo justo para la toma de decisiones, realizar evaluaciones a las operaciones que realizan las instituciones ya que están determinando el grado de cumplimiento de los objetivos con los recursos adecuados para el logro de una efectiva gestión.

En la sede de la Empresa JF Sur EIRL, ubicada en la ciudad de Talara, se evidencian inconvenientes relacionados al desconocimiento de parte de los trabajadores de sus funciones, misma que deben realizar en sus actividades y tareas; las cuales no son supervisadas, no cuentan con el plan de contingencia el cual les permitiría afrontar los

diferentes riesgos que pueden surgir en la empresa, se evidencia un desconocimiento de los canales de comunicación entre los trabajadores y los jefes de área.

De lo anterior expuesto se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019?; también se propone determinar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019.

También se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019.
- Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019.
- Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejore las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019.

El estudio de esta investigación se justifica en base a la importancia que tiene el sistema de Control Interno en relación a la mejora de la eficacia y la eficiencia de los procesos, actividades y tareas que se realizan en la empresa, también permitirá conocer las bases sobre la cual se ha establecido el control interno en la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara.

Así mismo la investigación procura llenar ciertos vacíos de conocimientos respecto con la aplicación del sistema de control interno en la empresa. Con este estudio se pretende ayudar con la correcta aplicación de todas las bases teóricas, conocimientos, normas y leyes a fin de que las empresas tomen conciencia con el cumplimiento del control interno en la empresa y en las empresas del rubro.

Sera también importante para la comunidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para incrementar el material bibliográfico, con la finalidad de que los

estudiantes puedan seguir profundizando y/o actualizando sus estudios de investigación sobre este tema que es considerado de mucho interés y de cambios normativos que se originan en el transcurso del tiempo. También para los profesionales que les permitirá poner en práctica los conocimientos en su vida profesional y laboral.

## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional**

Beltrán & Bonifaccini (2018) en su tesis titulada “Modelo de control interno para una empresa comercializadora de prendas de vestir” se propuso como objetivo general: Implementar un modelo de control interno que permita salvaguardar los recursos financieros, contable de una empresa comercializadora de prendas de vestir. La metodología que utilizó fue la que corresponde a la investigación de tipo aplicada, descriptivo. La población estuvo constituida por las empresas que se dedican a la distribución de prendas de vestir en la ciudad de Guayaquil. Para la recolección de datos aplicó como técnica la entrevista. Obtuvo como resultados: el control interno le corresponde en primer lugar a los accionistas de la empresa o al dueño de la misma, luego a los directivos y auditores. Considera importante implementar los procesos de capacitación continua al personal que pertenece al área con lo cual se logrará el cumplimiento de cada uno de los procedimientos establecidos. Finalmente se concluye que: los diagramas de flujo correspondientes a todas las cuentas pertenecientes a los procesos tanto contables como financieros, representan las etapas que se deben llevar a cabo para poder optimizar los recursos tanto contables como financieros de la empresa comercializadora, además proveen los objetivos y procedimientos.

Morante & López (2016) en su tesis de título “Evaluación del control de los inventarios de la Empresa Lisfashion S.A.” se propuso como objetivo general: Evaluar la administración en el área de inventario para maximizar las ventas de la empresa Lisfashion S.A.. La metodología que desarrolló fue la que corresponde al tipo de investigación descriptivo. En la recolección de datos se utilizaron como técnicas de encuesta. La población estuvo constituida por 25 empleados del área de bodega de la empresa. Obteniendo como resultados: el 64% indica que no existe un eficiente control interno, el 76% indica que no conoce la existencia de la mercadería que hay en la bodega, el 56% está de acuerdo que es de mucha importancia el manual de procedimientos, el 68% opina que no es un lugar acto para trabajar ya que el espacio es muy pequeño y no hay forma de acceder a la mercadería con facilidad. Concluye que, en relación a los inventarios en el área de despacho y distribución de la compañía,

donde se pudo notar la falta de control por la inexistencia de un manual que especifique las actividades de los trabajadores. Además, se establecieron las funciones pertinentes del personal interno que forman parte de la gestión de control de inventarios.

### **2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional**

Paredes & Ramírez (2014) presentó su tesis de título “Implementación de un sistema de control interno de existencias y su incidencia en la protección de los recursos de la empresa The Curl S.A.C., sucursal Trujillo – 2014”, en la cual se propuso como objetivo general: Demostrar que con la implementación del Sistema de Control interno de existencias se protegerá los recursos de la Empresa The Curl S.A.C., sucursal Trujillo. Aplicó una metodología de tipo cuantitativa de nivel descriptiva. La población y muestra estuvo conformada por todo el personal de las áreas de administración, logística, ventas y caja de la Empresa The Curl S.A.C., sucursal Trujillo. Para la recolección de datos se utilizaron como técnicas la entrevista y la encuesta. Entre los resultados obtenidos fueron: el 50% de encuestados siempre ha realizado verificación de la calidad física del inventario, el 83,33% siempre ha realizado el almacenamiento adecuado de la mercadería recepcionada, el 41,67% siempre ha distribuido en el almacén las existencias de acuerdo a líneas de productos, el 83.3% indicó que puede ingresar al almacén sin contar con la autorización previa de parte de la administración por lo cual no se cuenta con un control estricto al personal, el 25% indica que sí hay controles de parte de vigilancia al ingresos y salida del horario de trabajo, como una revisión exhaustiva y rutinaria. Finalmente se concluye que a través del diseño del sistema de control interno de existencias se logró optimizar los controles necesarios para la funcionalidad de la empresa, los manuales de funciones y procedimientos implementados fueron los indicados.

Gallego & Quijano (2017) presentaron su tesis titulada “Ventajas de la implementación de controles para los inventarios en almacenes comercializadores de prendas de vestir del centro urbano la Hormiga-Putumayo”, en la cual se propusieron como objetivo general: Identificar las ventajas de la implementación de controles para los inventarios en los almacenes comercializadores de prendas de vestir del centro urbano de La Hormiga-Putumayo. Desarrolló una metodología de tipo descriptivo-



correlacional. Las fuentes de información primarias fueron: los administradores y dueños de tres almacenes comercializadores, y como fuentes secundarias, listas, compilaciones y resúmenes de referencias. En la recolección de datos se aplicaron las técnicas de entrevista, análisis de contenido, observación, y la encuesta. Obtuvo como resultados los siguientes: se identificaron como necesidades que, tanto dueños como administradores no contaban con información oportuna y confiable en relación a sus inventarios debido a la gestión que se hacía sobre los mismos. Además los procesos los llevan de forma manual y cuando requieren información de saber cómo está el inventario se tiene que esperar hasta Junio o Diciembre para conocer las unidades existentes. Finalmente concluye que es importante implementar controles en PYMES (Pequeñas y medianas empresas), donde se maneja un mayor número de inventarios.

Robles (2018) en su tesis titulada “Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Dakani EIRL. - Chimbote, 2018”, en la cual plantea como objetivo general describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Dakani EIRL, utilizando la metodología de tipo no experimental, descriptiva, bibliográfica y de caso, lo cual le permitió concluir que el Control Interno es una serie de procesos que se desarrolla en toda la organización desde la alta gerencia hasta el último colaborador, para brindar eficiencia y sostenibilidad de las acciones realizadas, por ello también la presente investigación pretende demostrar, las principales características del control interno, que ayudan a un mejor control de los recursos, y la toma de decisiones frente a problemas, y salvaguardar la estabilidad en el mercado.

Bardales (2018) en su tesis de título “Caracterización del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa “Comercial Arica EIRL” – Breña, Lima 2017” se propuso como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa “Comercial Arica EIRL” – Breña, Lima 2017”. La metodología que desarrolló fue la que corresponde a la investigación de tipo cualitativa, de nivel descriptivo, y de diseño no experimental. Para la recolección de

datos se utilizó la técnica de revisión bibliográfica-documental, a través de su instrumento las fichas bibliográficas. Obtuvo como resultados: la empresa no tiene un plan de trabajo para alcanzar sus objetivos, no aplica correctamente los procedimientos de control interno, no se conversa sobre las necesidades de capacitación en el manejo de los inventarios, no cuenta con un plan para prevenir riesgos internos y externos, no está debidamente ordenado su almacén, no realiza toma de inventarios físicos de forma oportuna y periódica, no es efectiva la comunicación a los trabajadores de sus deberes y responsabilidades. Finalmente concluye que, es débil su componente de ambiente de control por no contar con un equipo de auditoría interna, asimismo, el componente de evaluación de riesgos dado a que no se tiene un plan de identificación de riesgos, en las actividades de control, al no identificarse los riesgos no se puede controlar, información y comunicación, y respecto a la supervisión y monitoreo no efectúa por no contar con una urgencia idónea para ocupar el cargo.

### **2.1.3 Antecedentes a nivel Regional y Local**

Culquicondor (2017) en su tesis de título “Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de prendas de vestir en el mercado central de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016” se propuso como objetivo general: Determinar los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de prendas de vestir, en el mercado central de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016. La metodología que aplicó en su estudio fue de diseño no experimental, transeccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta a través del instrumento de investigación el cuestionario aplicado a la muestra conformada por los gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio. Obtuvo como resultados: el 100% de micro y pequeñas empresas no cuentan con manuales de organización y funciones que delimiten y responsabilicen a los trabajadores en su función, el 85% de empresas comercializadoras de prendas de vestir en el mercado central de Piura realiza toma física de inventarios de manera periódica. Finalmente concluye que, las mypes del rubro comercializadoras de prendas de vestir aplican varios procedimientos de control interno de manera indirecta lo que les ayuda de alguna forma en la toma de decisiones.

Codarlupo (2019) en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en la ciudad de Piura, año 2017 se propuso como objetivo general: Describir las principales características del control interno de las empresas del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en la ciudad de Piura año 2017. Para el desarrollo de su investigación aplicó la metodología de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, un diseño no experimental. La recolección de datos se llevó a cabo utilizando la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 10 empresas del rubro en ventas. Obtuvo como resultados: en las dimensiones de ambiente de control y de monitoreo se encuentran en un nivel avanzado a diferencia de la evaluación de riesgo, actividades de control e información y comunicación que se encuentran en un nivel intermedio. En lo que respecta a la dimensión de actividades de control se destaca que las empresas encuestadas contaban con un sistema contable que les permite un registro preciso y claro de todas sus operaciones, asimismo, llevan a cabo con frecuencia arqueos de caja. Concluye que, el personal conoce del código de ética, objetivos y metas de la empresa, sin embargo no hay un responsable que se encargue de llevar a cabo el control interno de la empresa.

Sandoval (2017) en su tesis titulada “Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Almacén de las Empresas Comercializadoras de Prendas de vestir en el Perú, caso: Tienda Casual - Piura, 2017”, en la cual plantea como objetivo general describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de prendas de vestir y de la empresa Tienda Casual, utilizando la metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, lo cual le permitió concluir que Las existencias se encuentran valorizadas contablemente, cumpliendo los criterios de valoración de costo histórico o costo de adquisición, y quedando evidencia de la realización de los inventarios para archivo. Así mismo las tarjetas kárdex son revisadas y controladas en forma tal que no se omitan, alteren, o contengan errores aritméticos en los registros.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Control Interno**

#### **2.2.1.1 Definición**

Plasencia (2010) define al control interno como:

*“el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...”*

#### **2.2.1.2 Características**

Calle (2018) menciona las siguientes características del control interno:

- Plan de organización. - debe ser simple y efectivo para que tenga efectividad, aquí se delimitan claramente las funciones que realiza cada dependencia y de los trabajadores que pertenecen a la misma; aquí se hace referencia al organigrama, definiendo las líneas de autoridad y las responsabilidades. (Calle, 2018)
- Segregación de funciones. - se complementa con la integración del manual de organizaciones y funciones, ya que de esta manera se separan las funciones de cada área en la empresa, lo cual es fundamental para que el control interno sea eficaz. (Calle, 2018)
- Control de acceso a los activos. - tiene una gran dependencia en la seguridad de los procesos, se evidencia cuando en la organización el acceso a los recursos e información está limitada tanto física o indirecta a los documentos. (Calle, 2018)
- Sistema de autorización y procedimiento. - aquí participan las auditorías las cuales incluyen medios para monitorear los registros de las operaciones, los procedimientos involucrados en las actividades y revisiones periódicas. (Calle, 2018)

- Métodos para procesar los datos. - tiene gran dependencia con la complejidad de la empresa, ya que estos pueden ser manuales o digitales, aunque siempre es conveniente el uso de programas informáticos. (Calle, 2018)

### **2.2.1.3 Objetivos**

El control interno comprende el plan de organización y el conjuntos de metodos, procedimientos que aseguren que los activos este debidamente protegidos, que la informacion de los registros contables sean fededignos y que la actividad de la empresa se desarrolle efizcamente segun los objetivos establecidos por la administracion. De acuerdo a lo mencionado los objetivos basicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la entidad
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos
- Promover el cumplimiento de las políticas, normas establecidas por la empresa.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

## **2.2.2 Modelo COSO**

### **2.2.2.1 Componentes de Control Interno**

De acuerdo con Gonzáles y Cabrale (2010) *“el control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma, cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos.”* Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema)

Estupiñan (2006) menciona el control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

El control interno consta de los siguientes componentes:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión o monitoreo.

#### **2.2.2.1.1 Ambiente de Control**

El ambiente de control interno es el conjunto de factores del ambiente organizacional que se establecen para mantener la jerarquía, los titulares subordinados y los demás funcionarios de una organización, lo cual permite el desarrollo de una actividad positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa.

De acuerdo con Calle (2017) este componente tiene los siguientes elementos:

- Filosofía de administración. - tiene que ver con la asignación de funciones y responsabilidades los cuales facilitan con el cumplimiento de los objetivos y de la misión de la empresa, adecuándose con la gestión de riesgos por encima de la búsqueda de la rentabilidad. (Calle J. , 2017)
- Apetito al riesgo. - la empresa determina la disponibilidad para exponerse a un riesgo muy alto para conseguir sus objetivos, por el contrario, es adversa a este. (Calle J. , 2017)
- Integridad y valores éticos. - se determina los valores y la conducta para mantener la consistencia del ambiente de control, lo cual indica que las entidades deben asegurarse de que los activos o valores de la empresa se extiendan a todas las unidades o áreas de la misma. (Calle J. , 2017)
- Compromiso de la competencia. - la empresa analiza las competencias de sus trabajadores, partiendo de dicha evaluación debe de enfocarse en perfeccionar los conocimientos y las aptitudes del recurso humano de la empresa. (Calle J. , 2017)
- Estructura organizacional. - cada entidad tiene la obligación de establecer una estructura con responsabilidades claramente definidas, contando con un

directorio, gerencias, un comité de auditoría, un oficial de cumplimiento y unidades especializadas de apoyo. (Calle J. , 2017)

- Asignación de autoridad y responsabilidad. - los trabajadores deben estar autorizadas para ejecutar las labores correspondientes, por lo tanto, son indispensables los niveles jerárquicos para decidir y supervisar. (Calle J. , 2017)
- Estándares de recursos humanos. - en la empresa se debe de establecer métodos y procedimientos para la contratación, orientación, formación, entrenamiento y compensación siendo un proceso fundamental del ambiente de control interno. (Calle J. , 2017)

#### **2.2.2.1.2 Evaluación de Riesgos**

Romero (2012) la evaluación de riesgos *“es la identificación y análisis de riesgos de gran relevancia para el logro de los objetivos y la base para determinar la mejora correspondiente para los riesgos; también incluyen los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos los cuales están asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.”*

Romero (2012) indica que *“la evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos, dicha actividad debe ser revisada por los auditores internos que aseguran el cumplimiento de los objetivos, enfoques, alcances y procedimientos que han sido apropiadamente realizados.”*

Nuño (2017) clasifica los riesgos en: Externos e internos, los cuales se detallan a continuación:

Los riesgos externos, son aquellos que provienen del entorno y que influyen o condicionan de manera directa o indirecta en el desarrollo de la empresa, en algunos casos se pueden convertir en amenazas reales para la misma, como ejemplo: (i) ciclo económico, (ii) riesgo país, (iii) riesgo de localización, ect.

Los riesgos internos son aquellos riesgos que dependen de la gestión de la empresa, tanto a nivel general como a nivel de área, entre los cuales se encuentran: (i) dependencia de ventas, (ii) falta de diversificación de actividades, (iii) riesgo operacional, (iv) dependencia de suministros, (v) instalaciones obsoletas y (vi) falta de liquidez.

Schroeder (2018) menciona las siguientes etapas para la elaboración de un plan de mitigación de riesgos:

- Definir su alcance. - *“se debe precisar el alcance del plan de riesgos, los cuales están presentes en todas las áreas de la empresa.”* (Schroeder, 2018)
- Levante informaciones. - *“realice una lluvia de ideas sobre los riesgos, reúna su equipo de trabajo de preferencia que tengan relación con los riesgos del proyecto para facilitar la prevención.”* (Schroeder, 2018)
- Identifique los riesgos y sus consecuencias. - *“liste los riesgos y asócielos a cada consecuencia, siendo específico.”* (Schroeder, 2018)
- Identifique los controles de cada riesgo. - los controles pueden actuar sobre los riesgos, alterando su probabilidad o su impacto, con la identificación de los controles mejora la evaluación de los riesgos. (Schroeder, 2018)
- Atribuya una probabilidad. - de los riesgos listados, determine si la probabilidad de que este riesgo se materialice es alta, media o baja. (Schroeder, 2018)
- Evalúe el impacto. - con la ayuda de una guía predefinida, realice la evaluación del riesgo como alto, mediano o bajo. (Schroeder, 2018)
- Determine el nivel del riesgo. - aquí se hace uso de la matriz de riesgos, si utilizo valores bajo, medio y alto para probabilidad e impacto esta herramienta le será de mucha utilidad. (Schroeder, 2018)
- Ordene los riesgos de acuerdo a sus evaluaciones. - liste los riesgos identificados y evaluados, desde el más crítico al menos crítico. (Schroeder, 2018)
- Planifique estrategias de mitigación y contingencia. - tiene como objetivo reducir la probabilidad de que un riesgo se materialice, tiene el objetivo de reducir el impacto de un riesgo si se materializa. (Schroeder, 2018)



- Analice la eficacia de las estrategias implementadas. - evalúe las estrategias de mitigación y contingencia y si es posible rehaga la evaluación de sus riesgos. (Schroeder, 2018)
- Calcule su riesgo residual. - después de aplicar los planes de contingencia y mitigación, se verifica si la evaluación mejoro, si es así se ha obtenido una reducción en el riesgo, lo cual busca un nivel aceptable. (Schroeder, 2018)
- Monitorice sus riesgos. - aquí se determina como saber cuándo estos riesgos van a ocurrir, de esta manera tendrá conocimiento para colocar las acciones correctivas en práctica. (Schroeder, 2018)

### **2.2.2.1.3 Actividades de Control Gerencial**

García (2010) se relacionan específicamente por área, frecuentemente afectan diversas áreas debido a que una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a otras áreas. De este modo también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad.

García (2010) menciona: *“cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces realizados de forma permanente por los directivos.”*

De acuerdo con Paz (2009) indica los elementos del componente actividades de control son:

- Procedimientos de autorización y aprobación. - definición de la responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea la cual se asigna formalmente al funcionario respectivo. (Paz, 2009)
- Segregación de funciones. - *“la segregación debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraudes en los procesos, actividades o tareas.”* (Paz, 2009)
- Controles sobre el acceso a los recursos o archivos. - *“este elemento solo debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismo.”* (Paz, 2009)

- Verificaciones y conciliaciones. - *“los procesos, actividades y tareas que tienen un alto grado de importancia para la empresa debe ser verificadas antes y después de ser realizadas.”* (Paz, 2009)
- Evaluación de desempeño. - *“con ejecución de la evaluación permanente de la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes para prevenir y corregir cualquier eventualidad.”* (Paz, 2009)
- Rendición de cuentas. - *“todo el personal está obligado a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del estado, para cuyo efecto el sistema de control establecido deberán brindar la información y el apoyo pertinente.”* (Paz, 2009)
- Documentos de procesos, actividades y tareas. - *“deben estar debidamente documentados para asegurar su correcto desarrollo de acuerdo a los estándares establecidos, facilitan la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.”* (Paz, 2009)
- Revisión de procesos, actividades y tareas. - *“deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplan con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos.”* (Paz, 2009)
- Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones. - *“información en la entidad es provista por el uso de las TIC ya que abarcan datos, tecnología asociada, instalaciones y personal.”* (Paz, 2009)

#### **2.2.2.1.4 Información y Comunicación**

*“la información son los datos que se combinan y sintetizan con base a la relevancia para los requerimientos de información.”* (Autitool, 2015)

También se define como el proceso continuo e iterativo que proporciona, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, sea interna o externa. La comunicación interna es el medio por el cual se difunde la información a través de toda la empresa, teniendo un flujo ascendente o descendente y llegando a todos los niveles o departamentos. (Autitool, 2015)

Pérez (2007) menciona que actualmente, no se puede concebir la idea de una organización sin un sistema de información, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se ha convertido en algo tan común que dicha idea ya se ha descartado por completo. En las organizaciones los dueños o directores se quejan de la gran cantidad de informes que tienen que ser analizados para tomar una decisión.

Para dar solución a tales casos Pérez (2007) indica el uso de las Tecnologías de Información (TI), ya que la información presentada es demasiado voluminosa para ser manejada sin cometer errores y no la considera efectiva y útil para la empresa.

Para Pérez (2007) el papel fundamental de la información interna es la de mantener al personal que cumple importantes funciones operativas o financieras, debe recibir y entender el mensaje de los órganos superiores.

#### **2.2.2.1.5 Supervisión y Monitoreo**

*Pérez (2007) “todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias”*

La supervisión continua a los controles internos asegura la correcta funcionalidad de los procesos, actividades y tareas, teniendo gran importancia ya que a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes. (Pérez, 2007)

El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control. La supervisión a dichos controles se realiza con actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la administración o de los dueños.

### **2.2.3 NIC 2 - Existencias**

Esta directiva facilita una orientación en temas puntuales y práctico, tales como: La fijación del costo, así como para el subsiguiente, determinación como un gasto del ejercicio, incluyendo todo deterioro que disminuya el importe en libros al valor neto realizable. Además, ofrece las directivas acerca de las ecuaciones del costo, aquellas que se utilizan para asignar los costos a los inventarios. (Sandoval, 2017)

Asimismo, dentro de esta Norma Internacional de Contabilidad está considerada como existencia a todos los bienes comprados y almacenados para volver a vender, entre estos destacan, por ejemplo, las existencias conseguidas por un minorista para volver a vender a sus clientes. También son consideradas existencias los productos terminados o en curso de fabricación por parte de una organización, así como los materiales y suministros para ser utilizados en un proceso productivo. (Sandoval, 2017)

Todo costo de las existencias utilizará el Método de Primera Entrada-Primera Salida (PEPS) o First In First Out (FIFO) por sus siglas en inglés; o el método del Costo Promedio ponderado. Así pues, la organización usará una misma ecuación de costo de en toda existencia que posea una naturaleza y utilización similar en el interior de ésta. Para aquellas que tengan una utilización distinta, se puede justificar el uso de ecuaciones de costo también distintas. (Sandoval, 2017)

### **2.2.4 JF Sur E.I.R.L.**

#### **2.2.4.1 Historia**

Fabricantes e Importadores de Equipo de Protección Personal.

JF Sur Inversiones siempre preocupados por la seguridad de los trabajadores brinda una amplia gama de productos de calidad certificada bajo normas nacionales e internacionales, trabajamos en forma constante en incorporar productos de alta calidad.

#### **2.2.4.2 Misión**

Somos una empresa dedicada a la distribución y comercialización de equipos de protección personal.

Satisfacemos las necesidades de nuestros clientes mediante una oferta diversificada con el máximo nivel de servicio integrándonos a su cadena de suministro, garantizando así un crecimiento sostenido con solidez financiera.

#### **2.2.4.3 Nuestro equipo**

Nuestra organización está orientada a la satisfacción de nuestros clientes, y se encuentra integrada por un grupo humano altamente calificado y capacitado para atender sus requerimientos.

### **III. Hipótesis**

En la presente investigación por ser de tipo descriptivo no es necesario plantear hipótesis. Galán (2014) dice que se formulan hipótesis en las investigaciones cuyo fin es probar el impacto que tienen algunas variables entre sí, sin embargo, no todas las investigaciones llevan hipótesis, una de ellas es la investigación descriptiva.

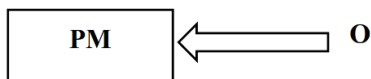
## IV Metodología

### 4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de tipo descriptivo porque busca las propiedades, las características, los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a su análisis.

Es de nivel no experimental porque no se manipularon las variables de estudio. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad fue describir y desde el punto de vista estadístico su propósito fue estimar el nivel de control interno en la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara.

De diseño transversal porque el estudio se aplicará una sola vez en el tiempo, y se grafica de la siguiente manera:



**PM= Población Muestra.**

**O= Observación.**

### 4.2 Población y muestra

En la presente investigación se tomó como población y muestra a los jefes de las áreas de: administración, ventas, almacén, y caja.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Tabla 1 Matriz Operacional de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	FUENTE	INSTRUMENTO
Control Interno	Según Estupiñán (2006) Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa la Efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables	De acuerdo con Estupiñán (2006) Proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad diseñada con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en la empresa.	E N T R E V I S T A	F I C H A  D E  E N T R E V I S T A

Nota: Fuente: elaboración propia.



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

Se utilizó como técnica la entrevista para establecer contacto con la unidad de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos.

Como instrumento de evaluación se utilizó el ficha de entrevista para determinar las características del control interno de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos la ficha de entrevista, el mismo que será aplicado a los jefes de las áreas de: administración, ventas, almacén, y caja, de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOLOGIA
“PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA JF SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE TALARA EN EL AÑO 2019”	¿Cuáles son las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019?	Determinar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019.</li> <li>• Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019.</li> <li>• Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejore las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019.</li> </ul>	Es de nivel descriptivo se ocupa de la descripción de fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad fue describir y desde el punto de vista estadístico su propósito fue estimar el nivel de control interno de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

#### **4.7 Principios éticos**

Durante el desarrollo de esta tesis se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios jurídicos y éticos que permiten asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico. Para ello, las citas bibliográficas se han transcrito en forma textual (entre comillas), según lo mencionado por cada autor en la respectiva fuente consultada; además se tomó en cuenta el consentimiento informado de los trabajadores para la aplicación de la investigación.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1. Entrevistas

##### a) Área de administración

1. ¿Ha realizado un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) y lo actualiza de forma permanente?	En realidad, solo una vez lo elaboré, hace casi dos años, cuando empecé a trabajar en esta empresa.
2. ¿Sobre la base del entorno de la empresa propone al gerente cambios?	Siempre tiene cierta influencia el entorno para adoptar nuevas medidas.
3. ¿Ha comunicado al personal de los objetivos que persigue la empresa?	Sí, más a los del área de ventas.
4. ¿Ha definido un plan para el alcance de los objetivos de la empresa?	Sí tengo diseñado el plan.
5. ¿Se le ha presentado alguna dificultad en la gestión de recursos financieros para la empresa?	No, hasta la fecha siempre que he requerido de algún préstamo para la empresa me lo han concedido.
6. ¿Tiene identificadas las habilidades de cada empleado?	Exactamente no, pero casi en su totalidad cumplen con las funciones que se les encarga.
7. ¿Distribuye las funciones de acuerdo a la capacidad de cada empleado?	No. El personal mantiene el cargo para lo cual fue contratado. Raras veces rotamos al personal.
8. ¿Supervisa todo el tiempo el desarrollo de actividades dentro de la empresa?	Sí.
9. ¿Evalúa el rendimiento del personal en relación a los objetivos de la empresa?	Sí, evalúo, pero, cada seis meses.
10. ¿Para representar a la empresa en algún evento público solicita la autorización del gerente?	Sí.
11. ¿Las demás áreas cumplen con entregarle reportes sobre el desarrollo de las actividades cotidianas?	El área de almacén a veces no reporta
12. ¿Cada cuánto tiempo rinde cuentas de su gestión al gerente de la empresa?	Cada 03 meses.
13. ¿Gestiona con el área recursos humanos para que todos los empleados reciban su sueldo y beneficios sociales de acuerdo a lo que establece la ley?	Si se coordina, pero a veces el Titular Gerente no autoriza el pago hasta después de la fecha de vencimiento.

14. ¿Ha establecido formas de comunicación entre el personal de la empresa?	Solo les he sugiero que, siempre se comuniquen con respeto.
15. ¿No tiene problemas en ser utilizado como puente entre los empleados y el gerente?	No, soy consciente de que mi persona también debe representar al equipo con el cual trabaja.
16. ¿Participa en la aprobación del presupuesto y balance de la empresa?	No se realiza un presupuesto. Y el balance lo realiza la Sra. Contadora una vez al año.
17. ¿Coordina con el área de recursos humanos para programar actividades de capacitación al personal?	No hay coordinación con recursos humanos

b) Área de ventas

1. ¿Se han establecido metas de ventas para las personas que trabajan en esta área?	No. Solo se les sugiere atender bien al cliente para que este vuelva y recomiende.
2. ¿Se maneja un precio mínimo y un precio máximo para los servicios que ofrece la empresa?	Se maneja un precio al por mayor y otro precio de ventas por menor.
3. ¿Se ha tenido alguna diferencia entre los documentos emitidos por ventas al contado y los cobros del día en el registro de caja?	No.
4. ¿En el área de ventas se maneja algún software?	No, todo es manual.
5. ¿Hay constantes reclamos por ventas que no satisficieron las expectativas en esta área?	Son raras las veces en que suceden ese tipo de reclamos.
6. ¿Hay reclamos por la atención que se le brinda al cliente?	Mayormente las molestias en los clientes se general porque se les programa para la entrega de su pedido, y cuando llegan aún no está lo que solicitaron.
7. ¿Los vendedores manejan la información completa de los servicios que presta la empresa?	Solo manejamos los costos y el nombre de los servicios, si el cliente pide mayores detalles, la administradora es quien se encarga de su atención.

c) Área de caja

1. ¿Se han establecido periodos fijos de cobros a clientes?	Mayormente el cobro es cuando se entrega el servicio.
2. ¿Se han establecido periodos fijos de pagos a proveedores?	Manejamos pago a proveedores cada 15 días.
3. ¿Lleva de forma manual o computarizado los cobros a clientes?	En computadora, a través de archivos Excel.
4. ¿A algún cliente se le ha determinado una deuda mayor a la que le correspondía? ¿cuál fue el motivo?	Por lo general no tenemos cuentas por cobrar. Nuestros clientes pagan la totalidad una vez realizado el servicio.
5. ¿Hace uso de recibos de ingresos y recibos de egresos para controlar los ingresos y salidas de dinero?	Si.
6. ¿Da seguimiento al uso de los recursos económicos de la empresa?	Hay gastos menores que solo emito el recibo de egresos asumiendo que el gasto se realizó.
7. ¿Para el pago de remuneraciones y beneficios a los trabajadores requiere siempre de la boleta de pago o liquidación de beneficios?	Si, para verificar el importe a pagar.
8. ¿Para salidas de dinero requiere la autorización del administrador y/o del gerente?	Del administrador mayormente. Pero, tratándose de gastos menores ya se me a autorizado a desembolsar.
9. ¿Emite reportes diarios al administrador y/o al gerente de la empresa?	Al administrador emito los reportes.
10. ¿Ha tenido algún faltante de dinero? ¿cuál fue el motivo?	Sí, pero fue porque había olvidado de emitir unos recibos de egresos.
11. ¿Cuál es el tratamiento que se le da al dinero recaudado?	Al medio día voy al banco a depositarlo, dejándome un importe para caja chica.
12. ¿Ha sufrido algún robo de dinero de la empresa?	Sí, una vez había olvidado echarle llave al cajón donde guardo el dinero; cuando regreso de almorzar ya habían tomado lo que estaba en el cajón

c) Área de almacén

1. ¿Ud. ¿Es una persona exclusiva para desarrollar actividades en el área de almacén?	También desarrollo actividades en el área de ventas.
2. ¿Le han sido proporcionados con detalle los procedimientos a realizar en esta área?	No, solo en términos generales.
3. ¿Se tienen clasificados los materiales almacenados, de acuerdo a tamaño, valor, utilidad, durabilidad, entre otros aspectos?	Sí
4. ¿Hay antecedentes de faltantes de material? ¿se logró identificar al responsable?	En los meses de Diciembre 2018 y Marzo 2019. No se logró determinar al responsable. Sucede que hay ocasiones en las que por la prisa sacan materiales sin avisar.
5. ¿En la recepción de materiales se verifica la calidad, cantidad, y características, de los mismos?	Si, se verifican todos esos detalles antes de verificar todos esos detalles.
6. ¿Se maneja el Kardex de almacén como herramienta de control de materiales?	Si, pero en hojas sueltas; y están un poco desordenadas.
7. ¿Se maneja algún software para el control de inventarios?	No.
8. ¿Considera que el espacio de almacenamiento es el más apropiado?	Si. Bueno, el espacio es amplio. Además se tratan de materiales no muy grandes.
9. ¿Se tiene algún material que requiera de mayor cuida por su valor o su grado de peligrosidad?	Sí, por ejemplo las agujas.
10. ¿Emite reportes a la administración para que se realicen las gestiones respectivas y abastecer al almacén?	Raras veces por lo que el sistema no funciona correctamente
11. ¿Para dar salida a algún material solicita la autorización del administrador o el gerente de la empresa?	Por lo general las coordinaciones las realizo con el administrador, y este se encarga de informar al titular gerente de la empresa.

## 5.2 Análisis de resultados

### 5.2.1 Objetivo específico 1

**O1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019.**

*Tabla 3*

*Análisis de Resultados*

<b>Áreas</b>	<b>Resultado</b>
Administración	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se ha elaborado solo una vez el análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).</li><li>- Se considera que siempre tiene cierta influencia el entorno para adoptar nuevas medidas.</li><li>- No se identifican las habilidades de cada empleado.</li><li>- No se distribuye al personal de acuerdo a la capacidad de cada empleado.</li><li>- Se evalúa cada seis meses el rendimiento del personal en relación a los objetivos de la empresa.</li></ul>
Ventas	<ul style="list-style-type: none"><li>- No se realiza una proyección de ventas.</li><li>- No se tiene un software para el área de ventas.</li><li>- Hay reclamos de parte de los clientes por retraso en el servicio solicitado.</li><li>- Los encargados de ventas no tienen la información completa respecto a los servicios que ofrece la empresa, en caso el cliente quiera mayor explicación es atendido por el administrador de la empresa</li></ul>
Almacén	<ul style="list-style-type: none"><li>- La persona encargada de esta área también desarrolla actividades como vendedora.</li></ul>



Áreas	Resultado
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los procedimientos le han sido entregados pero en términos generales.</li> <li>- Ha tenido faltantes de mercaderías debido a que en ocasiones los vendedores llevan materiales sin avisar.</li> <li>- Se lleva el Kardex en hojas sueltas.</li> <li>- Se identifica material que requiere de mayor vigilancia.</li> </ul>
Caja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El control del cobro a clientes se lleva en computadora a través de archivos Excel.</li> <li>- Por gastos iguales o menores a S/ 50.00 soles no se da seguimiento, solo se emite el recibo de egresos.</li> <li>- Ha tenido faltantes de dinero por motivo a que en ocasiones olvida emitir los recibos de egresos de caja.</li> <li>- Ha tenido pérdida de dinero dentro de la empresa.</li> </ul>

Nota: Fuente: Elaboración propia

### 5.2.2 Objetivo específico 2

#### **O2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019.**

La problemática de la Empresa JF Sur EIRL es la siguiente:

##### Área de administración

1. En el área de administración a pesar de que la persona responsable de este cargo (administrador) considera que el entorno siempre influye en la adopción de nuevas medias, no mantiene actualizado el análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), en el cual las “oportunidades” y “amenazas” provienen del entorno.

2. El administrador de la empresa no ha logrado identificar las habilidades de cada uno de los empleados, por lo tanto, no distribuye funciones de acuerdo a las habilidades y capacidades de cada uno de ellos. El administrador sostiene que raras veces se rota al personal, pues estos, desempeñan funciones para el cargo por el que fueron contratados. El rotar al personal de acuerdo a sus habilidades demostradas es una estrategia para garantizar la eficiencia de la empresa. Al insistir en dejar a los trabajadores en un puesto donde otro puede sentirse mejor y hacerlo mejor es no saber ubicar las piezas en su lugar.
3. El rendimiento del personal es evaluado cada seis (06) meses, es decir, tan solo dos veces al año se analiza el desarrollo del trabajador y si este está dando los beneficios esperados para la empresa. Sin embargo, el personal debe estar en constante evaluación para determinar cuál es el equipo que cumple con el perfil que la empresa espera para el logro de sus objetivos, y si es necesario capacitarlo para que pueda estar a la altura que la empresa lo requiere.

#### Área de ventas

4. No se ha elaborado una proyección de ventas, lo que significa que la empresa no maneja un estimado de sus ingresos que le permitiría presupuestar sus gastos haciendo los ajustes necesarios para obtener las utilidades esperadas que signifique el crecimiento sostenido de la empresa.
5. No se maneja un software. Actualmente las empresas, debido a la obligatoriedad de emitir comprobantes de pago electrónico, contratan a facturadores electrónicos que además de permitirles emitir comprobantes de pago, les ayuda a controlar cuentas por cobrar e inventario.
6. Se presentan reclamos de parte de los clientes por retraso en los servicios solicitados. Esto debe corregirse, de lo contrario la competencia puede utilizar esta debilidad para captar a dichas personas insatisfechas en su lista de clientes.
7. A los vendedores no se les ha proporcionado la información completa respecto a los servicios que ofrece la empresa, y toda vez que se pide mayor información se

recurre al administrador; esto se debería subsanar ya que las ventas no deben estar limitadas a la presencia de una sola persona.

#### Área de almacén

8. La persona encargada del área de almacén también desempeña funciones en el área de ventas. Esto puede ser perjudicial ya que el hecho de tener dos responsabilidades diferentes puede ocasionar que ninguna de las dos las desarrolle con eficiencia.
9. Se ha tenido faltantes de mercadería por el desorden que hay en esta área, pues, tal como lo manifiesta la persona encargada, hay ocasiones en las que se permite la salida de materiales sin previa comunicación a su persona.
10. El Kardex se lleva de forma manual en hojas sueltas, lo que no garantiza la conservación de la información, pues, estas hojas podrían confundirse entre más papeles.

#### Área de caja

11. A los gastos menores de S/ 50.00 soles no se les da seguimiento, solo se emite el recibo de egresos donde firma la persona responsable del gasto. Esto podría ser motivo para que resulten gastos inciertos.
12. Ha tenido faltantes de dinero debido a que hay ocasiones en las que se olvida de emitir el recibo de egresos de caja; originando esto desconcierto ya que no se estaría dándole el uso adecuado a los recibos de caja.
13. Ha tenido pérdida de dinero dentro de la empresa sin hallar al responsable, lo que es motivo para crear un ambiente de desconfianza.

### **5.2.3 Objetivo específico 3**

**Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejore las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019.**

A continuación, se presenta las propuestas de mejora (Manual de procedimientos, Plan de capacitación y Plan de contingencia) con relación a las deficiencias encontradas en las áreas de la empresa.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición	1.0
Fecha:	09/2019



## INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos de la Empresa JF Sur EIRL, tiene como propósito dar a conocer los lineamientos de cada una de las áreas que la conforman. Este documento es de información y consulta para las áreas de: administración, ventas, almacén, y caja. El manual es un medio para familiarizarse con los procedimientos a seguir para corregir errores y deficiencias encontradas. Además su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones.

El manual de procedimientos constituye un instrumento de apoyo al proceso organizacional de la empresa, proporcionar información sobre la forma de llevar a cabo las distintas actividades en las diferentes áreas de la empresa.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L.. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019



## PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

JF Sur EIRL., siempre preocupados por la seguridad de los trabajadores brinda una amplia gama de productos de calidad certificada bajo normas nacionales e internacionales, trabajamos en forma constante en incorporar productos de alta calidad.

Nuestra organización está orientada a la satisfacción de nuestros clientes, y se encuentra integrada por un grupo humano altamente calificado y capacitado para atender sus requerimientos.

Somos una empresa dedicada a la distribución y comercialización de ropa industrial.

Satisfacemos las necesidades de nuestros clientes mediante una oferta diversificada con el máximo nivel de servicio integrándonos a su cadena de suministro, garantizando así un crecimiento sostenido con solidez financiera.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

### OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

- Liderazgo. /Alcanzar el liderazgo del mercado de materiales para la construcción a través de la actualización en forma permanente de los procesos y la infraestructura tecnológica y administrativa para responder con eficiencia y calidad a los cambios y exigencias de la demanda del mercado.
- Rentabilidad. Lograr altos niveles de rentabilidad a través de la productividad, y la administración de los recursos económicos, de manera que permita el desarrollo de las actividades de la empresa.
- Gestión tecnológica. Conocimiento de las alternativas tecnológicas que puedan favorecer el desarrollo de las actividades ejecutadas en la empresa y capacitación del equipo humano.
- Desarrollo social. Participar activamente en el mejoramiento de las condiciones sociales y económicas del país siendo una fuente generadora de empleo.
- Calidad. Satisfacción de los requerimientos del cliente a través de la oferta de una amplia gama de productos, respaldada por la asesoría técnica calificada, altos estándares de calidad y acompañamiento en obras y proyectos por parte del equipo humano integrante de la compañía.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

### PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

Los Principios Corporativos son el marco de actuación ética de la organización y la base de la cultura institucional, entendida ésta como el conjunto de valores que inspiran y guían su vida cotidiana, adicionalmente son las directrices rectoras del Plan Estratégico.

Por tanto, la gestión de la organización se soportará en los siguientes Valores:

- **Transparencia:** La Transparencia y la Honestidad deben ser los principios centrales en el actuar organizacional y deben ser aplicados, sin excepción, por todos los miembros de la organización.
- **Servicio al Cliente:** Una tarea permanente y fundamental de la organización será crear una cultura de servicio a sus clientes tanto internos como externos, satisfaciendo sus necesidades y expectativas y ofreciendo asesorías pertinentes para sus requerimientos.
- **Logro de Resultados:** Los resultados deben lograrse dentro de un entorno de productividad en el cual la eficiencia y la eficacia se combinen para asegurar una entidad altamente productiva, con un uso racional de los recursos, generadora de nuevos ingresos que aseguren la sostenibilidad organizacional y proporcione valor agregado para la empresa, los miembros de la organización y la sociedad.
- **Comunicaciones:** El manejo oportuno y adecuado de la información será una de las principales responsabilidades en todos los niveles, permitiendo el mejoramiento del clima laboral y creando así las condiciones necesarias para desarrollar y asegurar el alcance de los objetivos organizacionales.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019





### PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

Los Principios Corporativos son el marco de actuación ética de la organización y la base de la cultura institucional, entendida ésta como el conjunto de valores que inspiran y guían su vida cotidiana, adicionalmente son las directrices rectoras del Plan Estratégico.

Por tanto, la gestión de la organización se soportará en los siguientes Valores:

- **Calidad y Competitividad:** Las actividades deben desarrollarse dentro de un ambiente de Calidad, que permita el aprendizaje continuo en la articulación de los talentos, las oportunidades, el entorno, los riesgos y los beneficios. La calidad debe ser la obsesión institucional en todo lo que hagan todos y cada uno de los miembros de la organización.
- **Creatividad e Innovación:** La organización tiene que desarrollar su actuar en un entorno que facilite la creación y la innovación como el único medio posible para anticipar las demandas de una sociedad en proceso de cambio cada día más acelerado. El uso intensivo de la tecnología para la modernización y virtualización de los ambientes y espacios para la gestión, será un vehículo para estimular la Creatividad y la Innovación.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

### **POLÍTICAS DE DESEMPEÑO**

Todos los integrantes de la Empresa JF Sur EIRL deben:

- Cumplir de forma correcta con los horarios de trabajo establecidos por la empresa.
- Ejecutar de manera comprometida y con disposición las funciones del cargo para el cual fue contratado.
- Velar por un ambiente de trabajo tranquilo, cordial, colaborativo y motivador.
- Generar espacios de comunicación y difusión de las actividades encaminadas al logro de los objetivos organizacionales, personales y la mejora del clima organizacional.
- Brindar la mejor atención a los clientes, asegurando a los existentes y posibilitando la adhesión de nuevos compradores.
- Cuidar y conservar en buen estado los implementos y elementos de trabajo suministrados por la empresa.
- Seguir los conductos regulares para la presentación de observaciones, quejas y reclamos, tanto del cliente interno como externo.
- Buscar a la menor brevedad posible solución a las situaciones o inconvenientes que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades diarias, propias de la compañía.
- Utilizar los implementos de protección establecidos para que no se presenten, en lo posible, accidentes de trabajo.
- Comprometerse con el mejoramiento continuo de la empresa y las actividades que adelanta.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición	1.0
Fecha:	09/2019



### **POLÍTICAS DE DESEMPEÑO**

Todos los integrantes de la Empresa JF Sur EIRL deben:

- Facilitar y acompañar a los nuevos colaboradores con la familiarización de las actividades a ejecutar.
- Manifiestar, comunicar o exponer estrategias que contribuyan al mejoramiento y conservación de un buen ambiente de trabajo.
- Respetar y ofrecer el mejor trato a todos los integrantes y visitantes de la compañía.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019



## MISIÓN CORPORATIVA

### Misión Corporativa

Somos una empresa dedicada a la distribución y comercialización de equipos de protección personal.

Satisfacemos las necesidades de nuestros clientes mediante una oferta diversificada con el máximo nivel de servicio integrándonos a su cadena de suministro, garantizando así un crecimiento sostenido con solidez financiera.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

# **I. ÁREA DE ADMINISTRACIÓN**

### 1.1. Identificación del puesto

- Nombre del puesto : Administrador
- Área a la que pertenece : Administración.
- Cargo del jefe directo : Jefe de administración

### 1.2. Objetivos

- Lograr de la manera más eficiente y eficaz la totalidad de objetivos propuestos por la empresa.
- Permitir que la empresa goce de una perspectiva bastante amplia del entorno en el cual se desarrolla.
- Asegurar la producción o prestación de servicios por parte de la empresa para que los clientes queden satisfechos con la atención recibida.
- Superar a la competencia, buscando las diferentes herramientas que lo hagan posible.
- Crecer como empresa.
- Aumentar las utilidades a través de la disminución de costos y aumentando ventas.
- Brindar bienestar, desarrollo personal y profesional a los empleados.

### 1.3. Función General

Apoyar administrativa y financieramente a todas las áreas de la empresa, entendiéndose como tal la administración de los recursos humanos, la administración de la parte financiera y contable, la administración de los recursos de caja, la administración de abastecimiento de insumos y/o materiales, transportes y servicios generales de la empresa.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019

#### 1.4. Funciones Específicas

Para cumplir con su objetivo, la Gerencia de Administración y Finanzas deberá realizar las siguientes funciones:

- Cumplir y hacer cumplir el Manual de Organización y Funciones, así como el Plan de Riesgos y Manual de Procedimientos de la Empresa.
- Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar en forma continua el funcionamiento de las diferentes áreas a su cargo en función de los objetivos y metas de la Gerencia a su cargo, en concordancia con las políticas y objetivos de la Empresa.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales, reglamentos internos, estatuto de la empresa y otros vigentes, referidas a los procesos Contables-Financieros, Recursos Financieros y otros inherentes a sus labores.
- Controlar y evaluar las actividades contables - financieras a través del Área correspondiente velando por que éstas se realicen en concordancia con las Normas y Procedimientos de la Empresa.
- Coordinar con las áreas los objetivos, metas y acciones a desarrollar anualmente en las áreas de su competencia, para un análisis e integración al plan operativo general de la Empresa.
- Velar por una buena administración de los niveles de inventarios físicos -valorizados de los materiales y el buen almacenamiento a través del área de Almacén; así como las actividades de registro y control de los activos fijos e inventarios finales del Almacén de la empresa, verificando que las adquisiciones se efectúen de acuerdo a las necesidades reales y las previsiones adecuadas en cantidad, calidad, oportunidad y economía.
- Evaluar el comportamiento mensual de los stocks de materiales del almacén mediante la estadística gráfica, así como los indicadores de rotación y cobertura.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición 1.0

Fecha: 09/2019

- Emitir informes de los indicadores de gestión que permitan una adecuada evaluación y control de la gestión de las áreas y todo lo referente a su área teniendo como fin una óptima utilización de los recursos disponibles.
- Abrir y/o cerrar las cuentas corrientes, cartas fianzas, cartas de crédito libretas de ahorro y otras de carácter bancario de la empresa, efectuando los controles del caso.

### 1.5.Procedimientos

#### 1.5.1. Controlar y dar seguimiento de manera eficiente a la documentación oficial

##### a) Tabla de actividades

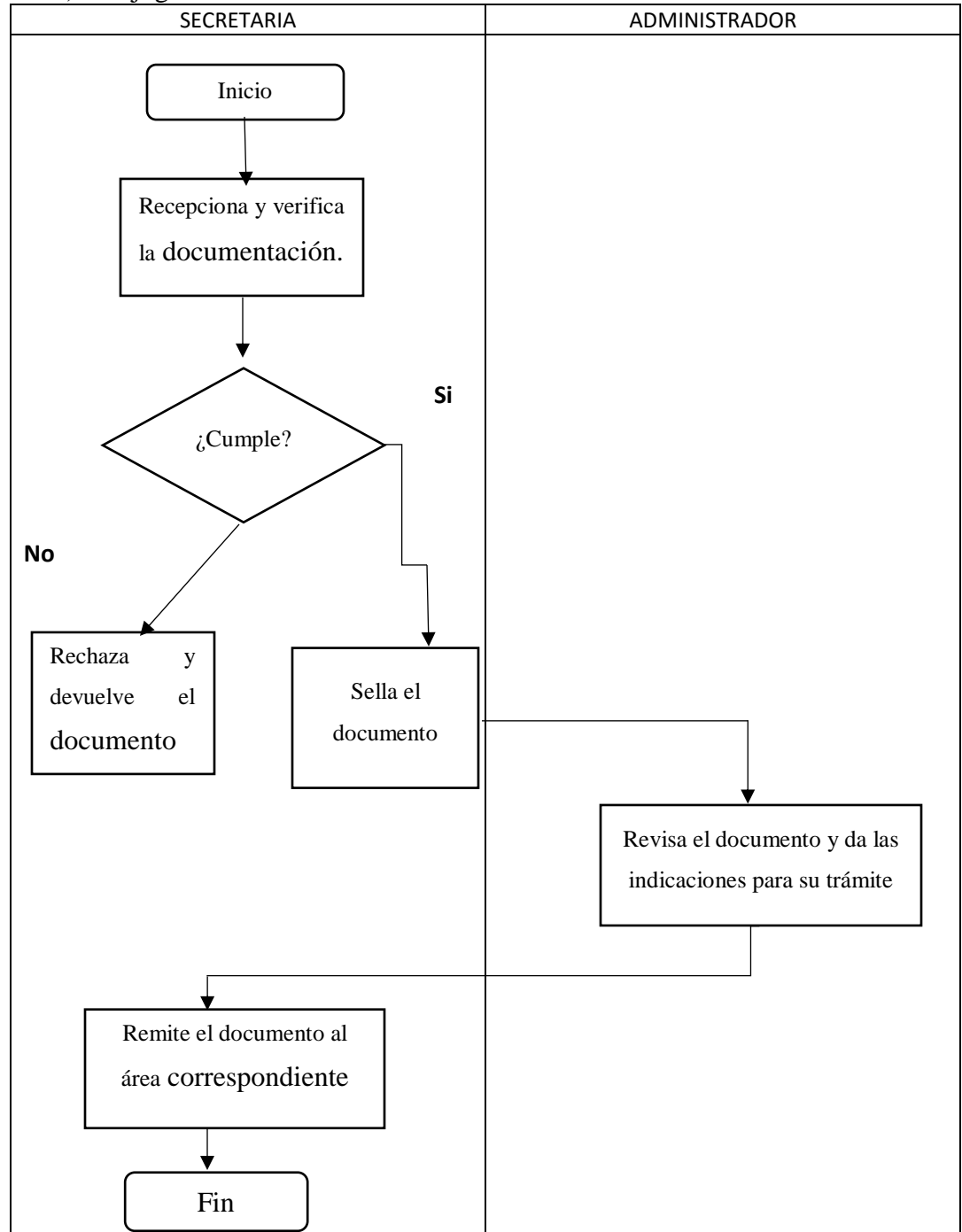
RESPONSABLE	ACT. N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Secretaria	1	Recepciona y verifica la documentación
		¿Cumple con los requisitos? No: Va al paso N.º 02 Si: Ir al paso N.º 03
Secretaria	2	Rechaza el documento y lo devuelve al interesado
	3	Sella el cargo por el documento recepcionado, y lo coloca en la bandeja de correspondencia
Administrador	4	Revisa el documento y da las indicaciones correspondientes para su trámite.
Secretaria	5	Remite el documento e indicaciones al área correspondiente
	6	Archiva fotocopia del documento en el expediente que le compete.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019

Edición	1.0
Fecha:	09/2019



b) Flujograma



1.5.2. Elaboración de análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).

a) Tabla de actividades

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACT. N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
Administrador	1	Elaborar por escrito un listado de las fortalezas y debilidades de la empresa.
Administrador	2	Remite una solicitud a la secretaria para que recopile la información respecto a las oportunidades y amenazas de la empresa
		¿Dispone del tiempo para realizar la actividad? No: Ir al paso N.º 03 Si: Ir al paso N° 04
Secretaria	3	Rechaza la solicitud y explica el motivo.
Secretaria	4	Recopila información y elabora un informe
Secretaria	5	Remite informe de las oportunidades y amenazas
Administrador	6	Elabora el análisis FODA
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

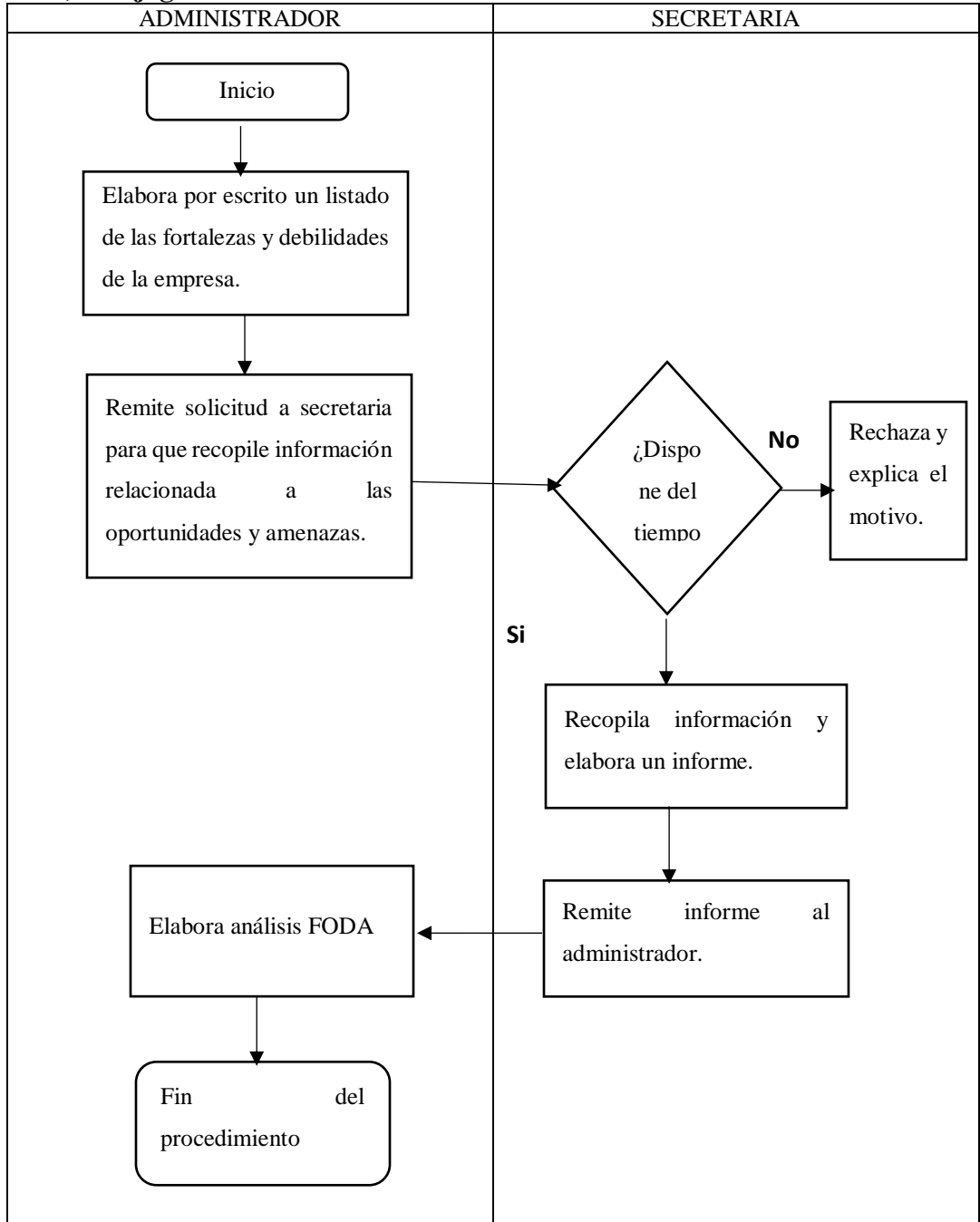
Edición

1.0

Fecha:

09/2019

**b) Flujoograma**



Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019

Edición	1.0
Fecha:	09/2019

Formatos

	Fortalezas	Debilidades
I N T E R N A S	Condiciones internas a favor de la empresa como: Producto de calidad, precio económico, capacidad de trabajo, buena atención.	Factores que reducen las posibilidades del éxito, tales como: desconocimiento del mercado, deficiencias de los productos y/o servicios en relación de la competencia, y recursos insuficientes.
	Oportunidades	Amenazas
E X T E R N A S	Condiciones externas en favor del logro de los objetivos de la empresa tales como: Productos o servicios tendencias, nuevas necesidades de consumidores, cambios tecnológicos, sociales, familiares, etc.	Factores externos que, imposibilidad la el alcance de objetivos para la empresa tales como: Que el competidor tenga un mejor producto; la empresa no cuente con licencia de funcionamiento, no entregue boletas de

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición 1.0

Fecha: 09/2019

1.5.3. Distribución del personal

a) Tabla de actividades

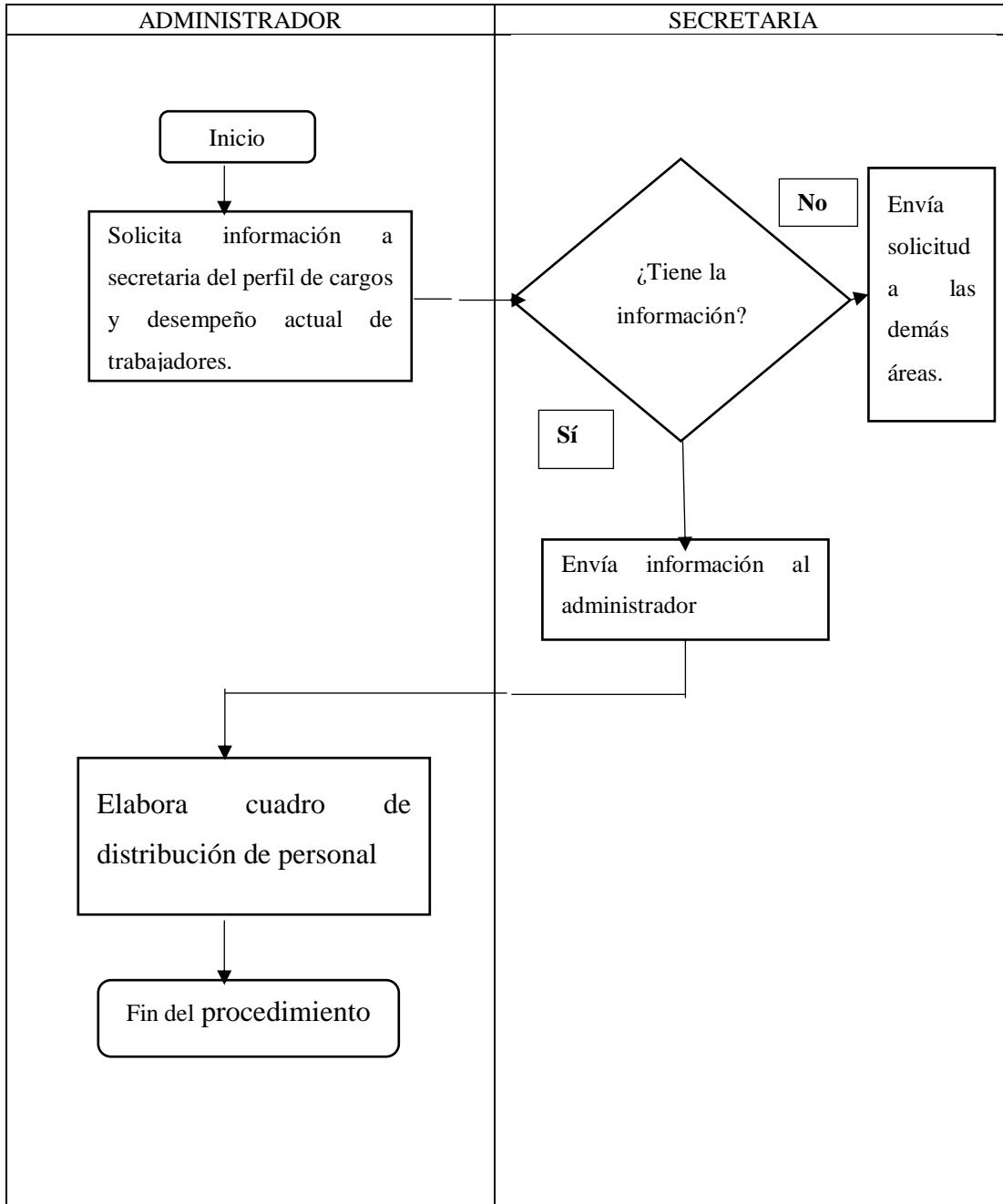
RESPONSABLE	ACT. N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Administrador	1	Solicita a secretaria un informe del perfil de todos los cargos y del desempeño actual de cada trabajador.
Secretaria	2	Revisa el documento
		¿Tiene la información solicitada? No: Ir al paso N° 3 Sí: Ir al paso N° 4
Secretaria	3	Elabora solicitudes a cada jefe de área para que proporcione información.
Secretaria	4	Envía información al administrador.
Administrador	5	Elabora cuadro de distribución de personal
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición 1.0

Fecha: 09/2019

b) Flujograma



Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019

Edición	1.0
Fecha:	09/2019

Formatos a utilizar

<b>Cargo</b>	<b>Perfil</b>
Cajero (a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar en equipo.</li> <li>• Facilidad de comunicación.</li> <li>• Capacidad de planificación y organización.</li> <li>• Tolerancia al estrés y actitud para resolver conflictos.</li> <li>• Habilidades matemáticas y de cálculo.</li> <li>• Reconocimiento de billetes falsificados.</li> <li>• Buena atención al cliente.</li> </ul>
Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía.</li> <li>• Tener la capacidad para resolver problemas en poco tiempo.</li> <li>• Llevar la agenda de la persona a la asiste.</li> <li>• Tener la capacidad de autogestión y cumplir con varias tareas de forma simultánea.</li> <li>• Priorizar tareas importantes sin dejar de lado las secundarias.</li> <li>• Gestionar entre las diferentes áreas.</li> <li>• Atención telefónica.</li> <li>• Organización logística</li> <li>• Conocimientos en ofimática.</li> <li>• Buena redacción y ortografía</li> <li>• Capacidad para tramitar y archivar documentos.</li> <li>• Ser proactiva.</li> </ul>
Almacenero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saber codificar los materiales e ingresarlos al almacén</li> <li>• Registrar archivos</li> <li>• Dar entrada y salidas de materiales</li> <li>• Realizar inventarios.</li> <li>• Manejo de Excel (indispensable)</li> <li>• Estar orientado a resultados</li> <li>• Trabajar en equipo</li> <li>• Aceptar sugerencias</li> <li>• Proactivo</li> <li>• Responsable</li> <li>• Organizado</li> </ul>
Vendedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saber escuchar</li> <li>• Tener buena memoria</li> <li>• Ser creativo</li> <li>• Trabajar en equipo</li> <li>• Ser autodisciplinado</li> <li>• Tener tacto para decir o hacer las cosas sin ofender a nadie.</li> <li>• Poseer empatía</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para encontrar y fidelizar clientes</li> <li>• Habilidad para determinar las necesidades y deseos de los clientes.</li> <li>• Habilidad para hacer presentaciones de venta eficaces</li> <li>• Habilidad para cerrar la venta</li> <li>• Habilidad para brindar servicios posventa</li> <li>• Conocer la empresa</li> <li>• Conocer los productos y servicios</li> <li>• Conocer el mercado</li> </ul>
--	---

--	--	--

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019



## II. ÁREA DE VENTAS

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019

**2.1. Identificación**

- Nombre del puesto : Vendedor
- Área a la que pertenece : Ventas.
- Cargo del jefe directo : Administrador.

**2.2. Objetivo**

La persona encargada de ventas es aquella que establece un nexo entre el cliente y la empresa, contribuir a la solución de problemas, administrar su zona de ventas e integrarse a las actividades de mercadotecnia.

**2.3. Funciones**

Para ventas

- Establecer los objetivos
- Planificar las estrategias
- Atender a los clientes
- Promover a la empresa

**2.4. Coordinación**

- Jefe de Almacén.
- Jefe de caja
- Administrador.

**2.5. Supervisión**

Administrador

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición	1.0
---------	-----

Fecha:	09/2019
--------	---------



**2.6. Perfil del puesto**

Estudios : Técnico  
Especialidad : Administración, Contabilidad o Economía.  
Experiencia : Mínimo 3 años

**2.7. Competencias - valores**

- Probidad y Conducta
- Vocación de servicio empresarial
- Sensibilidad Social
- Lealtad Institucional

**2.8. Coordinación**

- Jefe de Almacén.
- Jefe de caja
- Administrador.

**2.9. Supervisión**

Administrador

**2.10. Perfil del puesto**

Estudios : Técnico  
Especialidad : Administración, Contabilidad o Economía.  
Experiencia : Mínimo 3 años

**2.11. Competencias - valores**

- Probidad y Conducta
- Vocación de servicio empresarial
- Sensibilidad Social
- Lealtad Institucional

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición 1.0

Fecha: 09/2019

**2.12. Procedimientos**

## 2.12.1. Proyección de ventas

## a) Tabla de actividades

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACT. N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
Encargado de Ventas	1	Elabora un resumen de las ventas de los últimos 6 meses-
Encargado de ventas	2	Selecciona los documentos comprendidos
		¿Tiene la información disponible? No: Ir al paso N° 03 Si: Ir al paso N° 04
Encargado de ventas	3	Elabora un cuadro resumen de ventas
Encargado de ventas	5	Elabora la proyección de Ventas
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

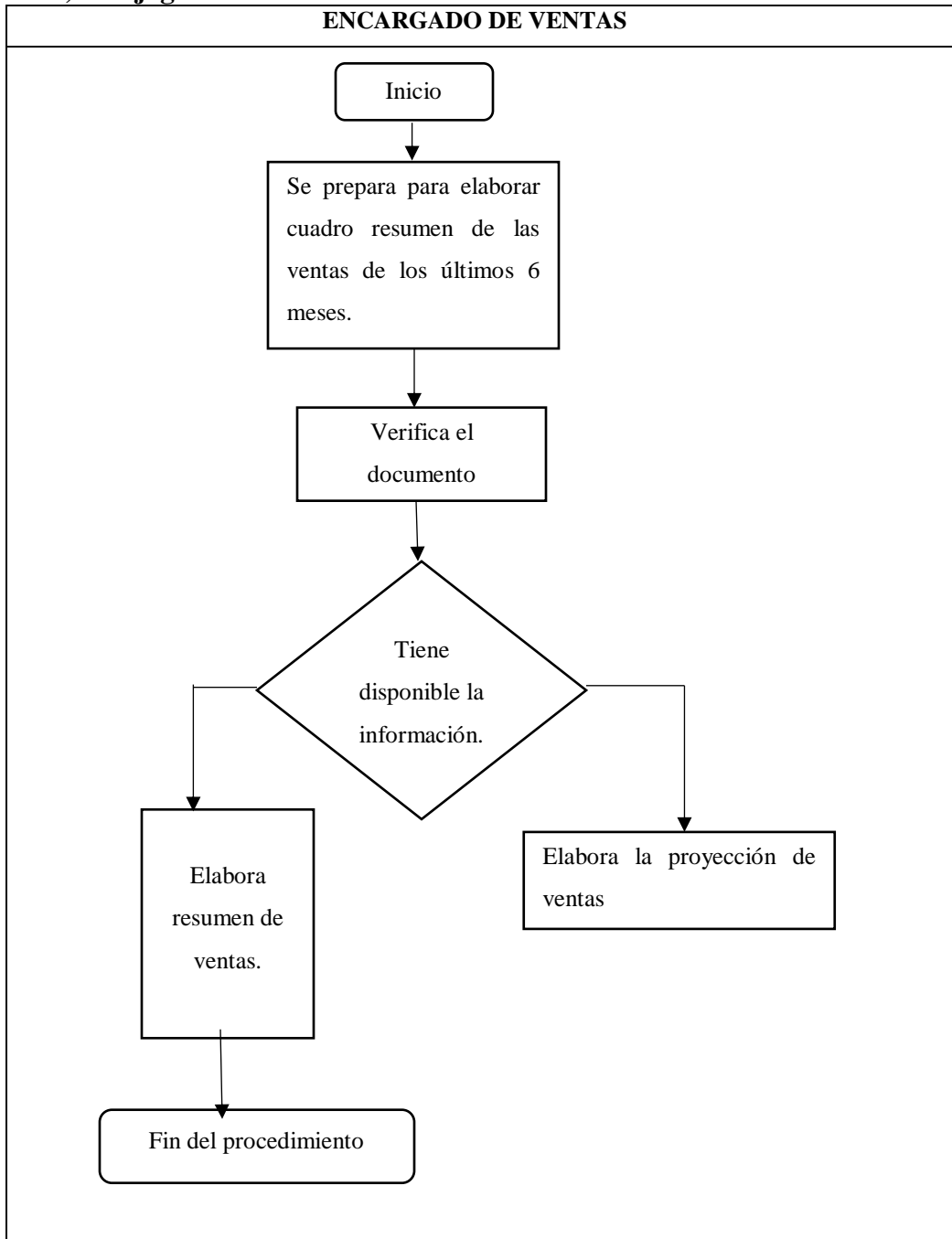
Edición

1.0

Fecha:

09/2019

**b) Flujograma**



Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición	1.0
Fecha:	09/2019

**a) Formatos a utilizar**

Para proyección de ventas

VENTAS MES DE .....				
COD	PRODUCTO	CANTIDAD	P.U. (S/)	P. TOTAL (S/)

MESES	IMPORTE S/
TOTAL	

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición	1.0
Fecha:	09/2019

2.12.2. Cotizar Software de ventas

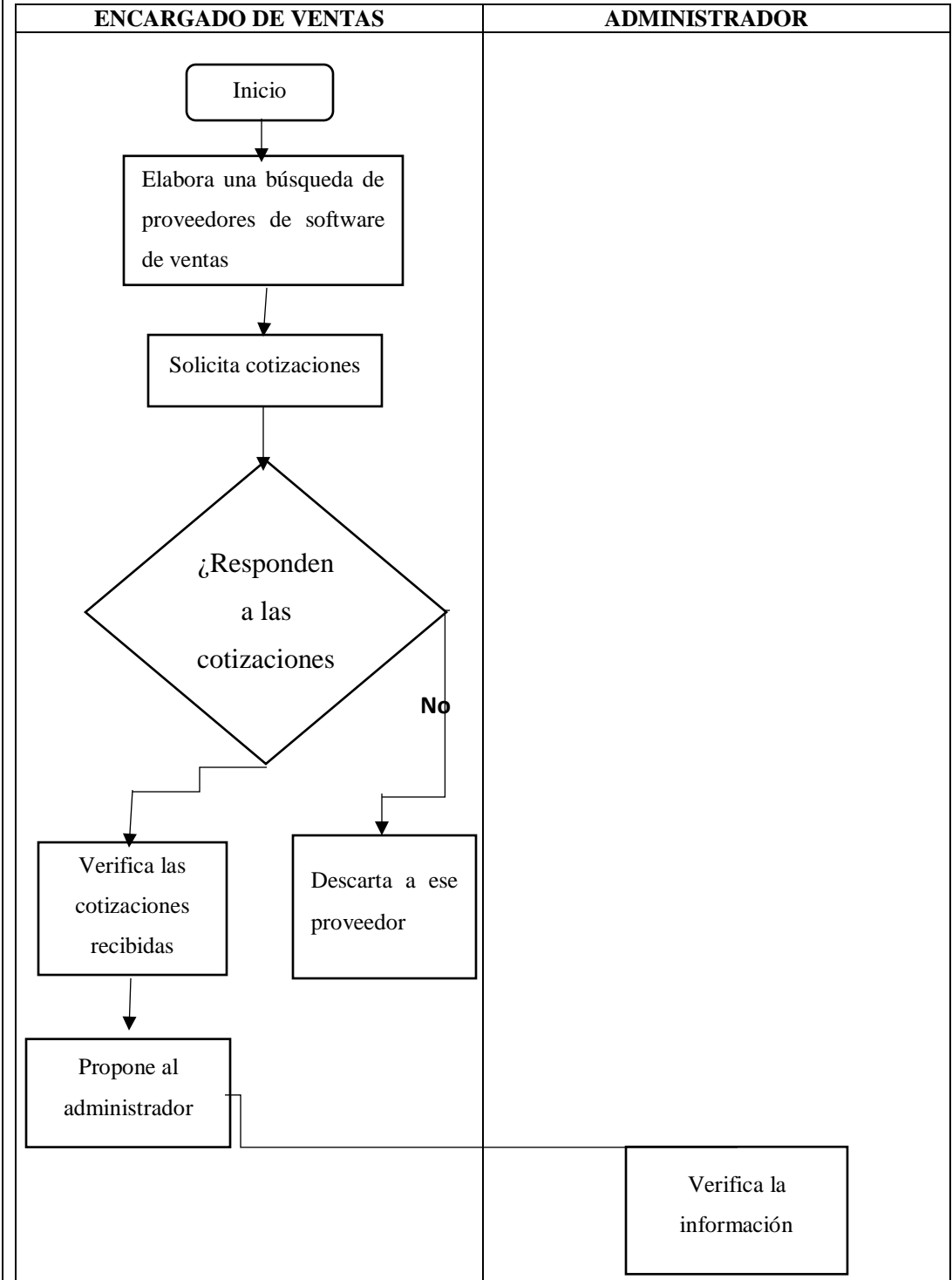
a) Tabla de actividades

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACT. N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
Encargado de Ventas	1	Buscar proveedores de software de ventas
Encargado de Ventas	2	Solicitar cotizaciones
		¿Responden a sus solicitudes? No: Ir al paso N° 3 Sí: Ir al paso N° 4
Encargado de Ventas	3	Descartar al proveedor
Encargado de Ventas	4	Proponer al administrador la compra de software de ventas
		¿Aprueba la compra? No: Ir al paso N° 5 Sí: Ir al paso N° 6
Administrador	5	Descarta al proveedor
Administrador	6	Aprueba la compra
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

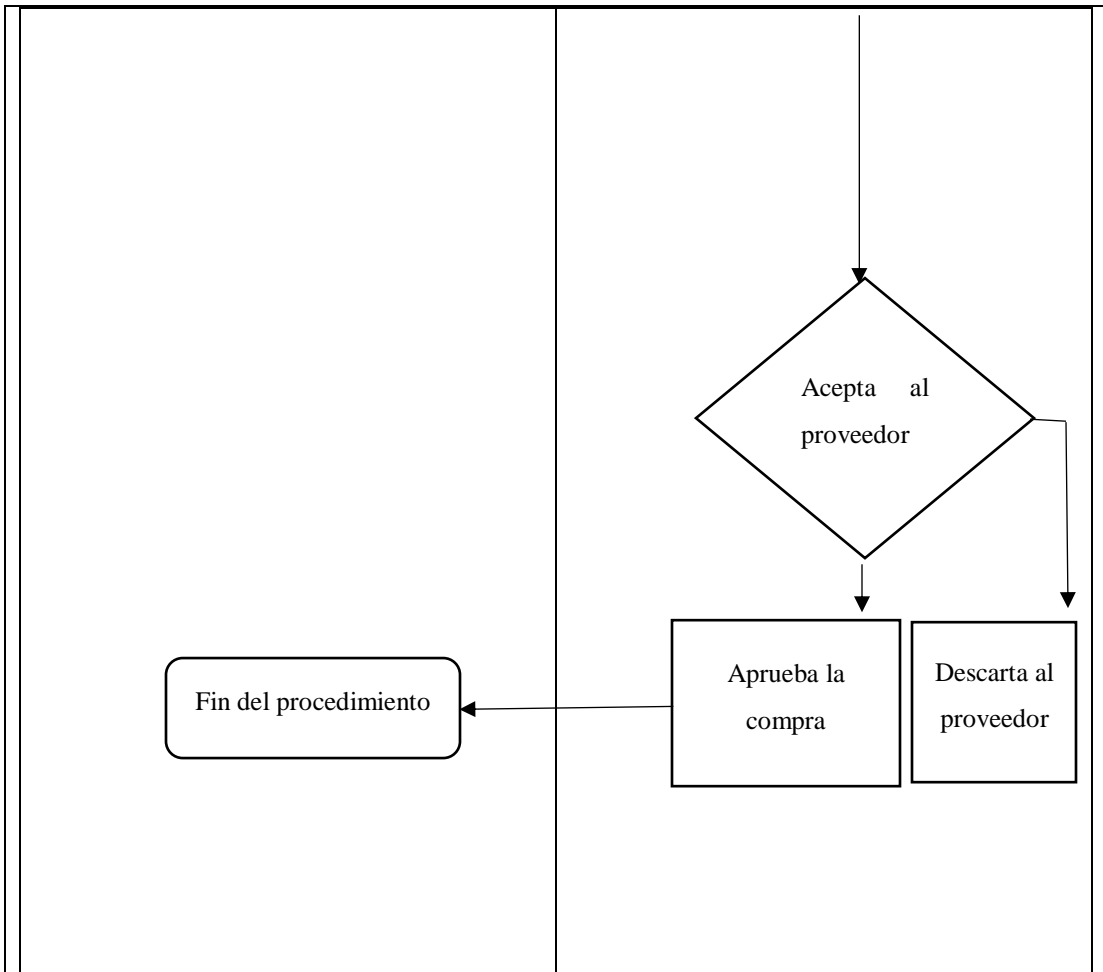
Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición	1.0
Fecha:	09/2019

b) Flujoograma







Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019

2.12.3. Atención al público

a) Tabla de actividades

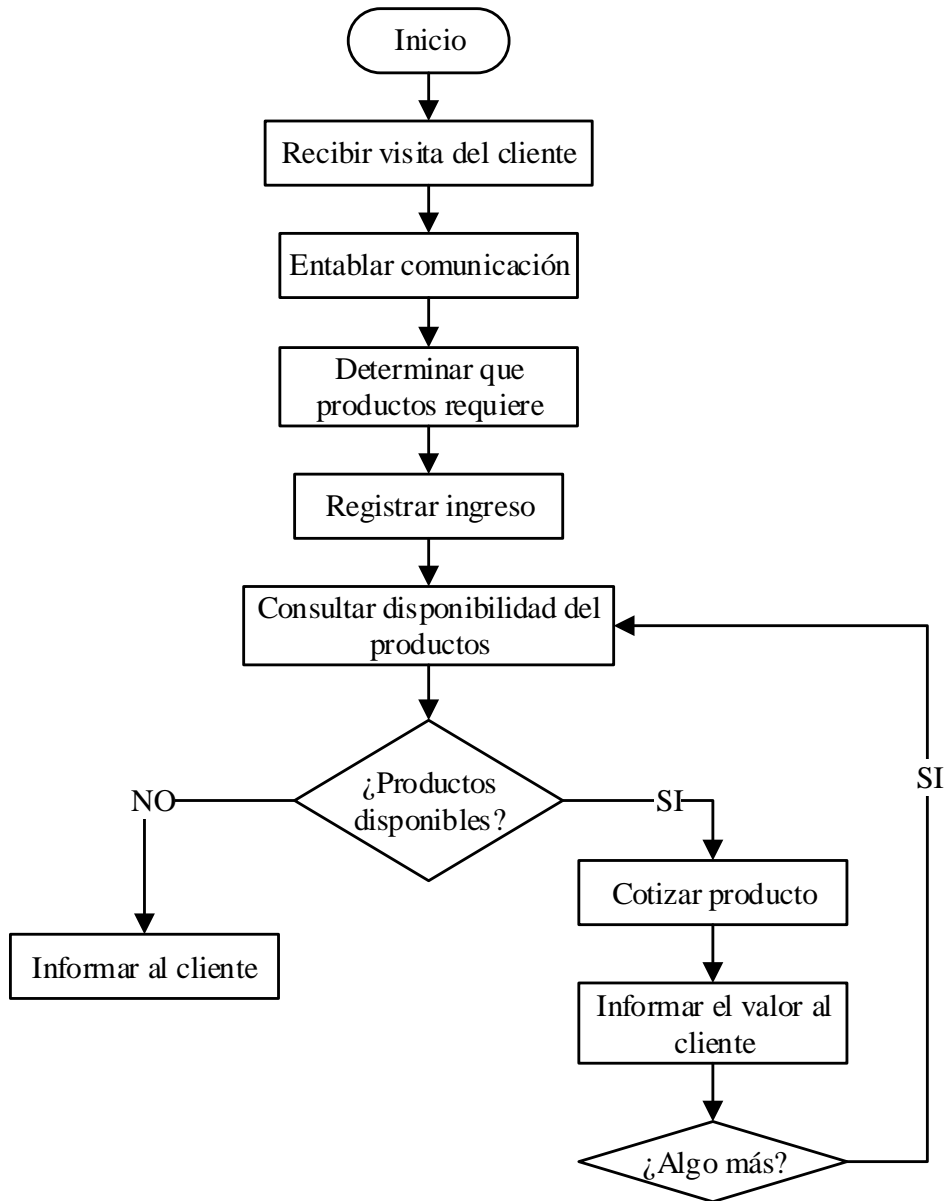
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACT. N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
Vendedor	1	Recibir visita del cliente
Vendedor	2	Entablar comunicación
Vendedor	3	Determinar qué productos requiere
Vendedor	4	Consultar disponibilidad de productos
		¿Hay productos disponibles? No: Informar al cliente Sí: Cotizar producto
Vendedor	5	Informar al cliente
Vendedor	6	Cotizar producto
Vendedor	7	Informar valor del producto al cliente
	8	¿Efectuará la compra? No: Ir al paso N° 9 Sí: Ir al paso N° 10
Vendedor	9	Emitir factura
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición 1.0

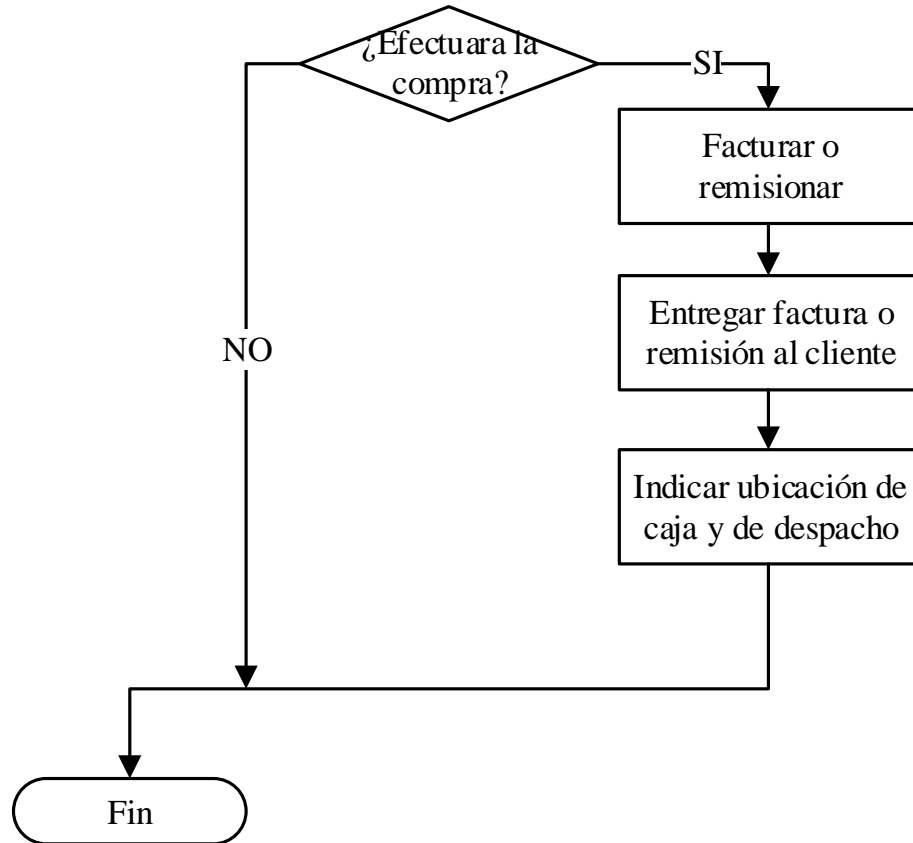
Fecha: 09/2019

b) Flujograma



Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019

Edición	1.0
Fecha:	09/2019



## III. ÁREA DE ALMACÉN

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición	1.0
Fecha:	09/2019

### 3.1. Coordinación

- Jefe de Ventas.
- Jefe de Caja
- Administrador.

### 3.2. Supervisión

Administrador

### 3.3. Perfil del puesto

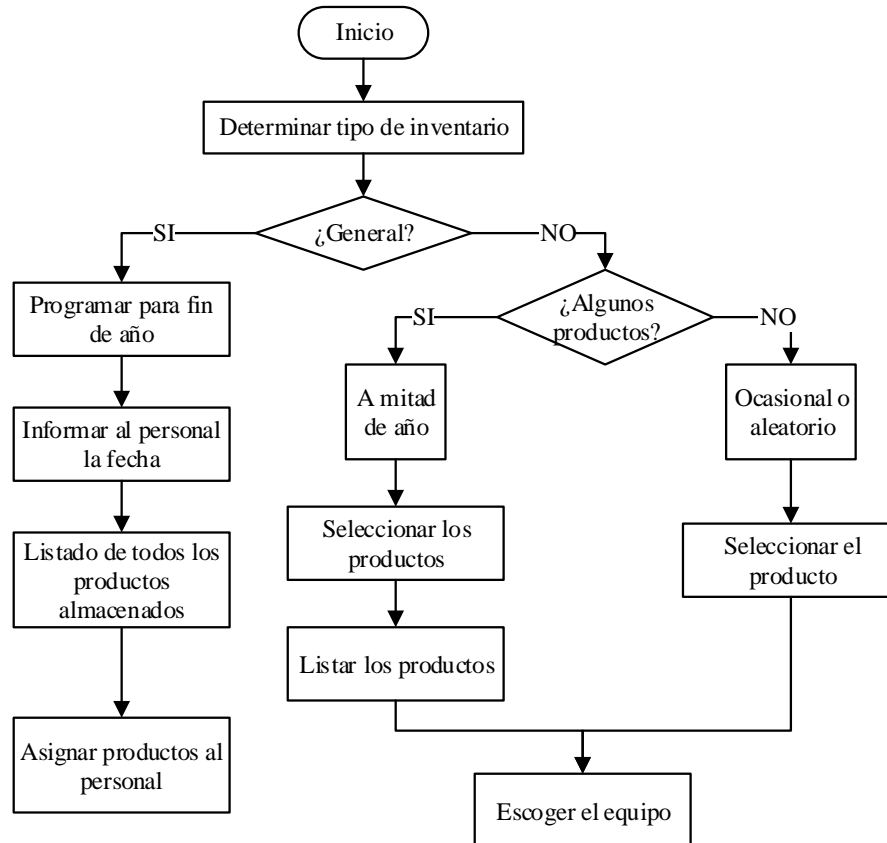
Estudios : Técnico  
 Especialidad : Contabilidad, Administración  
 Experiencia : Mínimo 1 año.

### 3.5. Competencias - valores

- 1.- Probidad y Conducta
- 2.- Vocación de servicio empresarial
- 3.- Sensibilidad Social
- 4.- Lealtad Institucional

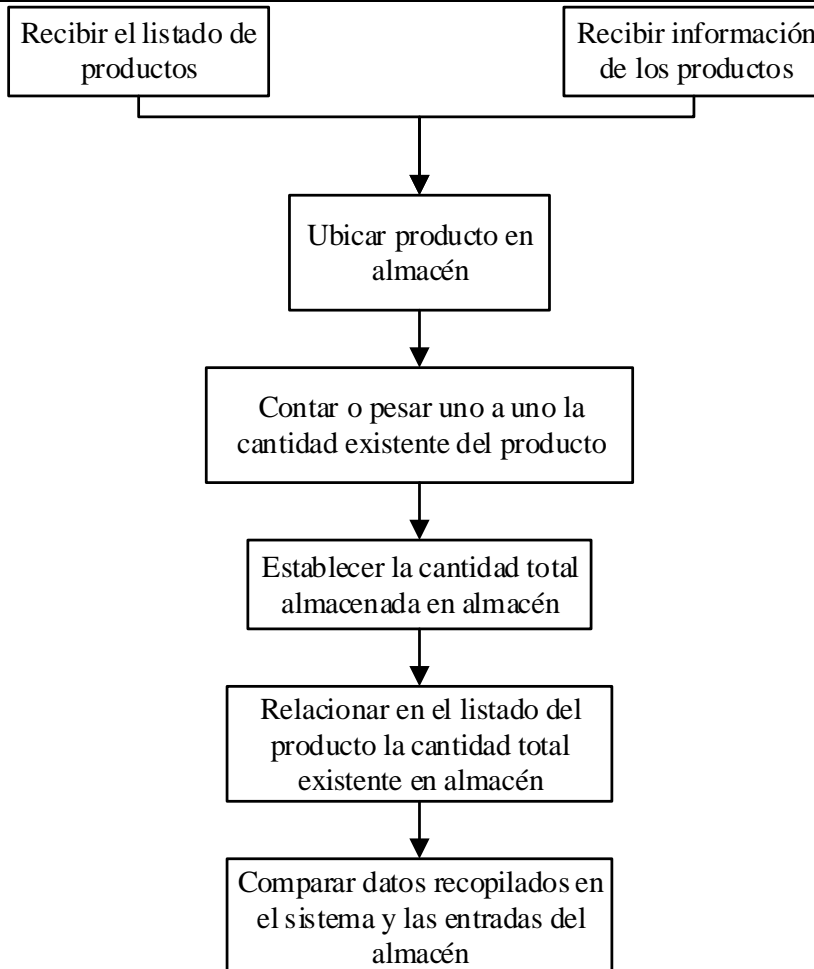
Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019

### 3.6. Inventario



Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019

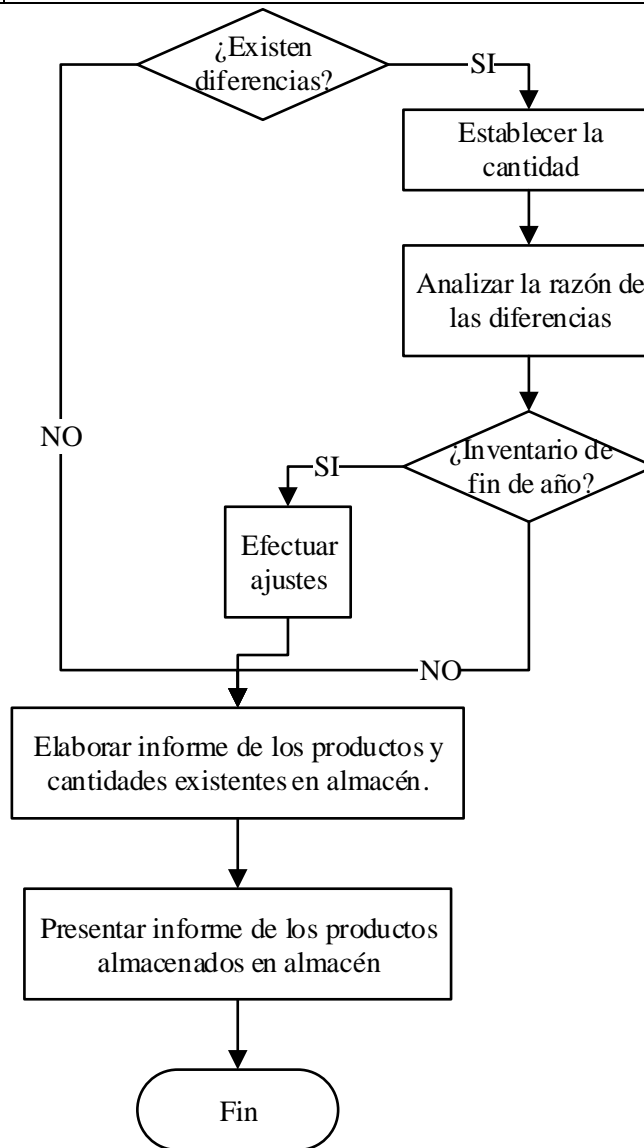
Edición	1.0
Fecha:	09/2019



Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición	1.0
Fecha:	09/2019





Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

3.7 Codificación de productos

a) Tabla de actividades

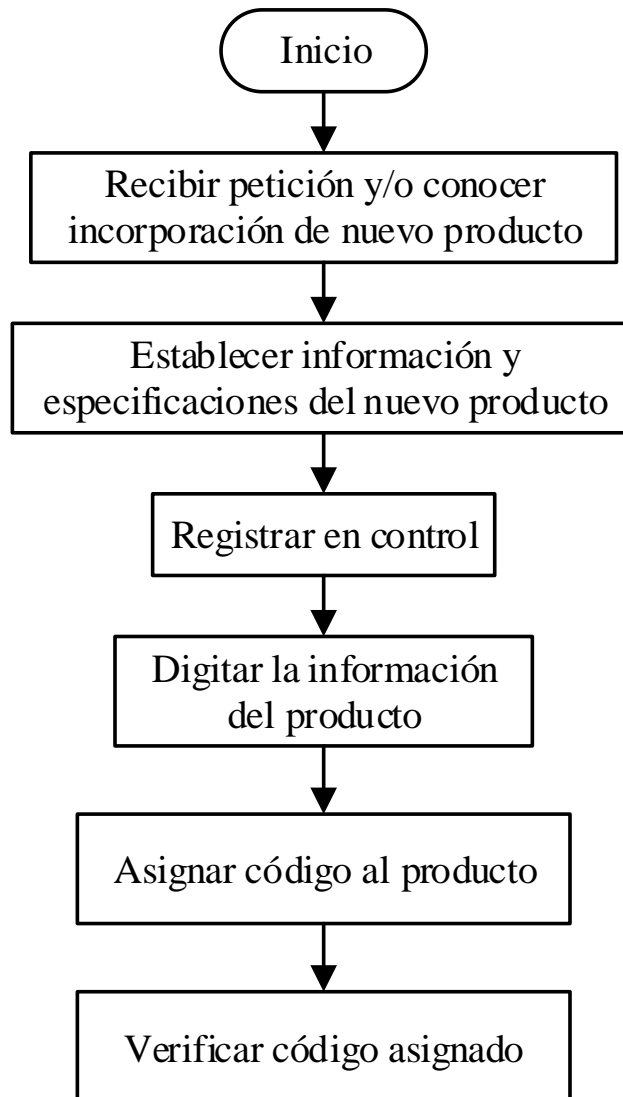
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACT. N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
Jefe de almacén	1	Recibir petición y/o conocer incorporación de nuevo producto
Jefe de almacén	2	Establecer información y especificaciones del nuevo producto.
Jefe de almacén	3	Registrar en control
Jefe de almacén	4	Digitar la información del producto
Jefe de almacén	5	Asignar código al producto
Jefe de almacén	6	Verificar código asignado
		¿código ya preexistente? No: Ir al paso N° 07 Sí: Ir al paso N° 08
Jefe de almacén	7	Diligenciar formato para codificar el ítem.
Jefe de almacén	8	Generar código
Jefe de almacén	9	Grabar información
Jefe de almacén	10	Informar código del producto
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición 1.0

Fecha: 09/2019

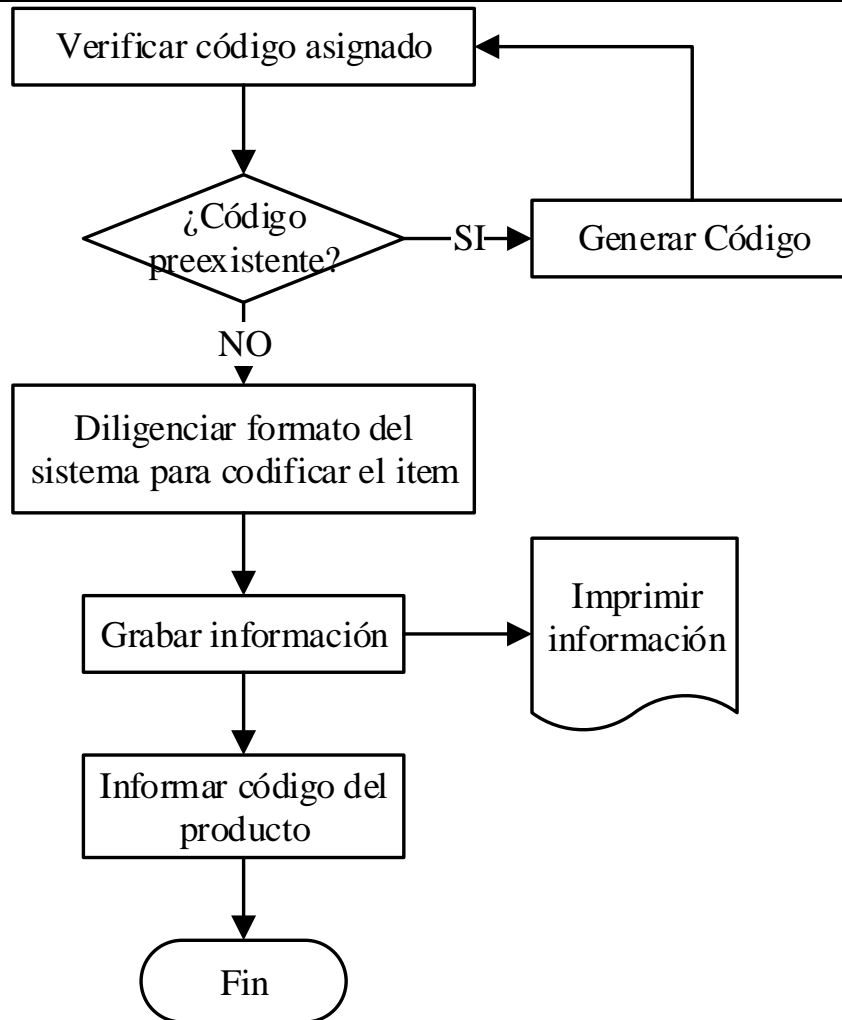
b) Flujoograma



Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición 1.0

Fecha: 09/2019



Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

3.8 Elaborar Kardex de almacén

a) Datos a considerar en el Kardex de almacén

- El encabezamiento contendrá la razón social de la empresa, artículo, código, marca, modelo y el sistema para determinar el costo.
- Fecha de la operación
- En las entradas se registra la cantidad, costo unitario, y costo total de los bienes que ingresan al manual.
- En las salidas se registra la cantidad, costo unitario y el costo total de bienes que salen del almacén.
- Es la diferencia entre lo que ingresa y lo que sale del almacén.

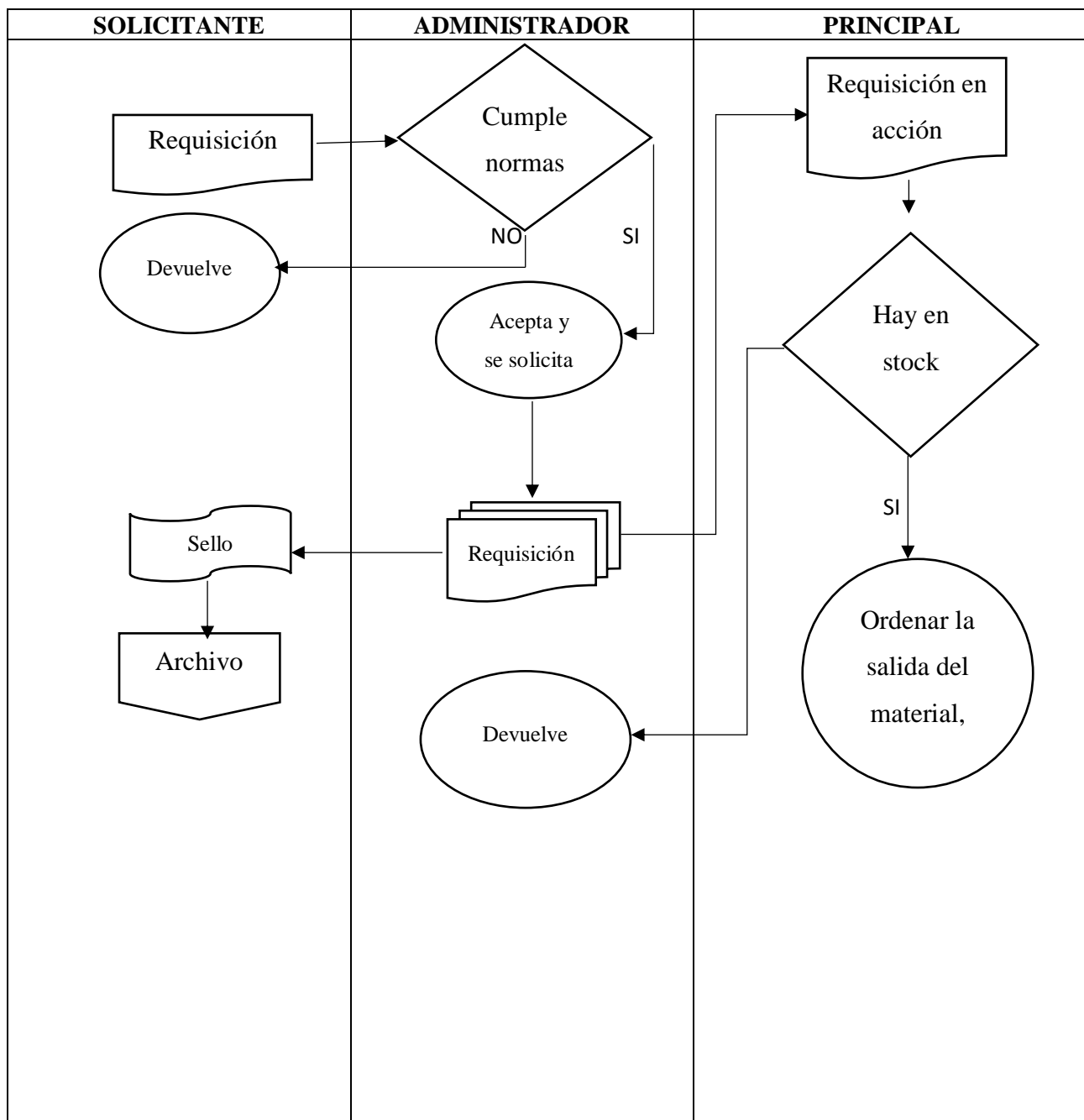
b) Formato a utilizar

Plantilla para el manejo de inventarios (kardex) por el método de costeo promedio ponderado

Nombre de la Compañía _____	Costo unitario del producto _____
Código del producto _____	Inventario disponible _____
Descripción del producto _____	
Unidad de medida _____	

Fecha	Tipo dcta.	N° dcta.	Entradas			Salidas			Salda		
			Cantidad	Valor unitario	Valor total	Cantidad	Valor unitario	Valor total	Cantidad	Valor unitario	Valor total

3.9 Abastecimiento a sucursal



Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019

Edición	1.0
Fecha:	09/2019

## IV. ÁREA DE CAJA

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición	1.0
Fecha:	09/2019

#### 4.1. Identificación

- Nombre del puesto : Jefe de caja.
- Área a la que pertenece : Caja
- Cargo del jefe directo : Administrador.

#### 4.2. Objetivo

Cumplir con el manejo del dinero, custodiándoles, y controlando el ingreso y salida del mismo a través de recibos de ingresos y egresos. Además de gestionar recursos que permitan el desarrollo de actividades de la empresa.

#### 4.3. Funciones

- Gestión de recursos monetarios de la empresa.
- Toma de medidas necesarios en caso de desviaciones.
- Diseño de políticas de cobros y pagos.
- Control del adecuado cumplimiento de provisiones de pago y cobros.

#### 4.4. Factores de evaluación

- Eficiencia demostrada en el desempeño de sus funciones y cargos.
- Calidad de atención a personas externas a la empresa.
- Grado de cumplimiento de normas internas de la empresa.

#### 4.5. Coordinación

- Jefe de Ventas.
- Jefe de Almacén.
- Administrador.

#### 4.6. Supervisión

Administrador

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición 1.0

Fecha: 09/2019





**4.7. Perfil del puesto**

Estudios : Técnico  
 Especialidad : Profesional Técnico en Confecciones  
 Experiencia : Mínimo 2 año.

**4.8. Procedimientos**

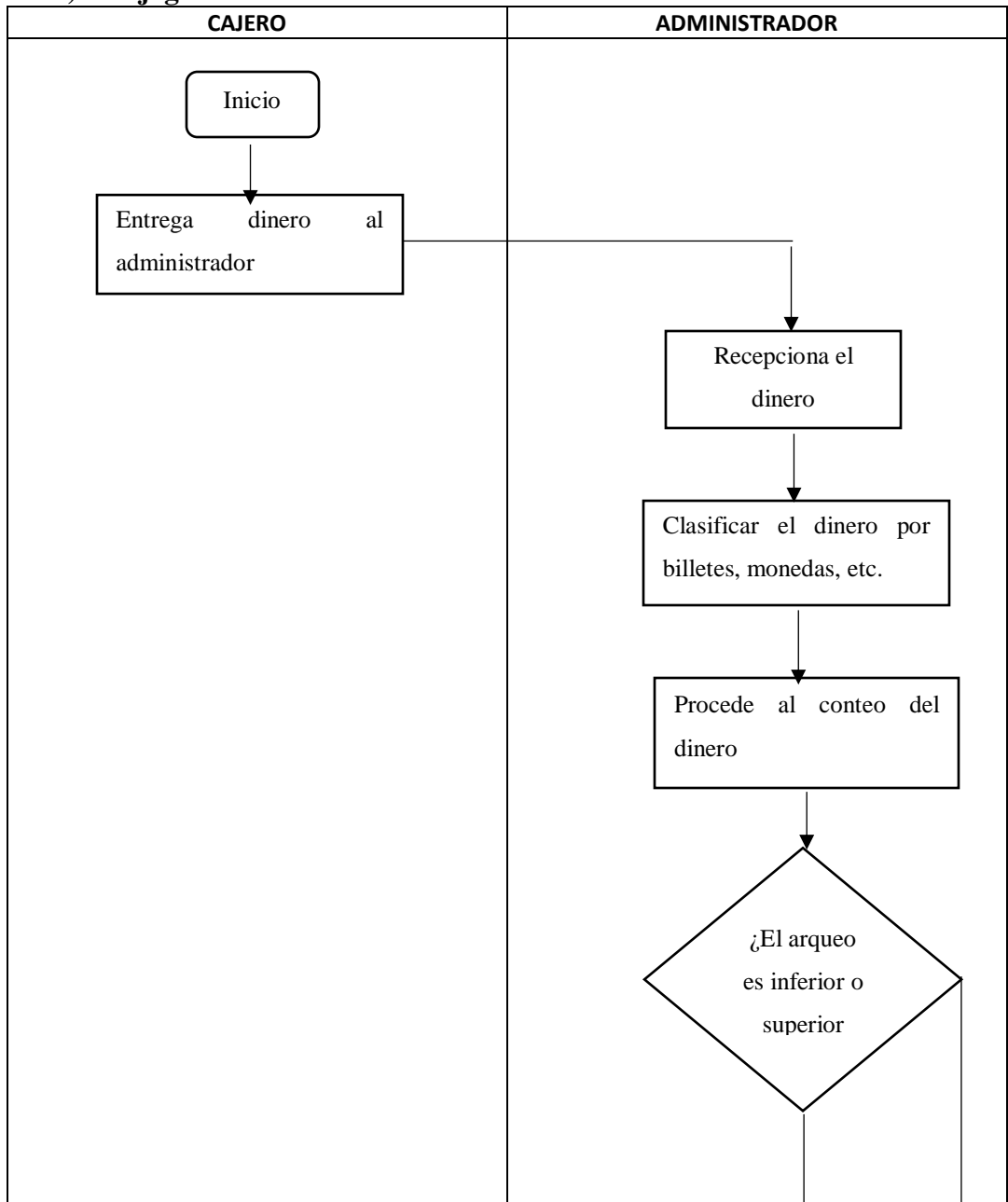
4.8.1. Arqueo de caja  
 a) Tabla de actividades

RESPONSABLE	ACT. N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Cajero	1	Entregar el dinero en efectivo al administrador
Administrador	2	Clasificar el dinero por billetes, monedas, etc.
Administrador	3	Cuenta el dinero
Administrador	4	Llenar los formatos correspondientes
Administrador	5	Determinar el saldo en caja
		¿El arqueo es inferior o superior? No: Ir al paso N° 06 Sí: Ir al paso N° 07
Administrador	6	Volver a contar el dinero
Administrador	7	Informar el saldo de caja
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

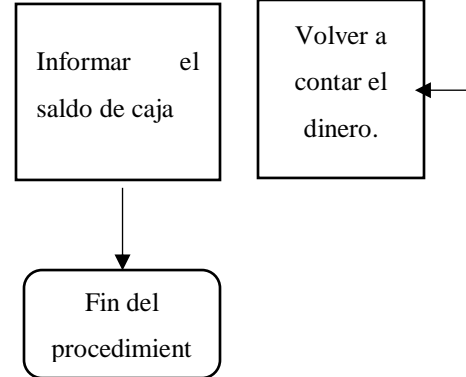
Edición	1.0
Fecha:	09/2019

**b) Flujograma**



Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019

Edición	1.0
Fecha:	09/2019



c) Formatos a utilizar

ARQUEO DE CAJA		
FECHA :		
Hr. Inicio :		
Hr. Término :		
SALDO INICIAL:		
<b>1. EFECTIVO</b>		
BILLETES		
Valor	Cantidad	Total
<b>Total Billetes</b>		
MONEDAS		
Valor	Cantidad	Total
<b>Total Monedas</b>		
<b>2. DOCUMENTOS</b>		
VENTAS INGRESOS		Total
DOCUMENTOS		Total
Facturas		
Boletas		
Notas de crédito		
Notas de débito		
<b>Total</b>		
SALDO FINAL:		

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

#### 4.8.2. Caja chica

Tiene por finalidad:

- a) Establecer el procedimiento a seguir para el uso del fondo de caja chica.
- b) Asegurar que la atención de gastos urgentes y de menor cuantía sean atendidos de manera oportuna.

Gastos a cubrir con fondo de caja chica son:

- Gastos por la compra de bebidas, insumos y productos alimenticios destinados para el consumo del personal de la empresa y visitantes. En el caso del personal, toda vez que se trate de prolongación de labores. Este gasto será sustentado con comprobante de pago aprobado por el Reglamento de comprobantes de pago de SUNAT.
- Gastos por la compra de repuestos y accesorios para copadoras, máquinas y equipos de oficina.
- Gastos por adquisición de papelería en general, útiles y materiales de oficina como: borradores, archivadores, correctores, implementos para escritorio en general; lapiceros, sellos, sujetadores de papel, etc.
- Gastos por la compra de desinfectantes, detergentes y desodorantes; implementos y medios para aseo como: material de tocador y cosmetología, entre otros.
- Por compra de materiales eléctricos como: piezas y elementos de instalaciones eléctricas incluida la adquisición de bombillas, cables, interruptores, tubos fluorescentes, conductores, fusibles, entre otros afines.
- Gastos por la compra de enseres diversos como: cortinas, alfombras, baldes, maceteros, artículos de decoración, entre otros.
- Gastos por la compra de suministros para mantenimiento y reparación.
- Gastos por compra de herramientas, siempre que no se encuentre stock en el almacén.
- Gastos por movilidades locales.
- Gastos imprevistos por accidentes dentro del ambiente de trabajo.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

### **Descripción del procedimiento:**

1. El administrador encargado de tienda aprueba el fondo de caja chica.
2. El fondo asignado será de S/. 5,000.00 soles
3. La reposición del fondo de caja chica se efectúa a través del procedimiento de giro de cheque.
4. La persona responsable del fondo de caja chica, bajo su responsabilidad no aceptará comprobantes de pago por consumo, servicio o compra de un bien.
5. El encargado del fondo y el administrador será responsables del uso del fondo de caja chica.
6. El control del fondo de caja chica se realizará de forma diaria.

### **Rendiciones de cuentas y reposición del fondo de caja chica.**

1. La persona encargada del fondo de fijo de caja chica presentará de forma oportuna y debidamente sustentada y numerada, la solicitud de reposición de fondos cajas chica.
2. El fondo es asignado al responsable del fondo. A quien se le girará las transferencias solicitadas.
3. La reposición del fondo fijo de efectuará de manera mensual, salvo su agotamiento anticipado por imprevistos.

### **Control del fondo de caja chica.**

1. El fondo de caja chica será custodiado, adoptando para ello las medidas de seguridad correspondientes.
2. Se realizarán arquezos sorpresivos a cargo del administrador de la empresa para determinar si el saldo de caja chica es el correcto.
3. En caso que, como resultado de los arquezos de fondo de caja chica se obtengan diferencias con el monto real, se tomarán las medidas correctivas y sancionadoras, las mismas que, de significar un acto delictivo, causará de inmediato el término del contrato con la persona responsable.

**Formatos a utilizar:**

a) Conformidad por consumo de alimentos y bebidas para el personal

**Conformidad por consumo de alimentos y bebidas para el personal**

Unidad orgánica: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Motivo:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Razón social

(\*): \_\_\_\_\_

Nº Boleta / Comprob. De pago

(\*\*): \_\_\_\_\_

**RELACIÓN DE TRABAJADORES**

Nº	Nombre y Apellidos	Cargo	Nº de raciones	Monto	Firma
<b>TOTAL</b>					

\_\_\_\_\_

b) Recibo de caja chica

**RECIBO DE CAJA CHICA**

S/

N° \_\_\_\_\_

Recibí la cantidad de  
Por

concepto

de

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sullana, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_

**RECIBÍ CONFORME**

c) Hoja para movilidad local

**HOJA RUTA PARA MOVILIDAD LOCAL**

Responsable: \_\_\_\_\_

N° Recibo de caja \_\_\_\_\_

Fecha	Nombre y Apellidos	Empresas y/o contribuyentes	Dirección	Monto	Fecha
<b>TOTAL</b>				S/	

d) Rendición de cuenta de caja chica

Rendición de caja chica N° 00.....

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Descripción: Caja chica N° ..... correspondiente al mes de ..... 20....; según documentación adjunta:

Fecha	Docum	Serie	Numero	RUC	Srs.	Importe	Rubro

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición	1.0
Fecha:	09/2019





PLAN DE CONTINGENCIA DE LA EMPRESA JF  
SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE  
RESPONSABILIDAD LIMITADA

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

Página 1 de **15**

## ÍNDICE

	Pág.
ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	4
POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	5
PLAN MÍNIMO Y OBJETIVOS	6
CAPÍTULO I	7
CAPÍTULO II	11
CAPÍTULO III	14
CAPÍTULO IV	15

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición 1.0

Fecha: 09/2019

Página **2** de **15**



## PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

JF Sur EIRL siempre preocupados por la seguridad de los trabajadores brinda una amplia gama de productos de calidad certificada bajo normas nacionales e internacionales, trabajamos en forma constante en incorporar productos de alta calidad.

Nuestra organización está orientada a la satisfacción de nuestros clientes, y se encuentra integrada por un grupo humano altamente calificado y capacitado para atender sus requerimientos.

Somos una empresa dedicada a la distribución y comercialización de ropa industrial.

Satisfacemos las necesidades de nuestros clientes mediante una oferta diversificada con el máximo nivel de servicio integrándonos a su cadena de suministro, garantizando así un crecimiento sostenido con solidez financiera.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019
	Página <b>3</b> de <b>15</b>	

### OBJETIVO GENERAL

Establecer un programa de prevención y preparación para actuar en situaciones de emergencia originados por factores de riesgo internos o externos, contar con estrategias y mecanismos que serán de relevante utilidad para conducirse adecuadamente antes, durante y después de una emergencia que pudieran involucrar las operaciones de la empresa JF Sur EIRL, subcontratistas y visitantes cuando se encuentren en las instalaciones de la empresa.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Estimar los riesgos a la seguridad que podrían generar accidentes, elaborando un plan de emergencias.
- Conformar y entrenar a las brigadas de emergencia frente a los escenarios de riesgo, en base a un programa que se elaborará en el campo de acción.
- Determinar acciones de respuesta en caso de desastre y emergencias como es el ANTES - DURANTE - DESPUES.

### ALCANCE

Este plan de respuesta a emergencia contiene las instrucciones que permitan actuar a todas las personas que se encuentren en las instalaciones de Empresa JF Sur EIRL, en caso de cualquier amenaza a la infraestructura, personas y seguridad en general.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019
	Página 4 de 15	



## Plan de Contingencia

### RESPONSABLES

El responsable del desarrollo del plan de emergencias es el Gerente General mientras que el responsable de la implantación del plan de emergencias es el Administrador de Sede.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019
	Página <b>5</b> de <b>15</b>	

## **CAPÍTULO I: EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO DETECTADOS**

### **1.1 ANÁLISIS DEL RIESGO DE INCENDIO.**

El riesgo de incendio, al igual que cualquier otro riesgo de accidente viene determinado por dos conceptos claves: los daños que pueden ocasionar y la probabilidad de materializarse. Por lo tanto, el nivel de riesgo de incendio se debe evaluar considerando la probabilidad de inicio del incendio y las consecuencias que se derivan del mismo.

El cálculo del riesgo de incendio se realizó a través del método GRETENER el cual nos permite calcular la probabilidad de que pueda materializarse un incendio.

### **1.2 ESTIMACIÓN DE DAÑOS Y PÉRDIDAS (INTERNAS Y EXTERNAS) SEGÚN LA VALORACIÓN DE RIESGOS OBTENIDOS POR ÁREAS DE LA EMPRESA.**

En base al análisis del riesgo de incendio evaluado a través del método Gretener en el inciso 1.1., la Empresa JF Sur EIRL, se encuentra dentro de los parámetros aceptables.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

Página **6** de **15**

## CAPÍTULO I: EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO DETECTADOS

La Empresa JF Sur EIRL, cuenta varios sistemas de control para la prevención de daños y pérdidas que se pudieran suscitar dentro de la empresa, entre los cuales podemos mencionar:

- Un sistema contra incendio fijo (mangueras, pitones, red hídrica) y móvil (extintores de PQS, CO2, H2O) el cual cumple los parámetros legales vigentes.
- La empresa cuenta con un reservorio de agua equivalente a 500.000 gls. el cual alimenta al sistema contra incendio fijo de la empresa.
- Se han instalado detectores de humo en zonas de riesgo de la empresa y puertas cortafuego RF90.

### 1.3. PRIORIZACIÓN DE LAS ÁREAS SEGÚN LAS VALORACIONES OBTENIDAS (GRAVE, ALTO, MODERADO Y LEVE).

En base a la evaluación de riesgos obtenidos en el inciso 1.1 se procedió a valorar las diferentes áreas dependiendo de sus riesgos potenciales.

#### RIESGO GRAVE.

- Bodega de químicos.
- Calderos.
- Bodega de pacas.
- Tanques de GLP.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019
	Página 7 de 15	

## CAPÍTULO I: EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO DETECTADOS

### RIESGO ALTO

- Tinturadora.
- Tanques de bunker.
- Tanques de diesel.

### RIESGO MODERADO.

- Transformadores.
- Generadores.
- Preparación hilatura.
- Engomadora.
- Acabados.
- Chamuscadora.
- Tejeduría.
- Hilatura anillos.
- Hilatura open end.
- Almacenamiento de pacas de reproceso.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

Página **8** de **15**



## CAPÍTULO I: EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO DETECTADOS

### RIESGO LEVE.

- Administración.
- Espacios libres y sin riesgo.
- Cuarto de bombas.
- Tratamiento de agua.
- Taller mecánico.
- Urdidoras.
- Abridoras.
- Compresores.
- Bodega general.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019
	Página <b>9</b> de <b>15</b>	

## CAPÍTULO II: PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

### 2.1. ACCIONES PREVENTIVAS Y DE CONTROL PARA MINIMIZAR O CONTROLAR LOS RIESGOS EVALUADOS.

Las acciones preventivas y de control se lo realizaron de la siguiente manera:

- Se definió prioridades de riesgos y recursos.
- Se realizó un cronograma de implementación de recursos para el control de la emergencia.
- Se realizó un estudio técnico y de factibilidad de los recursos.
- Se analizó los resultados de los estudios.
- Se solicitó cotizaciones para la implementación de los recursos.
- Se aprobó las cotizaciones. Se adquirió los equipos necesarios

### 2.2. RECURSOS PARA EL CONTROL DE LA EMERGENCIA.

Como recursos para el control de incendios se cuenta con los siguientes recursos:

- Polvo Químico Seco (PQS).
- Dióxido de Carbono (CO<sub>2</sub>).
- Agua (H<sub>2</sub>O)

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

Página **10** de **15**

## CAPÍTULO II: PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

### 2.3 SISTEMA CONTRA INCENDIOS FIJO Y EMERGENCIA

- Detector de humo.
- Sirenas.
- Pulsadores.
- Lámparas de emergencia.
- Hidratante (Toma de agua).
- Gabinete (Toma de agua y manguera).

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

Página **10** de **15**

### **CAPÍTULO III: PROTOCOLO DE ALARMA Y COMUNICACIONES DE EMERGENCIA**

#### **3.1 DETECCION DE LA EMERGENCIA**

La Empresa JF Sur EIRL. cuenta con medios para la detección de la emergencia con sistemas automáticos (detectores de humos, gases y sirenas) y medios de detección humana (pulsadores, sirenas, teléfonos de emergencia, radios) distribuidos en la empresa para dar aviso de la emergencia.

#### **3.2 GRADOS DE EMERGENCIA Y DETERMINACIÓN**

Los tipos de emergencia se describen a continuación:

**NIVEL 1:** Emergencias que se pueden controlar inmediatamente con los medios disponibles en el sitio de ocurrencia, por ejemplo: Conatos de incendio, sismos leves, pequeña inundación, lesiones de baja gravedad, escapes pequeños de gas, riesgo eléctrico de baja magnitud, otras situaciones de bajo impacto.

**NIVEL 2:** Emergencias que se pueden controlar con los medios disponibles para la empresa y dentro de sus instalaciones, por ejemplo: Incendios sectorizados con amenaza a otras instalaciones y/o bienes de la empresa, riesgo eléctrico, derrames que aún se pueden contener dentro de las facilidades, sismos de mediana intensidad, inundaciones sectorizadas con posibilidad de expansión a otras áreas, violencia civil, explosiones sectorizadas, lesiones personales de mediana gravedad, otras situaciones de medio impacto.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

Página **10 de 15**

### **CAPÍTULO III: PROTOCOLO DE ALARMA Y COMUNICACIONES DE EMERGENCIA**

#### **3.2 GRADOS DE EMERGENCIA Y DETERMINACIÓN**

Los tipos de emergencia se describen a continuación:

**NIVEL 3:** Emergencias que requieren de ayuda externa. Se controlará la emergencia con los recursos disponibles de la empresa hasta el arribo de la ayuda externa, por ejemplo: Incendios y explosiones afectando varias áreas, violencia civil o acciones terroristas, riesgos eléctricos de gran magnitud, alto número de personas con heridas de alta gravedad o muertos.

#### **3.3 OTROS MEDIOS DE COMUNICACION**

Equipos de comunicación:

- Teléfonos de emergencia, sirenas audibles y visuales ubicadas en las áreas de la empresa para comunicar la emergencia.
- Celulares, disponibles en la emergencia.
- Radios punto a punto, ubicadas en las áreas administrativas e industriales de la empresa

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

Página **11** de **15**

## CAPÍTULO IV: CADENA DE ATENCIÓN A LESIONADOS

### 4.1 DESCRIPCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LESIONADOS O CADENA DE SOCORRO

Paso	Definición	Como hacerlo	Alcance
1	Activación del incidente	Ejecución de la llamada de auxilio del testigo.	Personal que da el aviso
		Recepción de la llamada de auxilio. Convocatoria del grupo de respuesta medica	Servicio medico
2	Evaluación de la emergencia	Llegada del grupo de respuesta. Análisis de la situación, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibles peligros del área</li> <li>• Situación general del sitio</li> <li>• Tiempo</li> <li>• Evaluación necesidades de ayuda externa.</li> </ul>	Servicio médico
3	Clasificación (triage), y atención primaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de triage.</li> <li>• Atención de lesionados de acuerdo las patologías</li> <li>• Traslado de heridos al Departamento médico</li> </ul>	Servicio médico

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición 1.0

Fecha: 09/2019

Página 12 de 15

## CAPÍTULO IV: CADENA DE ATENCIÓN A LESIONADOS

### 4.1 DESCRIPCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LESIONADOS O CADENA DE SOCORRO

Prioridades para la atención				
N°	Definición	Atención	Identificación	Lesiones que presentan
1	Víctimas cuyas lesiones los ubican en peligro de muerte en pocos minutos.	Critico Recuperable Atención Inmediata	Etiqueta Roja	Problemas respiratorios. - Insuficiencia respiratoria profunda. - Vías aéreas altas obstruidas. Shock o amenaza de Shock. - Hemorragias severas internas o externas. - Fracturas abiertas. - Heridas abdominales con exposición. - Quemaduras II grado mayor al 20%. Personal que actúa en equipos de emergencia.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

Página 13 de 15

## CAPÍTULO IV: CADENA DE ATENCIÓN A LESIONADOS

### 4.1 DESCRIPCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LESIONADOS O CADENA DE SOCORRO

Prioridades para la atención				
Nº	Definición	Atención	Identificación	Lesiones que presentan
2	Víctimas seriamente lesionadas que requieren atención médica pero no están en peligro inmediato de muerte	Víctimas Diferibles Atención Urgente	Etiqueta amarilla	Trauma craneo-encefálico. Heridos sin signos de shock. Quemaduras con extensión menor del 20%, II grado. Hemorragias con vendaje compresivo. Lesiones en columna vertebral.
3	Víctimas levemente lesionadas pueden recibir tratamiento y ser dados de alta	Cuidados menores Atención Ambulatoria	Etiqueta verde	Heridas superficiales. Históricos. Quemaduras de primer grado.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición 1.0

Fecha: 09/2019

Página 14 de 15



## CAPÍTULO IV: CADENA DE ATENCIÓN A LESIONADOS

### 4.1 DESCRIPCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LESIONADOS O CADENA DE SOCORRO

Prioridades para la atención				
N°	Definición	Atención	Identificación	Lesiones que presentan
4	Víctima gravemente lesionada sin posibilidades de sobre vivencia	Critico Difícilmente Recuperable Observación	Etiqueta negra	Paro cardiaco respiratorio no presenciado Quemaduras 60% II y III grado.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

Página **15** de **15**



PLAN DE CAPACITACIÓN DE LA EMPRESA JF  
SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE  
RESPONSABILIDAD LIMITADA

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019
	Página <b>1</b> de <b>11</b>	

### PRESENTACIÓN

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019
	Página <b>2</b> de <b>11</b>	

### JUSTIFICACIÓN

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona. Sin embargo, en la mayoría de organizaciones de nuestro País, ni la motivación, ni el trabajo aprovechar significativos aportes de la fuerza laboral y por consiguiente el de obtener mayores ganancias y posiciones más competitivas en el mercado.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones, direccionado a la optimización de los servicios de asesoría y consultoría empresarial. En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación Anual en el área del desarrollo del recurso humano y mejora en la calidad del servicio al cliente.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019
	Página <b>3</b> de <b>11</b>	

### ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en la empresa JF SUR E.I.R.L.

### FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la empresa.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la empresa en materia de personal, sobre la base de la planeación de recursos humanos.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- La compensación indirecta, especialmente entre las administrativas, que tienden a considerar así la paga que asume la empresa por su participación en programas de capacitación.
- Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.
- Mantener al colaborador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición 1.0

Fecha: 09/2019

Página **4** de **11**

## OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

### Objetivos Generales

- Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

### Objetivos Específicos

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Empresa, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Empresa.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

Página **5** de **11**



## Plan de Capacitación

### METAS

Capacitar al 100% Gerentes, jefes de departamento, secciones y personal operativo de la empresa JF Sur EIRL

### ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son.

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Presentación de casos casuísticos de su área.
- Realizar talleres.
- Metodología de exposición.

### TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACIÓN

#### Tipos de Capacitación

**Capacitación Inductiva:** Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

**Capacitación Preventiva:** Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nueva metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

Página **6** de **11**

## TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACIÓN

### Tipos de Capacitación

**Capacitación Correctiva:** Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

**Capacitación para el Desarrollo de Carrera:** Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades. Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019
	Página 7 de 11	



## TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACIÓN

### Modalidades de Capacitación

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

**Formación:** Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

**Actualización:** Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.

**Especialización:** Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

**Perfeccionamiento:** Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

**Complementación:** Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019
	Página <b>8</b> de <b>11</b>	

## TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACIÓN

### Niveles de Capacitación

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

**Nivel Básico:** Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

**Nivel Intermedio:** Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

**Nivel Avanzado:** Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

### ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se está considerando lo siguiente:

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019
	Página <b>9</b> de <b>11</b>	

### ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se está considerando lo siguiente:

#### TEMAS DE CAPACITACIÓN

##### SISTEMA INSTITUCIONAL

- Planeamiento Estratégico
- Administración y organización
- Cultura Organizacional
- Gestión del Cambio

##### IMAGEN INSTITUCIONAL

- Relaciones Humanas
- Relaciones Públicas
- Administración por Valores
- Mejoramiento Del Clima Laboral

##### ADMINISTRACIÓN:

- Auditoria y Normas de Control
- Control Patrimonial

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. *Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019*

Edición

1.0

Fecha:

09/2019

Página **10** de **11**

### RECURSOS

**HUMANOS:** Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, contadores, Psicólogos, etc.

**MATERIALES:**

**INFRAESTRUCTURA.** - Las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por la gerencia de la empresa.

**MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS.** - está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones, total folio, equipo multimedia, TV-VHS, y ventilación adecuada.

**DOCUMENTOS TÉCNICO - EDUCATIVO.** - entre ellos tenemos: certificados, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

### FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la institución.

Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa JF SUR E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción. Fecha de impresión: 01/09/2019</i>	Edición	1.0
	Fecha:	09/2019
	Página <b>11</b> de <b>11</b>	

## VI. Conclusiones

### 6.1 Respecto al Objetivo específico 1

#### **O1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019.**

Se establecen como oportunidades del control interno en la Empresa JF Sur los siguientes:

#### Área de administración

1. No realiza con frecuencia el análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) de la empresa.
2. No identifica la habilidad de cada empleado de la empresa, ni se distribuye al personal de acuerdo a sus capacidades y habilidades que demuestra.

#### Área de ventas

3. No se realiza una proyección de ventas.
4. No se maneja un software en el área de ventas.
5. Hay reclamos de parte de los clientes por retraso en los servicios solicitados.
6. El personal de ventas no tiene información completa de los servicios que ofrece la empresa.

#### Área de almacén

7. No existe una persona exclusiva para el área de almacén; la persona encargada de esta área también desarrolla funciones en el área de ventas.
8. Se han tenido faltantes de mercaderías debido a que en ocasiones los vendedores llevan materiales sin avisar.
9. Se lleva el Kardex en hojas sueltas.

#### Área de caja

10. No se da seguimiento a gastos iguales o menores de S/ 50.00 soles.
11. Tiene faltantes de dinero debido a que hay ocasiones en las que se olvida de emitir recibos de egresos.
12. Ha tenido pérdida de dinero dentro de la empresa.

## **6.2. Respecto al Objetivo específico 2**

### **O2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019.**

#### Área de administración

1. El no realizar un análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) significa que, la toma de decisiones en la Empresa JF Sur E.I.R.L. es débil, pues no están considerando los factores internos y externos que influyen en el desarrollo de actividades de la empresa.
2. En la distribución del personal el administrador no evalúa de forma permanente el rendimiento de cada trabajador, para que de acuerdo a sus capacidades y habilidades demostradas ubicarlos en el cargo que más se ajuste a su perfil; ello con el fin de optimizar la eficiencia en el desarrollo de actividades de la empresa.

#### Área de ventas

3. No se elabora una proyección de ventas que le permita presupuestar sus gastos de acuerdo a las utilidades que espera alcanzar, y que estas, le signifiquen a la empresa el crecimiento sostenido.
4. No se tiene un software de ventas, por lo que los vendedores deben seguir emitiendo de forma manual sus comprobantes de pago sin tener la oportunidad de que, aprovechando la tecnología, puedan desarrollar sus funciones en un menor tiempo y con herramientas al alcance como el stock actualizado y precios de los productos, que es lo que también incluye por lo general un sistema de ventas.
5. Hay reclamos de parte de los clientes por retraso en los servicios solicitados, lo que puede ocasionar el desprestigio de la empresa.
6. Los vendedores no tienen la información completa respecto a los servicios que ofrece la empresa, lo que puede ser motivo para que se genere un clima de desconfianza en los clientes.

### Área de almacén

7. La persona encargada del área de almacén también está cumpliendo funciones en el área de ventas, pudiendo ser este un motivo para que no se desempeñe con eficiencia en ninguno de los dos cargos.
8. Hay faltantes de mercadería, causados por el desorden que existe en esta área. El desorden se genera cuando vendedores sacan material del almacén sin avisar a la persona encargada.
9. El Kardex de almacén es llevado de forma manual y en hojas sueltas, lo que no garantiza la conservación de dicha información, ya que las hojas podrían confundirse.

### Área de caja

10. A los gastos iguales o menores de S/ 50.00 soles no se les da seguimiento, solo se emite el recibo de egresos donde firma la persona responsable del gasto. Esto podría ser motivo para que resulten gastos inciertos.
11. Ha tenido faltantes de dinero debido a que hay ocasiones en las que se olvida de emitir el recibo de egresos de caja; originando esto desconcierto ya que no se le estaría dando el uso adecuado a los recibos de caja.
12. Ha tenido pérdida de dinero dentro de la empresa sin hallar al responsable, lo que es motivo para crear un ambiente de desconfianza.

### **6.3 Respecto al Objetivo específico 3**

**Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejore las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019.**

En relación a la problemática encontrada se propuso como mejora un Manual de procedimientos cuyo contenido indica los lineamientos y formas de llevar a cabo las actividades desarrolladas en las áreas de administración, almacén, ventas, y caja. Para que la Empresa JF Sur EIRL mejore su control interno en las áreas mencionadas.

En el área de administración:

1. Se elaborará un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) mediante el cual identifique los factores internos y externos que influyen en el desarrollo de actividades de la empresa, y que en función de ello se tomen las decisiones correctas.
2. Establecer la evaluación permanente del rendimiento del personal para que de acuerdo a sus capacidades y habilidades demostradas rotarlo al cargo que sea compatible con su perfil; de esta manera la empresa formará un equipo de trabajo sólido y desarrollando con eficiencia sus actividades.

En el área de ventas:

3. Elaborar una proyección de ventas para que a partir de allí la empresa presupueste sus gastos, o lleve a cabo un plan de acción para incrementar sus ventas en función de las utilidades que espera alcanzar.
4. Cotizar y adquirir un software para el área de ventas que le permita además de emitir comprobantes de pago en menor tiempo, conocer en tiempo real si la empresa cuenta con stock de la prenda de vestir u otro afín que el cliente o clienta requiere.
5. Realizar el procedimiento de atención al cliente en el área de ventas de una forma más rápida; de igual manera del despacho de mercaderías o prestación de servicios, para evitar el fastidio en los clientes al sentir que no se les está valorando su tiempo.
6. Proporcionar a las personas encargadas del área de ventas toda la información relacionada a las mercaderías que la empresa comercializa, asimismo de los servicios de costura y bordado que brinda; permitiéndole de esta manera al personal desenvolverse con facilidad frente al cliente, y a este último, quedar satisfecho con la atención recibida.



En el área de almacén:

7. Asignar el cargo de jefe de almacén a una persona que no se encuentre cumpliendo funciones en otro cargo, para asegurar el adecuado control de entradas y salidas de mercaderías y materiales, así como también su custodia y conservación durante el tiempo que permanezcan el almacén de la empresa.
8. Realizar un inventario general, y programar toma de inventarios en periodos determinados con el fin de optimizar el control en dicha área, y que la persona encargada establezca orden para evitar faltantes de mercaderías o materiales que, perjudiquen su currículum al demostrar incapacidad en la gestión de inventarios.
9. El software adquirido para el área de ventas también deberá ser utilizado por la persona encargada de almacén, pues, por lo general este tipo de sistemas están diseñados para gestionar ventas, almacén y créditos otorgados.
10. Implementar cámaras de vigilancia para dar seguridad a los materiales almacenados.

En el área de caja:

11. Se asigna un fondo de caja chica que permita dar seguimiento a cada uno de los gastos menores incurridos.
12. Realizar arqueos de caja diarios con el fin comprobar la veracidad de ingresos y salidas de dinero, y ratificar el saldo real de efectivo de la empresa.
13. Implementar cámaras de vigilancia para seguridad del dinero que se maneja en esta área.

Asimismo, se propone un Plan de Capacitación para el personal de la empresa y un Plan de Contingencia para evitar accidentes que puedan significar pérdidas para la empresa.

### Referencias bibliográficas

- Autitool. (2015). *Sistema de Información y Comunicación COSO III*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3194-sistema-de-informacion-y-comunicacion-coso-iii-principio-13>
- Bardales, E. (2018). *Caracterización del control interno en el área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa "Comercial Arica E.I.R.L." - Breña, Lima 2017*. Lima. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4089/CONTROL\\_INTERNO\\_INVENTARIOS\\_BARDALES\\_PEREZ\\_ELENA\\_DEL\\_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4089/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_BARDALES_PEREZ_ELENA_DEL_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Beltrán, C. &. (2018). *Modelo de control interno para una empresa comercializadora de prendas de vestir*. Univerisdad de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37260/1/Tesis%20Beltr%c3%a1n-%20Bonifaccini.pdf>
- Calle, J. (2017). *¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?* Obtenido de <https://www.riesgoscero.com/blog/que-elementos-debe-tener-un-ambiente-interno-de-control>
- Calle, J. (2018). *Características de un buen sistema de control interno*. Obtenido de <https://www.riesgoscero.com/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Codarlupo, P. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio rubro ventas de prendas de vestir en la ciudad de Piura, año 2017*. Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8878/CONTROL\\_INTERNO\\_MONITOREO\\_CODARLUPO\\_CASTILLO\\_PATRICIA\\_KIREYN\\_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8878/CONTROL_INTERNO_MONITOREO_CODARLUPO_CASTILLO_PATRICIA_KIREYN_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Culquicondor, D. (2017). *Los mecanismos de control interno de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de prendas de vestir en el mercado central de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Piura. Obtenido de

- [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1596/CONTROL\\_INTERNO\\_PRENDAS\\_DE\\_VESTIR\\_CULQUICONDOR\\_SALAZAR\\_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1596/CONTROL_INTERNO_PRENDAS_DE_VESTIR_CULQUICONDOR_SALAZAR_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales - Analisis del Informe COSO I y II* (2da Edicion ed.). Bogota - Colombia: ECOE Ediciones. Recuperado el 19 de 11 de 2018
- Galán, M. (2014). *Hipótesis de la investigación*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2014/06/hipotesis.html>
- Gallego, J. &. (2017). *Ventajas de la implementación de controles para los inventarios en almacenes comercializadores de prendas de vestir del centro urbano La Hormiga-Putumayo*. Universidad Javeriana, Santiago de Cali. Obtenido de [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/11603/Ventajas\\_implementation\\_controles.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/11603/Ventajas_implementation_controles.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, D. (2010). *Actividades de Control*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL.htm>
- Morante & López (2016). *Evaluación del control interno de los inventarios de la empresa Lisfashion S.A*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19927/1/EVALUACION%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LOS%20INVENTARIOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20LISFASHION%20S.A..pdf>
- Nuño, P. (14 de 06 de 2017). *Tipos de riesgos empresariales*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-riesgos-empresariales.html>
- Paredes, A. &. (2014). *Implementacion de un sistema de control interno de existencias y su incidencia en la protección de los recursos de la empresa Ther curl SAC sucursal Trujillo - 2014*. Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/334/1/PAREDES\\_ANDREA\\_CONTROL\\_INTERNO\\_EXISTENCIAS\\_CARATULA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/334/1/PAREDES_ANDREA_CONTROL_INTERNO_EXISTENCIAS_CARATULA.pdf)
- Paz, J. (2009). *Actividades de Control Gerencial*. Obtenido de <http://controlinternopublico.blogspot.com/2009/05/actividades-de-control-gerencial.html>

- Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del Control Interno*. Obtenido de [https://degerencia.com/articulo/los\\_cinco\\_componentes\\_del\\_control\\_interno/](https://degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno/)
- Plasencia, C. (2010). *El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos*. Scielo.
- Robles, M. (2018). *Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Dakani E.I.R.L. - Chimbote, 2018*. Chimbote - Perú.
- Romero, J. (31 de 08 de 2012). *Control Interno y sus 5 componentes según COSO*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Sandoval, J. (2017). *Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Almacén de las Empresas Comercializadoras de Prendas de Vestir en el Perú, caso: Tienda Casual - Piura, 2017*. Piura - Perú.

## ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 4 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2019			
	Jun.	Jul.	Ago.	Set.
Elaboración del proyecto.	X	X		
Revisión del proyecto por el jurado de investigación.		X		
Aprobación del proyecto por el jurado investigación		X		
Exposición del proyecto por el jurado de investigación			X	
Mejora del marco teórico y metodológico.			X	
Elaboración y validación del instrumento de recolección de información.			X	
Elaboración del consentimiento informado.			X	
Recolección de datos.			X	
Presentación de resultados.			X	
Análisis e interpretación de los resultados.				X
Redacción del informe preliminar.				X
Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación.				X
Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación.				X
Presentación de ponencia en jornadas de investigación.				X
Redacción de artículo científico.				X

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 02: PRESUPUESTO

Tabla 5 Presupuesto

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
Útiles de oficina				
	hojas (mll)	5	S/.19.50	S/.97.50
	lapiceros	48	S/.0.60	S/.28.80
	folder manila	48	S/.0.70	S/.33.60
	fastener (ciento)	1	S/.15.00	S/.15.00
	engrapador	1	S/.5.00	S/.5.00
	grapasa (mll)	5	S/.2.50	S/.12.50
	perforador	1	S/.5.00	S/.5.00
Servicios				
	Empastado	6	S/.25.00	S/.150.00
	Internet (200hrs)	200	S/.1.00	S/.200.00
	Impresiones (millar)	4500	S/.0.10	S/.450.00
	Tipecos	150	S/.0.70	S/.105.00
	Asesoramiento estadístico	1	S/.1,000.00	S/.1,000.00
	Asesoramiento ortográfico	1	S/.800.00	S/.800.00
	Asesoramiento Metodológico	1	S/.1,300.00	S/.1,300.00
<b>Total</b>				<b>S/.4,202.40</b>

Fuente: Elaboración Propia.

## ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

### a) Área de administración

1. ¿Ha realizado un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) y lo actualiza de forma permanente?	
2. ¿Sobre la base del entorno de la empresa propone al gerente cambios?	
3. ¿Ha comunicado al personal de los objetivos que persigue la empresa?	
4. ¿Ha definido un plan para el alcance de los objetivos de la empresa?	
5. ¿Se le ha presentado alguna dificultad en la gestión de recursos financieros para la empresa?	
6. ¿Tiene identificadas las habilidades de cada empleado?	
7. ¿Distribuye las funciones de acuerdo a la capacidad de cada empleado?	
8. ¿Supervisa todo el tiempo el desarrollo de actividades dentro de la empresa?	
9. ¿Evalúa el rendimiento del personal en relación a los objetivos de la empresa?	
10. ¿Para representar a la empresa en algún evento público solicita la autorización del gerente?	
11. ¿Las demás áreas cumplen con entregarle reportes sobre el desarrollo de las actividades cotidianas?	
12. ¿Cada cuanto tiempo rinde cuentas de su gestión al gerente de la empresa?	
13. ¿Gestiona con el área recursos humanos para que todos los empleados reciban su sueldo y beneficios sociales de acuerdo a lo que establece la ley?	
14. ¿Ha establecido formas de comunicación entre el personal de la empresa?	
15. ¿No tiene problemas en ser utilizado como puente entre los empleados y el gerente?	
16. ¿Participa en la aprobación del presupuesto y balance de la empresa?	
17. ¿Coordina con el área de recursos humanos para programar actividades de capacitación al personal?	

**b) Área de ventas**

1. ¿Se han establecido metas de ventas para las personas que trabajan en esta área?	
2. ¿Se maneja un precio mínimo y un precio máximo para los servicios que ofrece la empresa?	
3. ¿Se ha tenido alguna diferencia entre los documentos emitidos por ventas al contado y los cobros del día en el registro de caja?	
4. ¿En el área de ventas se maneja algún software?	
5. ¿Hay constantes reclamos por servicios prestados que no satisficieron las expectativas en esta área?	
6. ¿Hay reclamos por la atención que se le brinda al cliente?	
7. ¿Los vendedores manejan la información completa de los servicios que presta la empresa?	



**c) Área de almacén**

1. ¿Ud. ¿Es una persona exclusiva para desarrollar actividades en el área de almacén?	
2. ¿Le han sido proporcionados con detalle los procedimientos a realizar en esta área?	
3. ¿Se tienen clasificados los materiales almacenados, de acuerdo a tamaño, valor, utilidad, durabilidad, entre otros aspectos?	
4. ¿Hay antecedentes de faltantes de material? ¿se logró identificar al responsable?	
5. ¿En la recepción de materiales se verifica la calidad, cantidad, y características, de los mismos?	
6. ¿Se maneja el Kardex de almacén como herramienta de control de materiales?	
7. ¿Se maneja algún software para el control de inventarios?	
8. ¿Considera que el espacio de almacenamiento es el más apropiado?	
9. ¿Se tiene algún material que requiera de mayor cuida por su valor o su grado de peligrosidad?	
10. ¿Emite reportes a la administración para que se realicen las gestiones respectivas y abastecer al almacén?	
11. ¿Para dar salida a algún material solicita la autorización del administrador o el gerente de la empresa?	

**d) Área de caja**

1. ¿Se han establecido periodos fijos de cobros a clientes?	
2. ¿Se han establecido periodos fijos de pagos a proveedores?	
3. ¿Lleva de forma manual o computarizado los cobros a clientes?	
4. ¿A algún cliente se le ha determinado una deuda mayor a la que le correspondía? ¿cuál fue el motivo?	
5. ¿Hace uso de recibos de ingresos y recibos de egresos para controlar los ingresos y salidas de dinero?	
6. ¿Da seguimiento al uso de los recursos económicos de la empresa?	
7. ¿Para el pago de remuneraciones y beneficios a los trabajadores requiere siempre de la boleta de pago o liquidación de beneficios?	
8. ¿Para salidas de dinero requiere la autorización del administrador y/o del gerente?	
9. ¿Emite reportes diarios al administrador y/o al gerente de la empresa?	
10. ¿Ha tenido algún faltante de dinero? ¿cuál fue el motivo?	
11. ¿Cuál es el tratamiento que se le da al dinero recaudado?	
12. ¿Ha sufrido algún robo de dinero de la empresa?	

## ANEXO 04: AUTORIZACIONES

Talara 24 de julio del 2019

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

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE MI PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Sr,

Administrador

JF SUR E.I.R.L

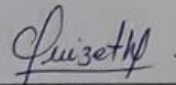
Yo, Lizeth Paola Vivas Lecarnaquè, identificada con DNI N°76734351, domiciliada en el AA.HH Jesús María C2-A, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que por motivo de estar cursando el Taller de Titulación en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote filial Sullana, solicito la debida **AUTORIZACIÓN** de usted, para poder realizar mi proyecto de investigación, en JF SUR E.I.R.L, con el fin de obtener la información necesaria para desarrollar mi tema de investigación titulado: "**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE JF SUR EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, SEDE TALARA EN EL AÑO 2019**".

Esperando pueda aceptar mi solicitud ya que otorgará un beneficio para su empresa.

Sin otro particular, me despido de usted, agradeciéndole su atención.

Atentamente,



Lizeth Paola Vivas Lecarnaquè  
DNI:76734351



Rebeca Aponte  
ADMINISTRADORA  
JF SUR