



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 SERVICIOS GENERALES VIVIANA  
EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD  
LIMITADA DE LA CIUDAD DE SULLANA EN EL AÑO  
2019”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bach. PACHERREZ ZAPATA GISELLA MELISSA

COD. ORCID : 0000-0002-3355-016X

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 SERVICIOS GENERALES VIVIANA  
EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD  
LIMITADA DE LA CIUDAD DE SULLANA EN EL AÑO  
2019”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bach. PACHERREZ ZAPATA GISELLA MELISSA

COD. ORCID : 0000-0002-3355-016X

ASESOR:

Mgtr. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS

COD. ORCID : 0000-0002-2840-0378

SULLANA-PERÚ

2019

**Equipo de Trabajo**

**AUTOR:**

Bach. Pachérrez Zapata Gisella Melissa

COD. ORCID : 0000-0002-3355-016X

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**

Agradezco a Dios por guiarme siempre por el buen camino, a mi amada madre porque gracias a su apoyo incondicional, comprensión y amor cumplo mis metas trazadas y así crecer como persona.

### **Dedicatoria**

Lo dedico a las futuras generaciones para que de esta forma les sirva como ayuda en el desarrollo de sus labores en su vida profesional.

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación titulado “Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno de la Empresa Servicios Generales Viviana Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la Ciudad de Sullana en el año 2019”, la cual pertenece a la línea de Control Interno, tomando como referencia la problemática encontrada en la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana. Utilizando como metodología de tipo descriptivo, no experimental y de corte transversal, aplicando como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas contando con 31 trabajadores de las áreas de la empresa. Se obtuvieron los siguientes resultados: se concluye que luego de la aplicación del instrumento se encontraron las siguientes deficiencias o debilidades, con relación al componente Ambiente de Control los trabajadores no tienen conocimiento de sus funciones y responsabilidades de acuerdo a sus puestos de trabajo, con relación al componente Evaluación de Riesgos los cual demuestra que en la empresa no tienen un plan de contingencia, lo cual indica que los riesgos no son detectados adecuadamente, con relación al componente Control Gerencial los trabajadores no utilizan instrumentos de control en las áreas y no hay protección a la documentación, con respecto al componente comunicación e información se observó que la información no es útil para las áreas y los canales de comunicación no están establecidos y con relación al componente de supervisión en las áreas no se realizan tareas de supervisión durante las actividades que desarrollan los trabajadores.

Palabras clave: Control Interno, Factores relevantes y Propuesta de mejora.

### **Abstract**

The present research work entitled “Proposals for Improvement of the Relevant Factors of the Internal Control of the Company General Services Viviana Individual Company of Limited Responsibility of the City of Sullana in the year 2019”, which belongs to the Internal Control line, taking as a reference the problem found in the company General Services Viviana EIRL from the city of Sullana. Using as a descriptive, non-experimental and cross-sectional methodology, applying as an instrument a questionnaire of closed questions with 31 workers from the areas of the company. The following results were obtained: it is concluded that after the application of the instrument the following deficiencies or weaknesses were found, in relation to the Control Environment component, workers are not aware of their functions and responsibilities according to their jobs, in relation to to the Risk Assessment component which demonstrates that the company does not have a contingency plan, which indicates that the risks are not properly detected, in relation to the Management Control component, workers do not use control instruments in the areas and there is no protection to the documentation, regarding the communication and information component it was observed that the information is not useful for the areas and the communication channels are not established and in relation to the supervision component in the areas no supervision tasks are performed during the activities that The workers develop.

**Keywords:** Internal Control, Relevant Factors and Improvement Proposal.



## Contenido

Equipo de Trabajo .....	iii
Hoja de firma de jurado y asesor.....	iv
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de gráficos .....	xii
Índice de tablas.....	xiv
I. Introducción .....	1
II. Revisión de la literatura .....	4
2.1 Antecedentes .....	4
2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional .....	4
2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional .....	4
2.1.3 Antecedentes a nivel Regional .....	6
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	7
2.2.1 Control Interno.....	7
2.2.2 Modelo COSO .....	9
2.2.3 Manual de Organización y Funciones.....	16
2.2.4 Manual de procesos y procedimientos .....	20
2.2.5 Flujograma.....	21
2.2.6 Empresa Servicios Generales .....	23
III. Hipótesis .....	28

IV Metodología .....	29
4.1 Diseño de la investigación .....	29
4.2 Población y muestra.....	29
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores. ....	31
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
4.5 Plan de análisis .....	37
4.6 Matriz de consistencia .....	38
4.7 Principios éticos.....	39
V. Resultados .....	40
5.1 Resultados .....	40
5.1.1 Área de Administración .....	40
5.1.2 Área Legal .....	50
5.1.3 Área de Seguridad.....	60
5.1.4 Área de Logística Transporte, Maquinaria Y Obras .....	70
5.1.5 Área de Contabilidad .....	80
5.1.6 Área de Recursos Humanos.....	90
5.2 Análisis de resultados .....	100
5.2.1 Objetivo 1 .....	100
5.2.3 Objetivo 2.....	118
5.2.3 Objetivo 3.....	128
VI. Conclusiones .....	188
6.1. Respecto al objetivo específico 1 .....	188
6.1.1 Administración .....	188
6.1.2 Seguridad.....	189
6.1.3 Logística .....	190
6.1.4 Contabilidad .....	191

6.1.5 Recursos Humanos.....	191
6.2 Respecto al objetivo específico 2 .....	192
6.2.1 Administración .....	192
6.2.2 Seguridad.....	193
6.1.3 Logística.....	194
6.1.4 Contabilidad .....	194
6.1.5 Recursos Humanos.....	195
6.3 Respecto al Objetivo específico 3 .....	196
6.3.1 Administración .....	196
6.3.2 Seguridad.....	197
6.3.3 Logística.....	198
6.3.4 Contabilidad .....	199
6.3.5 Recursos Humanos.....	200
Referencias bibliográficas .....	201
ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	204
ANEXO 02: PRESUPUESTO.....	205
ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE EVALUACION .....	206
ANEXO 04: AUTORIZACIONES.....	216

## Índice de gráficos

Gráfico 1 Organigrama Empresa Viviana E.I.R.L.....	25
Gráfico 2 Resultados del Área de Administración del Componente Ambiente de Control.....	41
Gráfico 3 Resultados del Área de Administración del Componente Evaluación de Riesgos.....	43
Gráfico 4 Resultados del Área de Administración del Componente Control Gerencial .....	45
Gráfico 5 Resultados del Área de Administración del Componente Comunicación e Información.....	47
Gráfico 6 Resultados del Área de Administración del Componente Supervisión .....	49
Gráfico 7 Resultados del Área Legal del Componente Ambiente de Control.....	51
Gráfico 8 Resultados del Área Legal del Componente Evaluación de Riesgos .....	53
Gráfico 9 Resultados del Área de Legal del Componente Control Gerencial .....	55
Gráfico 10 Resultados del Área Legal del Componente Comunicación e Información .....	57
Gráfico 11 Resultados del Área Legal del Componente Supervisión .....	59
Gráfico 12 Resultados del Área de Seguridad del Componente Ambiente de Control .....	61
Gráfico 13 Resultados del Área de Seguridad del Componente Evaluación de Riesgos .....	63
Gráfico 14 Resultados del Área de Seguridad del Componente Control Gerencial ..	65
Gráfico 15 Resultados del Área de Seguridad del Componente Comunicación e Información.....	67
Gráfico 16 Resultados del Área de Seguridad del Componente Supervisión .....	69
Gráfico 17 Resultados del Área de Logística del Componente Ambiente de Control .....	71
Gráfico 18 Resultados del Área de Logística del Componente Evaluación de Riesgos .....	73
Gráfico 19 Resultados del Área de Logística del Componente Control Gerencial ...	75
Gráfico 20 Resultados del Área de Logística del Componente Comunicación e Información.....	77

Gráfico 21 Resultados del Área de Logística del Componente Supervisión .....	79
Gráfico 22 Resultados del Área de Contabilidad del Componente Ambiente de Control .....	81
Gráfico 23 Resultados del Área de Contabilidad del Componente Evaluación de Riesgos.....	83
Gráfico 24 Resultados del Área de Contabilidad del Componente Control Gerencial .....	85
Gráfico 25 Resultados del Área de Contabilidad del Componente Comunicación e Información.....	87
Gráfico 26 Resultados del Área de Contabilidad del Componente Supervisión .....	89
Gráfico 27 Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Ambiente de Control.....	91
Gráfico 28 Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Evaluación de Riesgos.....	93
Gráfico 29 Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Control Gerencial.....	95
Gráfico 30 Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Comunicación e Información .....	97
Gráfico 31 Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Supervisión .....	99

## Índice de tablas

Tabla 1 Matriz Operacional de Variables .....	31
Tabla 2 Matriz de Consistencia.....	38
Tabla 3 Resultados del Área de Administración del Componente Ambiente de Control .....	40
Tabla 4 Resultados del Área de Administración del Componente Evaluación de Riesgos.....	42
Tabla 5 Resultados del Área de Administración del Componente Control Gerencial .....	44
Tabla 6 Resultados del Área de Administración del Componente Comunicación e Información.....	46
Tabla 7 Resultados del Área de Administración del Componente Supervisión .....	48
Tabla 8 Resultados del Área Legal del Componente Ambiente de Control.....	50
Tabla 9 Resultados del Área Legal del Componente Evaluación de Riesgos .....	52
Tabla 10 Resultados del Área de Legal del Componente Control Gerencial .....	54
Tabla 11 Resultados del Área Legal del Componente Comunicación e Información .....	56
Tabla 12 Resultados del Área Legal del Componente Supervisión .....	58
Tabla 13 Resultados del Área de Seguridad del Componente Ambiente de Control	60
Tabla 14 Resultados del Área de Seguridad del Componente Evaluación de Riesgos .....	62
Tabla 15 Resultados del Área de Seguridad del Componente Control Gerencial ...	64
Tabla 16 Resultados del Área de Seguridad del Componente Comunicación e Información.....	66
Tabla 17 Resultados del Área de Seguridad del Componente Supervisión.....	68
Tabla 18 Resultados del Área de Logística del Componente Ambiente de Control.	70
Tabla 19 Resultados del Área de Logística del Componente Evaluación de Riesgos .....	72
Tabla 20 Resultados del Área de Logística del Componente Control Gerencial .....	74
Tabla 21 Resultados del Área de Logística del Componente Comunicación e Información.....	76
Tabla 22 Resultados del Área de Logística del Componente Supervisión.....	78

Tabla 23 Resultados del Área de Contabilidad del Componente Ambiente de Control .....	80
Tabla 24 Resultados del Área de Contabilidad del Componente Evaluación de Riesgos .....	82
Tabla 25 Resultados del Área de Contabilidad del Componente Control Gerencial	84
Tabla 26 Resultados del Área de Contabilidad del Componente Comunicación e Información.....	86
Tabla 27 Resultados del Área de Contabilidad del Componente Supervisión .....	88
Tabla 28 Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Ambiente de Control.....	90
Tabla 29 Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Evaluación de Riesgos.....	92
Tabla 30 Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Control Gerencial.....	94
Tabla 31 Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Comunicación e Información .....	96
Tabla 32 Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Supervisión	98
Tabla 33 Análisis de Resultados del Área de Administración.....	100
Tabla 34 Análisis de Resultados del Área Legal .....	103
Tabla 35 Análisis de Resultados del Área de Seguridad .....	105
Tabla 36 Análisis de Resultados del Área de Logística Transporte, Maquinaria y Obras .....	108
Tabla 37 Análisis de Resultados del Área de Contabilidad.....	111
Tabla 38 Análisis de Resultados del Área de Recursos Humanos.....	114
Tabla 39 Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Administración ...	118
Tabla 40 Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Seguridad .....	120
Tabla 41 Análisis de las Oportunidades de Mejora Área de Logística .....	122
Tabla 42 Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Contabilidad .....	124
Tabla 43 Análisis de las Oportunidades de Mejora Área de Recursos Humanos...	126
Tabla 44 Cronograma de Actividades .....	204
Tabla 45 Presupuesto.....	205

## **I. Introducción**

Desde el inicio de la fundación de las organizaciones los altos ejecutivos han buscado las técnicas e instrumentos para el control de los procesos que se llevan a cabo en las mismas. Dichos controles se implantan para detectar los potenciales riesgos, clasificándolos y realizando el plan para su respectiva mitigación.

Permitiendo a los empresarios hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes. Los controles fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros.

Según Estupiñán (2006) el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

Las empresas en la ciudad de Sullana y en el Perú, nacen como proyectos de emprendimiento microempresarial y como medianas y grandes empresas en los diferentes rubros tanto como comercial, de servicios en donde se puede observar que los dueños de las mismas tratan de llevar el control de los procesos internos y realizan la contabilidad de forma externa.

En la ciudad de Sullana la empresa Servicios Generales Vivian E.I.R.L., empresa dedicada al rubro de transporte de carga, presenta deficiencias en las áreas, en donde se evidencia la falta del uso del kardex, no se registran las salidas de la equipos, insumos y maquinaria, no presentan manual de procedimientos y funciones, los trabajadores de no son capacitados, no tienen en claro los canales de comunicación.

De lo anterior expuesto se plantea el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2019?



Junto con el siguiente objetivo general: Determinar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2019.

Y también se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2019.
- Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2019.
- Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejore las posibilidades de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2019.

El estudio de esta investigación se justifica en base a la importancia que tiene el 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 Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Así mismo la investigación procura llenar los vacíos de conocimientos, respecto con la aplicación del control interno en la empresa, con este estudio se pretende ayudar con la correcta aplicación de todas las bases teóricas, conocimientos a fin de que los empresarios tomen conciencia con el cumplimiento del control interno en las empresas del rubro servicios de la ciudad de Sullana y del Perú.

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. También para los

profesionales que les permitirá poner en práctica los conocimientos en su vida profesional y laboral.

Se concluye que luego de la aplicación del instrumento se encontraron las siguientes deficiencias o debilidades, con relación al componente Ambiente de Control los trabajadores no tienen conocimiento de sus funciones y responsabilidades de acuerdo a sus puestos de trabajo, con relación al componente Evaluación de Riesgos lo cual demuestra que en la empresa no tienen un plan de contingencia, lo cual indica que los riesgos no son detectados adecuadamente, con relación al componente Control Gerencial los trabajadores no utilizan instrumentos de control en las áreas y no hay protección a la documentación, con respecto al componente comunicación e información se observó que la información no es útil para las áreas y los canales de comunicación no están establecidos y con relación al componente de supervisión en las áreas no se realizan tareas de supervisión durante las actividades que desarrollan los trabajadores.

## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1 Antecedentes**

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

Carvajal (2011) en su tesis titulada “Políticas y Procedimientos de Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Urbano Tungurahua, de la Ciudad de Ambato en el año 2011”, en la cual propone como objetivo general estudiar la incidencia de las políticas y procedimientos de control interno en la rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Urbano Tungurahua, utilizando la metodología de tipo relacional, experimental y de corte trasversal, lo que le permitió concluir que no existen políticas y procedimientos expresados por escrito dentro de la organización que les permita conocer a sus colaboradores cuáles son las actividades a desempeñar en el puesto que ocupa, el contacto del día a día laboral y la experiencia de directivos anteriores es lo que le ha permitido a los trabajadores desarrollar sus funciones, existe cierta incomodidad en el personal al manifestar que en algunas ocasiones realizan actividades que no son de su competencia.

Ramírez y Ramírez (2012) en su tesis titulada “Planificación Estratégica y Propuesta de Políticas de Control Interno para la Empresa General Logistic and Services S.A. Basados en el Objetivo Estratégico y Operativo de Administración de Riesgo Empresarial”, en la cual plantearon como objetivo general diseñar un plan estratégico para la empresa General Logistic and Services S.A. y proponer políticas de control interno que permitan mejorar la gestión operativa de la empresa. Utilizando como metodología la investigación de campo y documental, de enfoque cualitativa lo que les permitió concluir que los riesgos de control interno están latentes en la actividad empresarial y es labor de la administración identificarlos adecuadamente y determinar la respuesta que se tendrá frente a estos eventos. La función de control es una labor necesaria para el éxito de cualquier empresa y permite evaluar las actividades y desempeño de la misma a fin de cumplir con los objetivos propuestos.

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

Mariños (2015) en su tesis titulada “El Sistema de Control Interno en el Proceso de Operaciones y la Mejora en la Situación Económica de Transportes Mariños en el Año

2015 - Trujillo”, en la cual propone como objetivo general demostrar que un sistema de control interno en el proceso de operaciones mejora de la situación económica en transportes Mariños, utilizando como metodología de nivel cuasi - experimental, descriptiva, lo que le permitió concluir que se diseñó MOF, MAPRO, un código de ética, políticas y reglamentos, para poder designar y especificar las funciones de cada trabajador tanto en el área administrativa como en el de operaciones, así también estas políticas implementadas servirán para la selección de un buen personal, también se elaboró un diseño de formatos para llevar un mejor control, es decir con estos formatos el asistente de gestión de procesos y el conductor pueden llevar un orden a la hora de brindar el servicio, ya que por medio de estos formatos se puede controlar y evaluar no solo el desarrollo de la actividad en el proceso de operaciones sino también el de los conductores en el desempeño de sus actividades, además el conductor puede reportar mediante uno de los formatos algún problema con la mercadería o algún problema generado en la empresa del cliente.

Mamani (2016) en su tesis titulada “El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Empresas de Transportes del Perú: Caso Empresa R&S Contratistas Generales, Huacho, 2016”, en la cual se propone como objetivo general describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú y de la Empresa R&S Contratistas Generales, aplicando la metodología de tipo relacional, de nivel no experimental y de diseño transversal, lo que le permitió concluir que la empresa dedicada al rubro de servicio de transporte de carga empresa R&S Contratistas Generales, Huacho, 2016. no cuenta con un sistema de control interno, aplicado el cuestionario pertinente al gerente de la empresa se conoció que tampoco aplica correctamente los componentes de control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión) evidenciándose falencia en sus operaciones cotidianas, como no sabe la existencia de los riesgos externos, tampoco hay una fluida comunicación ni información entre el personal y la gerencia, puesto que no realizan supervisiones frecuentes.

Burgos y Suarez (2015) en su tesis titulada “El Sistema de Control Interno Contable y su Influencia en la Gestión Financiera de la Empresa Inversiones Christh.al S.A.C., distrito de Trujillo, año 2015”, planteando como objetivo general demostrar que el sistema de control interno influye positivamente en la gestión financiera de la empresa, utilizando el diseño cuasi - experimental y se aplicaron instrumentos tales como: guía de observación, guía de cuestionario y hoja de registro de datos, así mismo se utilizaron los indicadores financieros y el análisis vertical y horizontal para evaluar la situación económica y financiera de la empresa en el año 2015. Permittedle concluir que la implementación del control interno contable que se propone para una mejora en la gestión financiera de la empresa, se encuentra constituido por cinco (05) elementos que son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Supervisión y monitoreo. Hecho que se señala en la estructura organizacional, reglamentos, políticas, control de efectivo, ventas y cuentas por cobrar, compras y cuentas por pagar, control contable, flujo de información y comunicación eficaz y monitoreo que los procedimientos contables de la empresa Inversiones Christh.al S.A.C.

### **2.1.3 Antecedentes a nivel Regional**

Ayala (2016) en su tesis titulada “Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Almacén de las Empresas de Transportes en el Perú Caso: Empresa de Transportes EPPO S.A. Piura, 2016”, en la cual plantea como objetivo determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas de transporte en el Perú y de EPPO S.A, utilizando la investigación fue cualitativa, se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, lo cual le permitió concluir A través del sistema kardex se registra y se controla el ingreso de bienes a almacén y su respectiva salida según requerimiento de las unidades de transporte. La empresa realiza la verificación de sus inventarios físicos, los cuales contrasta con el reporte del sistema kardex para conciliar los saldos de almacén.

Domínguez (2015) en su tesis titulada “Los Mecanismos del Control Interno Administrativo en las Empresas del Sector Servicios - Rubro Transporte

Interprovincial en el Perú, Caso: Empresa de Transportes EPPO S.A. - Piura año 2015”, en la cual plantea como objetivo describir las principales Mecanismos del Control Interno Administrativo en las Empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú y de Transportes “EPPO” S.A - Piura, 2015, usando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cualitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, lo cual le permitió concluir que el Control Interno, influye en las diferentes áreas de la empresa, así mismo no se cometan actos ilegales, y los funcionarios cumplen con sus responsabilidades para lograr los objetivos.

Merino (2016) en su tesis titulada “Los Mecanismos de Control Interno en las Empresas de Transporte de Carga Pesada en la Provincia de Paita y su Impacto en los Resultados de Gestión Período, 2016”, en la cual propone como objetivo general determinar los mecanismo de control interno en las empresas de transporte de carga pesada de la provincia de Paita y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016, utilizando la metodología de tipo descriptivo - correlacional, de diseño no experimental lo que le permitió concluir que la gran parte de las Empresas de Transporte de carga pesada en la provincia de Paita, no cuentan con un plan de contingencias y no toman las medidas necesarias para que los choferes puedan llenar el chek list (operatividad del vehículo), el 60% de empresas no transporta la mercancía con las señales de seguridad adecuadas, el cual aumenta un grave riesgo que no permite que las cargas y /o mercancías lleguen en buen estado a su destino final, originando perdidas en las mismas empresas.

## **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 conjunto de métodos, procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que la información de los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la empresa

se desarrolle eficazmente según los objetivos establecidos por la administración. De acuerdo a lo mencionado los objetivos básicos 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 González 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 cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como

1. 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)
- Evaluación costo beneficio. - la tarea de diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento tiene que ser evaluado por el costo - beneficio teniendo en cuenta los criterios de factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos. (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 gerencias o de los dueños.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de

manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores.

## **2.2.3 Manual de Organización y Funciones**

### **2.2.3.1 Definición**

De acuerdo con Salas (2010) *“El Manual de Organización y Funciones, es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, así como en base a los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro para Asignación de Personal.”*

### **2.2.3.2 Objetivo**

De acuerdo con Salas (2010) el Manual de Organización y Funciones tiene por objetivos:

- Describir las funciones principales de cada de dependencia, delimitado la amplitud, naturaleza y campo de acción de la misma.
- Determinar los cargos dentro de la estructura orgánica y las funciones que le competen.
- Precisar las interrelaciones jerárquicas y funcionales internas y externas de la dependencia.
- Describir los procedimientos administrativos racionalizados.

### **2.2.3.3 Utilidades**

De acuerdo con Salas (2010) dentro de las principales utilidades que presenta el MOF tenemos las siguientes:

- Determina las funciones específicas, responsabilidades, autoridad y requisitos mínimos de los cargos dentro de la estructura orgánica de cada dependencia.
- Proporciona información a los funcionarios y servidores públicos sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la organización, así como sobre las interrelaciones formales que corresponda.

- Ayuda a institucionalizar la Simplificación Administrativa proporcionando información sobre las funciones que le corresponde desempeñar al personal al ocupar los cargos que constituyen los puntos de trámite en el flujo de los procedimientos.
- Facilita el proceso de inducción de personal nuevo y el de adiestramiento y orientación del personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del cargo a que han sido asignados así como aplicar programas de capacitación.

*“El MOF no será empleado para crear nuevas unidades orgánicas distintas a las contenidas en el ROF. Tampoco se utilizará para crear cargos al margen de los establecidos en el CAP.”* (Salas, 2010)

*“El Manual de Organización y Funciones se elaborará independientemente en cada unidad orgánica de segundo nivel organizacional llámese Dirección Nacional, Dirección General, Dirección Técnica, Oficina u Órgano de nivel equivalente.”* (Salas, 2010)

#### **2.2.3.4 Limitaciones**

De acuerdo con Salas (2010) las principales limitaciones a tener en cuenta serían:

- No es la solución a todos los problemas administrativos, si bien constituyen un instrumento que puede propiciarla.
- Si no se le actualiza permanentemente, pierde vigencia.
- Su costo de confección y revisión puede ser oneroso.
- Los aspectos informales de la organización no se hallan contenidos en él.

#### **2.2.3.5 Procedimientos de Formulación**

De acuerdo con Salas (2010) generalmente comprende las siguientes etapas:

##### **1. PLANEAMIENTO**

En esta fase se determinará lo siguiente:

- Propósitos del Manual
- Usuarios del Manual



- Designación del personal responsable de su elaboración
- Actividades a desarrollar. Cronograma de trabajo
- Recursos materiales necesarios.
- Establecer el método a utilizarse en la recolección de datos y análisis de la misma.

## **2. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

De acuerdo con Salas (2010) *“Se recopila información, de acuerdo al método fijado en la fase del planeamiento. Puede ser la investigación documental de archivos; entrevistas a los empleados y jefes para obtener datos de las actividades y operaciones en que intervienen; la observación directa, etc. Es recomendable emplear el método mixto, o sea el uso de la encuesta con cuestionarios y en los casos especiales o dudosos la entrevista.”*

## **3. ESTUDIO Y ANÁLISIS**

De acuerdo con Salas (2010):

*“Se procederá al estudio exhaustivo de la información obtenida para establecer si se encuentra ambigüedades, contradicciones o duplicidad al describir tanto las funciones generales como específicos. Este estudio puede enfocarse en dos formas:*

*De lo específico a lo general, o sea partiendo del análisis desde el cargo como célula básica del órgano, hasta llegar a establecer las funciones generales que posibiliten el logro del objetivo.*

*De los generales a lo específico, es decir iniciando el análisis del objetivo de la dependencia e ir desagregando en funciones generales, funciones específicas de cada una de las unidades estructurales, luego las actividades hasta llegar a las tareas cuyo conjunto constituye el cargo.”*

## **4. REDACCIÓN DEL PROYECTO**

De acuerdo con Salas (2010):

*“Una vez analizada la información y delimitados los campos de acción de las unidades orgánicas que integran la dependencia, se procederá a la redacción del Manual, de acuerdo al esquema que luego detallamos.*

*Se recomienda utilizar el lenguaje claro, sencillo, concreto y breve. Al describir las funciones, se deberán emplear el infinitivo de los verbos al iniciar cada párrafo. Ej. Revisar, redactar, supervisar, formular, etc.”*

## **5. REVISIÓN Y APROBACIÓN**

De acuerdo con Salas (2010)

*“Redactado el proyecto del Manual, será presentado a la autoridad superior de la dependencia descrita para que haga las correcciones necesarias, lo revise y otorgue el visado al documento.*

*Con la visación del Jefe de la dependencia interesada y el V°B° de la Oficina de Racionalización, se formulará en coordinación con la Oficina de Asesoría Jurídica la norma que lo apruebe y lo ponga en vigencia, de acuerdo a los niveles de desconcentración de atribuciones.”*

## **6. PRESENTACIÓN E IMPRESIÓN**

De acuerdo con Salas (2010) el Manual aprobado se hace imprimir:

- Se recomienda se haga en hojas sueltas, que permita hacer modificadas parciales sin alterar todo el documento.
- En hojas de tamaño A-4 según norma.
- Guardarlos fólderes que permita su fácil manejo o intercambio.
- Utilizar clave para la numeración, que evite trastornos mayores en la sustitución.
- Y no usar letra muy pequeña ni muy grande.

## **7. DIFUSIÓN**

*“El Manual aprobado e impreso debe repartirse entre el personal de la dependencia, y el personal directivo de las Oficinas con quienes debe coordinarse.” (Salas, 2010)*

## **8. ACTUALIZACIÓN**

*“Periódicamente se procederá a estudiar y verificar si el documento ha cumplido con el objetivo; qué puntos hay que mejorar o sustituirlos por otros.” (Salas, 2010)*

## **2.2.4 Manual de procesos y procedimientos**

Gerencia (2015) El manual de procesos, también conocido como manual de procedimientos, es aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los procesos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización. Este manual debe estar escrito en un lenguaje sencillo, llano y lógico. También debe establecer estipulados aplicables para los trabajadores y ser flexible, por si en determinado momento hay que modificarlo de acuerdo a nuevas políticas de la compañía. Un punto importante es que esta guía debe ser leída por todo el personal de la empresa, principalmente por aquellos que se reintegran a la institución y debe contener básicamente: la misión, visión, valores, políticas, estrategias, principios, objetivos, funciones y los productos o servicios.

### **2.2.4.1 Funciones**

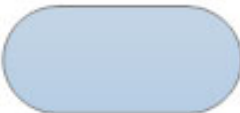

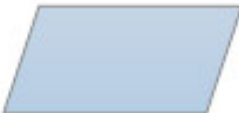
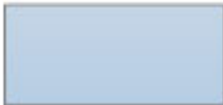

Gerencia (2015) Entre sus principales funciones podemos citar:

- El establecimiento de objetivos.
- La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- El establecimiento de procedimientos y normas.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.

Por tanto, es importante contar con manual de procedimientos en la empresa. Es una herramienta muy útil y correctamente utilizada facilitará el crecimiento eficiente de tu compañía.

### 2.2.5 Flujograma

Un diagrama de flujo es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo. Son de gran importancia ya que ayudan a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este. En la actualidad los diagramas de flujo son considerados en la mayoría de las empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema. Manene, Luis Miguel (2011)

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

(smartdraw, s/f)

### **2.2.5.1 Objetivo**

Representar gráficamente las distintas etapas de un proceso y sus interacciones, para facilitar la comprensión de su funcionamiento. Es útil para analizar el proceso actual, proponer mejoras, conocer los clientes y proveedores de cada fase, representar los controles, etc. Manene, Luis Miguel (2011)

### **2.2.5.2 Ventajas**

Manene, Luis Miguel (2011) citar las siguientes ventajas que se pueden obtener con la utilización de los diagramas de flujo:

- Ayudan a las personas que trabajan en el proceso a entender el mismo, con lo que facilitaran su incorporación a la organización e incluso, su colaboración en la búsqueda de mejoras del proceso y sus deficiencias.
- Al presentarse el proceso d una manera objetiva, se permite con mayor facilidad la identificación de forma clara de las mejoras a proponer.
- Permite que cada persona de la empresa se sitúe dentro del proceso, lo que conlleva a poder identificar perfectamente quien es su cliente y proveedor interno dentro del proceso y su cadena de relaciones, por lo que se mejora considerablemente la comunicación entre los departamentos y personas de la organización.
- Normalmente sucede que las personas que participan en la elaboración del diagrama de flujo se suelen volver entusiastas partidarias del mismo, por lo que continuamente proponen ideas para mejorarlo.
- Es obvio que los diagramas de flujo son herramientas muy valiosas para la formación y entrenamiento del nuevo personal que se incorpore a la empresa.
- Lo más reseñable es que realmente se consigue que todas las personas que están participando en el proceso lo entenderán de la misma manera, con lo que será más fácil lograr motivarlas a conseguir procesos más económicos en tiempo y costes y mejorar las relaciones internas entre los cliente-proveedor del proceso.

## **2.2.6 Empresa Servicios Generales**

### **2.2.6.1 Historia**

SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L. fue creada el 02 de octubre del 2001 en la ciudad de Sullana - Piura, demostrando todo este tiempo estándares de alta calidad en el servicio para nuestros clientes, y nuestro afán por lograr la máxima satisfacción de ellos. Contamos con oficina en Tumbes y Chiclayo y contamos con más de 80 unidades para transporte terrestre nacional e Internacional, de los cuales el 90% de los vehículos son totalmente nuevos.

Se cuenta con permiso para el traslado de mercancías, tanto para Ecuador y Colombia. Contamos con tecnología de punta, siendo competitivos en el Mercado Internacional, satisfaciendo la exigencia de los clientes con el compromiso de calidad y servicio. El desarrollo integral del personal y el trabajo en equipo son vitales para lograr mejoras satisfactorias en la economía de nuestras familias, comunidad y empresa.

La empresa SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L., Se encuentra consolidada dentro del mercado nacional e internacional como una empresa de Transporte seria y de gran prestigio.

### **2.2.6.2 Misión**

Misión Servicios Generales Viviana EIRL, asume el reto de ser una empresa operadora más confiable en la rama del servicio de Transporte tanto Nacional e Internacional apoyándonos con personal profesional y una buena infraestructura que permita satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Como un nuevo reto, la empresa está incursionando en el rubro de Obras y Servicios, manteniendo nuestro compromiso con los clientes y nuestra calidad en todos los servicios que desarrollemos

### **2.2.6.3 Visión**

Ser una empresa de Servicio de Transporte Terrestre de mercancías Líquida y productos en general, con rutas Nacionales e Internacionales, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y del mercado. Buscando la rentabilidad, seguridad y calidad en el servicio ofrecido, modernizando nuestra Flota de Unidades e

Instalaciones, así como proyectarnos a la mejora continua en la ejecución de obras y/o servicios, para convertirnos en una de las empresas líderes en este rubro no solo en la región Piura sino a nivel Nacional.

#### 2.2.6.4 Organigrama

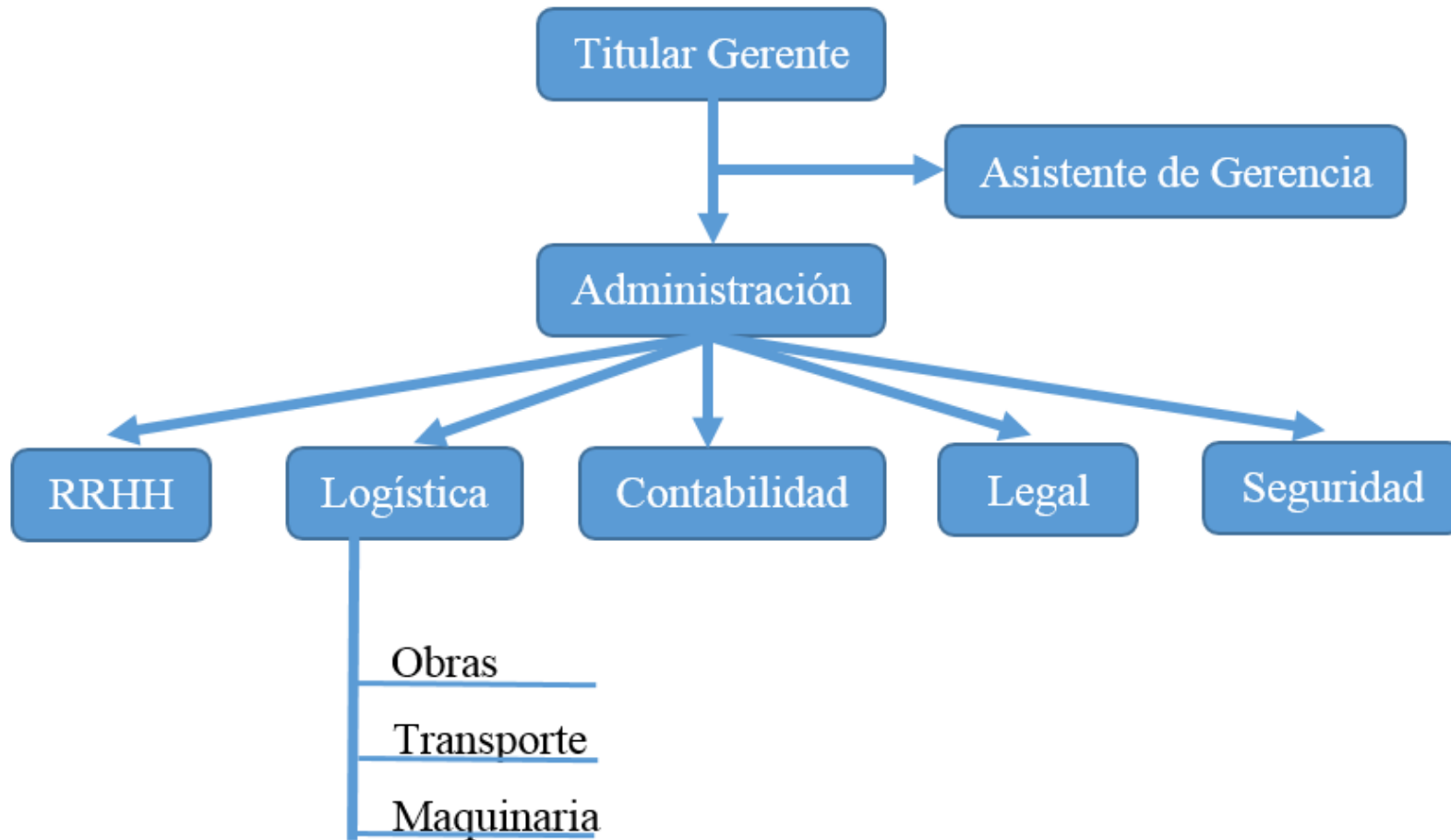


Gráfico 1 Organigrama Empresa Viviana E.I.R.L.

Fuente: Elaboración propia.



### **2.2.6.5 Valores**

Los valores empresariales son los cimientos de toda cultura organizacional. Esta última está conformada por los principios éticos y el soporte del ser y el quehacer de la empresa, los mismos que permitirán de manera óptima el logro de los objetivos de mejora de calidad, precio, seguridad y satisfacción de su personal y clientes.

**Actitud de Servicio:** Ser amables, oportunos y eficaces en la prestación de los servicios.

**Trabajo en equipo:** valorar y fomentar el aporte de ideas de sus clientes y trabajadores para el logro de los objetivos comunes.

**Alto Desempeño:** Superar continuamente las metas trazadas optimizando así el uso de recursos para crear valor.

- **Orientación al Cliente:** construir relaciones de largo plazo con sus clientes, que son la razón de ser de la Empresa.
- **Actitud Positiva:** Disfrutar de lo que hacen y estamos en la búsqueda de nuevos cambios.

### **2.2.6.6 Objetivos**

- El objetivo está bajo un enfoque de metas, encontrándose en una constante respuesta ante cambios en el entorno de manera flexible.
- Trabajar en equipo colaborando en la consecución de los objetivos asignados, respetando el trabajo y las ideas de los demás.
- Esta empresa busca como metas primarias la eficiencia de su servicio y rentabilidad.
- Contribuir a la generación de puestos de trabajo, directa e indirectamente, a partir de la inserción de la empresa en el mercado.
- Innovar con una flota de unidades acorde a las preferencias dentro del mercado.
- Obtener una rentabilidad adecuada.

### **2.2.6.7 Nuestros Servicios**

Servicios Generales Viviana EIRL. Actualmente Ofrece los siguientes Servicios:

En el área de Transporte contamos con

- Transporte de Mercancías
- Transporte de Residuos Peligrosos
- Transporte de Productos Líquidos en General
- Transporte de Producto en General

Nuestras Unidades Cuenta con GPS, que nos Garantizan la Seguridad y Calidad del Servicio

En el área de la Construcción Civil contamos con:

- Alquiler de Maquinaria y Equipos
- Ejecución de Actividades y/o Servicios
- Ejecución de Obras de Saneamiento, de Infraestructura Vial y de Infraestructura Hidráulica

Somos Ejecutores de Obra en el año 2012 con Registro Nacional de Proveedores N° 29045. En la Actualidad Servicios Generales Viviana EIRL contamos con el Permiso Internacional a Ecuador, actualmente estamos en Proceso de los Permisos Internacionales a los países Brasil y Bolivia

### **III. Hipótesis**

En la presente investigación por ser de tipo descriptivo no es necesario plantear hipótesis.

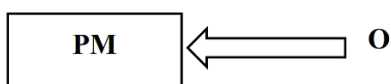
## IV Metodología

### 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 Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2019.

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 de estudio a todos los trabajadores de las áreas de la empresa los cuales son 379 y como muestra por conveniencia del investigador se tomará a 21 trabajadores por ser quienes se encuentran en las oficinas de la empresa, quienes se reparten en las siguientes áreas:

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN	:	3.
ÁREA DE LEGAL	:	1.
ÁREA DE SEGURIDAD	:	4.
ÁREA DE LOGÍSTICA TRANSPORTE	:	1.
ÁREA DE LOGÍSTICA MAQUINARIA	:	1.

ÁREA DE LOGÍSTICA OBRAS	:	4.
ÁREA DE CONTABILIDAD	:	5.
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	:	2.

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

Tabla 1 Matriz Operacional de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICION
Control Interno	Según Estupiñan (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	De acuerdo con Estupiñan(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.	Ambiente de Control	Filosofía de la dirección	La administración muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios.	a) No se cumple. b) Se cumple insatisfactoriamente. c) Se cumple aceptablemente. d) Se cumple en alto grado. e) Se cumple plenamente.
				Integridad y valores éticos	Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la administración	
				Administración estratégicas	La administración ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad.	
				Estructura organizacional	La administración se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regulan las actividades de la entidad	

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEM</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>
	información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables			Administración de los recursos humanos	La empresa cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social y evaluación de personal.	
					Las áreas cuentan con la cantidad de personal necesaria para el adecuado desarrollo sus actividades.	
				Competencia profesional	Los trabajadores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno.	
				Asignación de autoridad y responsabilidad	La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos.	
					Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICION
			Evaluación de Riesgos	Planeamiento de la Administración de Riesgos	Se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos.	
				Identificación de Riesgos	Se ha identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de los procesos y las actividades.	
				Valoración de riesgos	En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (IMPACTO)	
				Respuesta al riesgo	Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados.	
			Actividades de control gerencial	Segregación de funciones	Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo.	
				Controles sobre el acceso a los recursos o archivos	Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos o archivos	



<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEM</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>
					Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo arqueos, inventarios u otros)	
				Verificaciones y conciliaciones	Las áreas periódicamente llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas.	
				Rendición de cuentas	La administración exige periódicamente la presentación de declaraciones juradas a su personal	
				Documentación de procesos, actividades y tareas	El personal conoce qué procesos involucran a su unidad orgánica y qué rol le corresponde en los mismos.	
					Los procesos, actividades y tareas de la entidad se encuentran definidos, establecidos y documentados al igual que sus modificaciones.	
				Revisión de procesos, actividades y tareas	Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se	

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEM</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>	
					efectúan las correcciones necesarias		
					Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias		
				Controles para la tecnologías de Información y comunicaciones	Se cuenta con políticas y procedimientos escritos para la administración de los sistemas de información		
			Información y comunicación	Calidad y suficiencia de la información	La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades.		
				Comunicación interna			La empresa ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna.

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEM</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>
			Supervisión	Actividades de prevención y monitoreo	En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello.	
				Seguimiento de resultados	Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.	
				Compromiso de mejoramiento	La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente.	
					Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas	

Nota: Fuente: elaboración propia.

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

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

Como instrumento de evaluación se utilizó el cuestionario estructurado de preguntas cerradas, para determinar las características del control interno en la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2019.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que será aplicado a los trabajadores de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2019.

Para la realización de la tabulación se utilizó el programa MS Excel como tabulador de reportes de algunas tablas; en donde se detallará cada variable de estudio. La presentación de resultados se realizará mediante tablas de frecuencia absoluta y gráficos con su respectiva interpretación.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBETIVOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOLOGIA
Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno de la Empresa Servicios Generales Viviana Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la Ciudad de Sullana en el año 2019	¿Cuáles son las oportunidades de control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2019?	Determinar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2019.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2019.</li> <li>• Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2019.</li> <li>• Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejore las posibilidades de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana 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 en la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana.

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 Área de Administración

##### 5.1.1.1 Ambiente de Control.

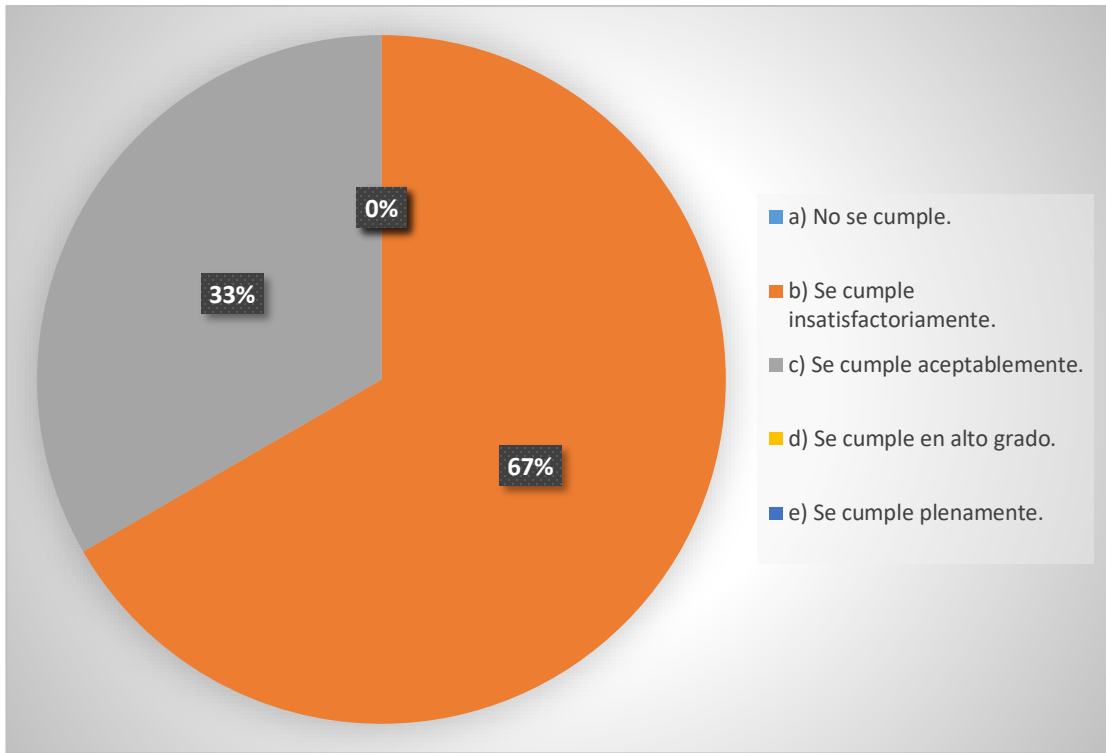
*Tabla 3*

*Resultados del Área de Administración del Componente Ambiente de Control*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	2	67%
c) Se cumple aceptablemente.	1	33%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	3	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Administración de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 3 indican que el 67% de los encuestados mencionan que no sienten el apoyo y la realización de mantenimiento del control interno, no se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área, no se ha difundido la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área, no cuentan con una Manual de Organización y Funciones, el área no cuenta con la cantidad necesaria de trabajadores, los trabajadores desconocen la importancia de la implantación del control interno, el personal del área no conoce sus funciones y responsabilidades; mientras que el 33% menciona que se cumple aceptablemente.





### 5.1.1.2 Evaluación de Riesgos.

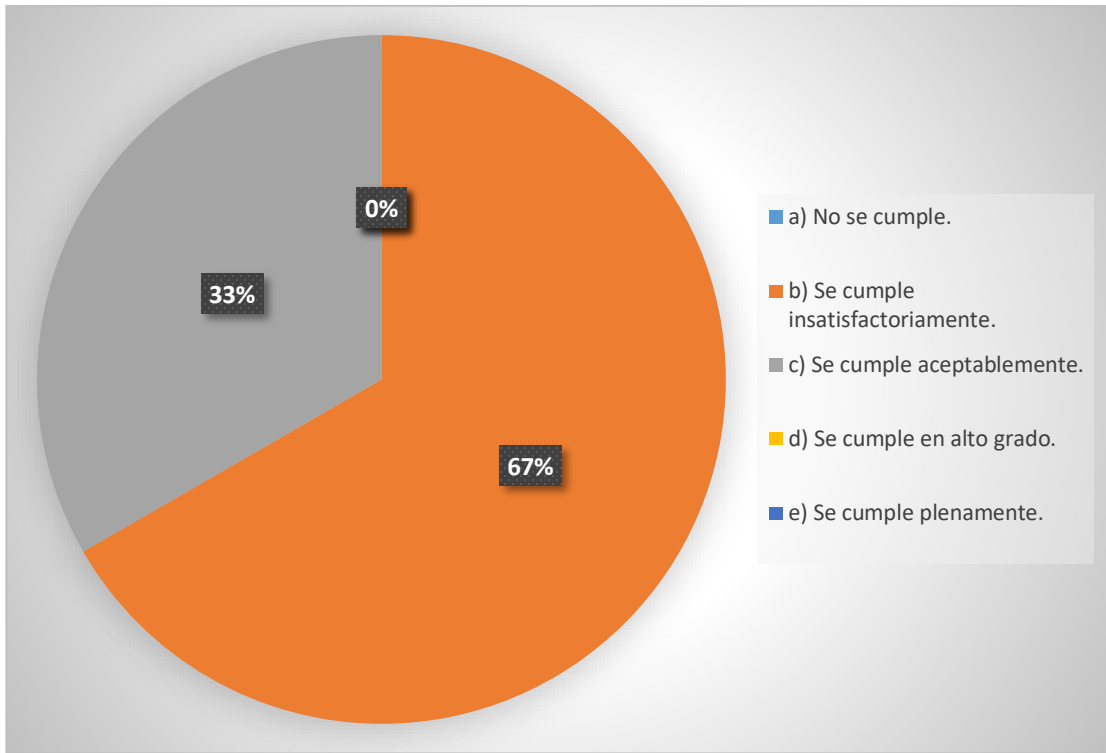
Tabla 4

Resultados del Área de Administración del Componente Evaluación de Riesgos

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	2	67%
c) Se cumple aceptablemente.	1	33%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	3	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Administración de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 4 indican que el 67% de los encuestados mencionan que la elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área es insatisfactorio, se detectan los riesgos de manera ineficiente, durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados no se mide adecuadamente y las acciones que se toman para afrontar los riesgos no logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados; mientras que el 33% menciona que se cumple aceptablemente.



*Gráfico 3 Resultados del Área de Administración del Componente Evaluación de Riesgos*

Nota: Fuente: Tabla 4.

### 5.1.1.3 Control Gerencial.

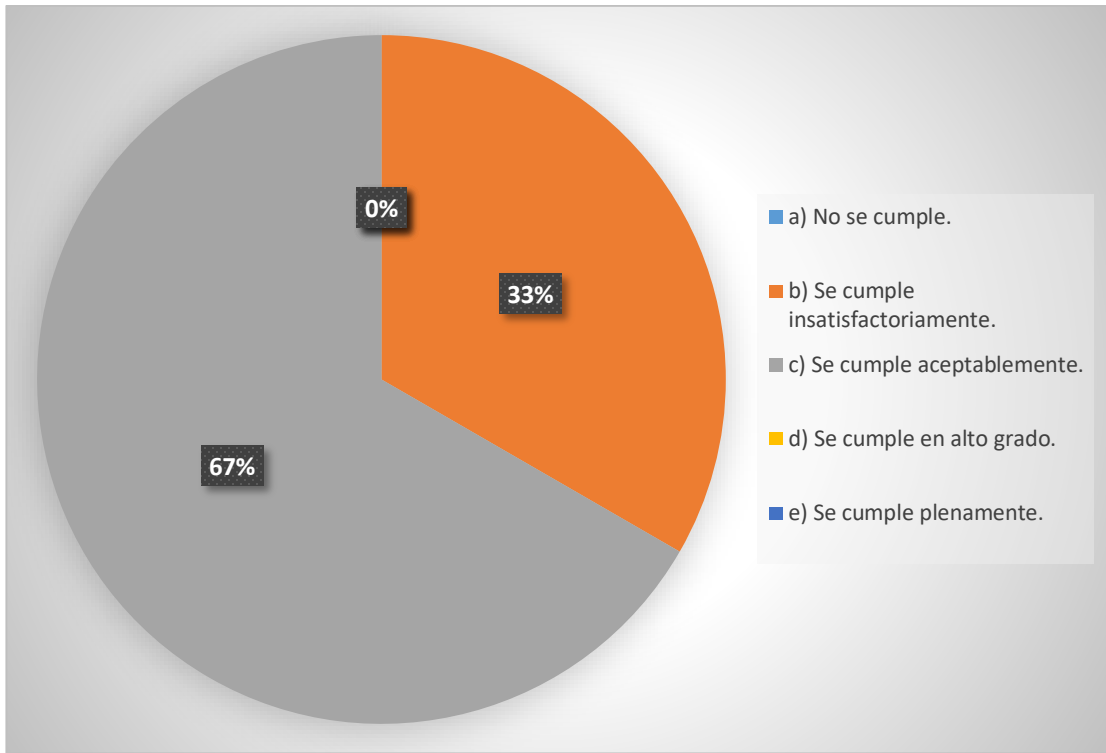
Tabla 5

*Resultados del Área de Administración del Componente Control Gerencial*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	1	33%
c) Se cumple aceptablemente.	2	67%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	3	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Administración de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 5 indican que el 67% de los encuestados mencionan que se han asignado las actividades expuestas al riesgo de error o fraude a las personas encargadas, se utilizan medidas de control para llevar adecuadamente los registros de la entrada y salida de mercadería del almacén, se realizan análisis comparativos de los registros de la empresa como arqueos, inventarios de manera periódica, la empresa cuenta con un software de control interno, se exige la presentación de declaraciones juradas al personal, se tiene conocimiento de los procesos que involucran al área de trabajo pero se desconoce el rol de cada colaborador, los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidos en los documentos correspondientes, los cuales son revisados periódicamente además de proponer las propuestas de mejora y las correcciones necesarias, el sistema de información implantado cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado a la información; mientras que el 33% menciona que se cumple insatisfactoriamente.



*Gráfico 4 Resultados del Área de Administración del Componente Control Gerencial*

Nota: Fuente: Tabla 5.

#### 5.1.1.4 Comunicación e Información

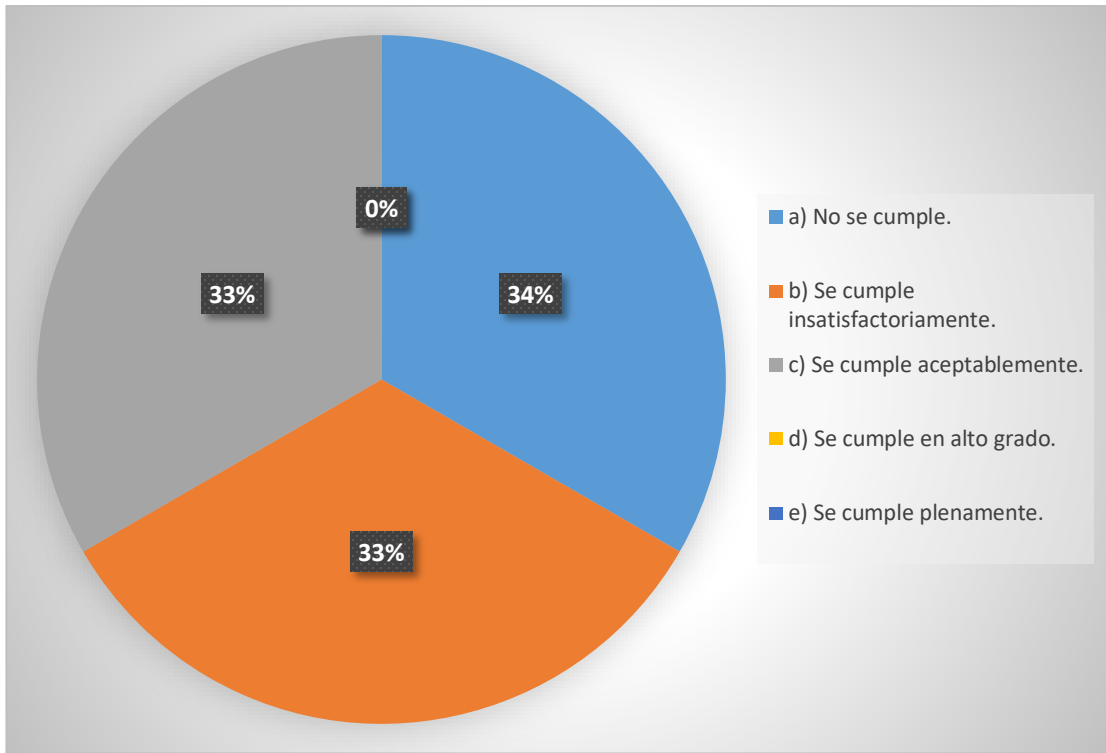
Tabla 6

*Resultados del Área de Administración del Componente Comunicación e Información*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
a) No se cumple.	1	33%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	1	34%
c) Se cumple aceptablemente.	1	33%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	3	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Administración de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 6 indican que el 33% de los encuestados mencionan que el componente de Comunicación e Información no se cumple, un 34% indican que se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, la información interna y externa que se maneja en la empresa no es de utilidad para el desarrollo de las actividades, no se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna, no cuentan con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal; mientras que el 33% menciona que se cumple aceptablemente.



*Gráfico 5 Resultados del Área de Administración del Componente Comunicación e Información*

Nota: Fuente: Tabla 6.

### 5.1.1.5 Supervisión

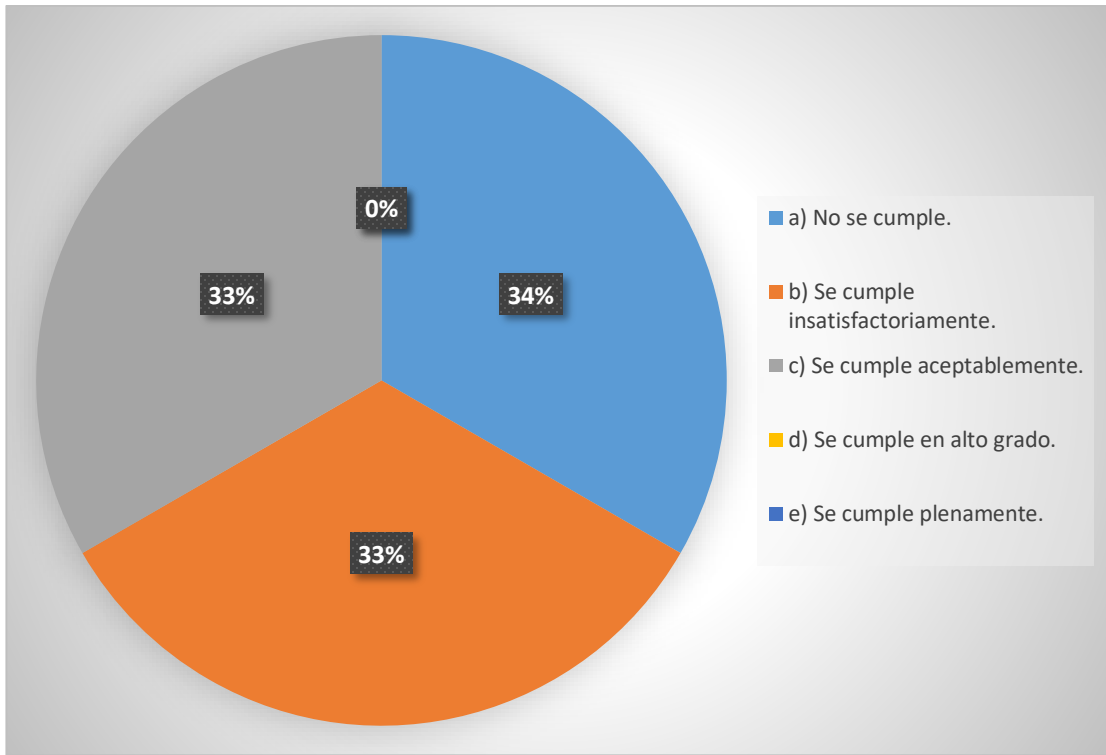
Tabla 7

*Resultados del Área de Administración del Componente Supervisión*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
a) No se cumple.	1	33%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	1	34%
c) Se cumple aceptablemente.	1	33%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	3	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Administración de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 7 indican que el 33% de los encuestados mencionan que el componente de Supervisión no se cumple, un 34% indican que se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, no se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados, tampoco se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora; mientras que el 33% menciona que se cumple aceptablemente.





## 5.1.2 Área Legal

### 5.1.2.1 Ambiente de Control.

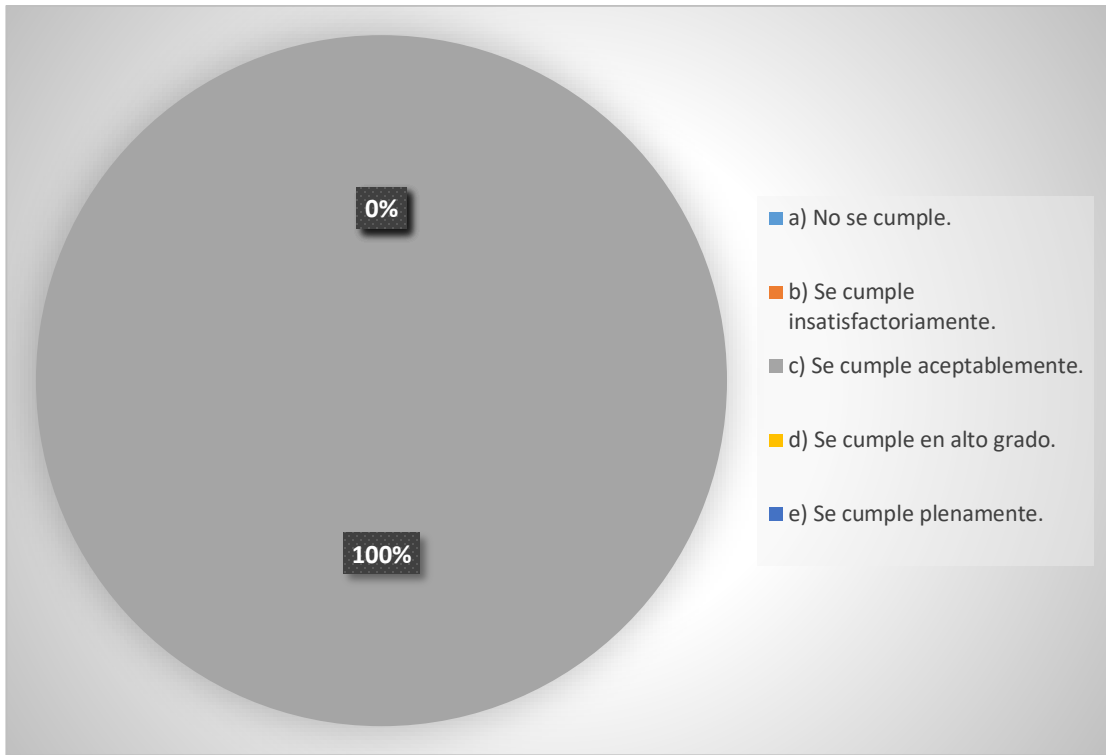
Tabla 8

*Resultados del Área Legal del Componente Ambiente de Control*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	0	0%
c) Se cumple aceptablemente.	1	100%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	1	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Legal de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 8 indican que el encuestado menciona que la filosofía de la dirección, la integridad y valores éticos, la administración estratégica, estructura organizacional, la administración de los recursos humanos, la competencia profesional y la asignación de autoridad y responsabilidad se cumple de manera aceptable lo cual indica que el trabajador percibe el apoyo y la realización del mantenimiento del control interno, se sancionan a los responsables de actos ilegales en la empresa, se difunde la visión, misión, metas y objetivos de la empresa, el manual de organizaciones y funciones cumple con los objetivos propuestos, el área cuenta con procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del personal, el área cuenta con la cantidad necesaria de trabajadores, el trabajador desconocen la importancia de la implantación del control interno, el personal conoce sus funciones y responsabilidades.



*Gráfico 7 Resultados del Área Legal del Componente Ambiente de Control*

Nota: Fuente: Tabla 8.

### 5.1.2.2 Evaluación de Riesgos.

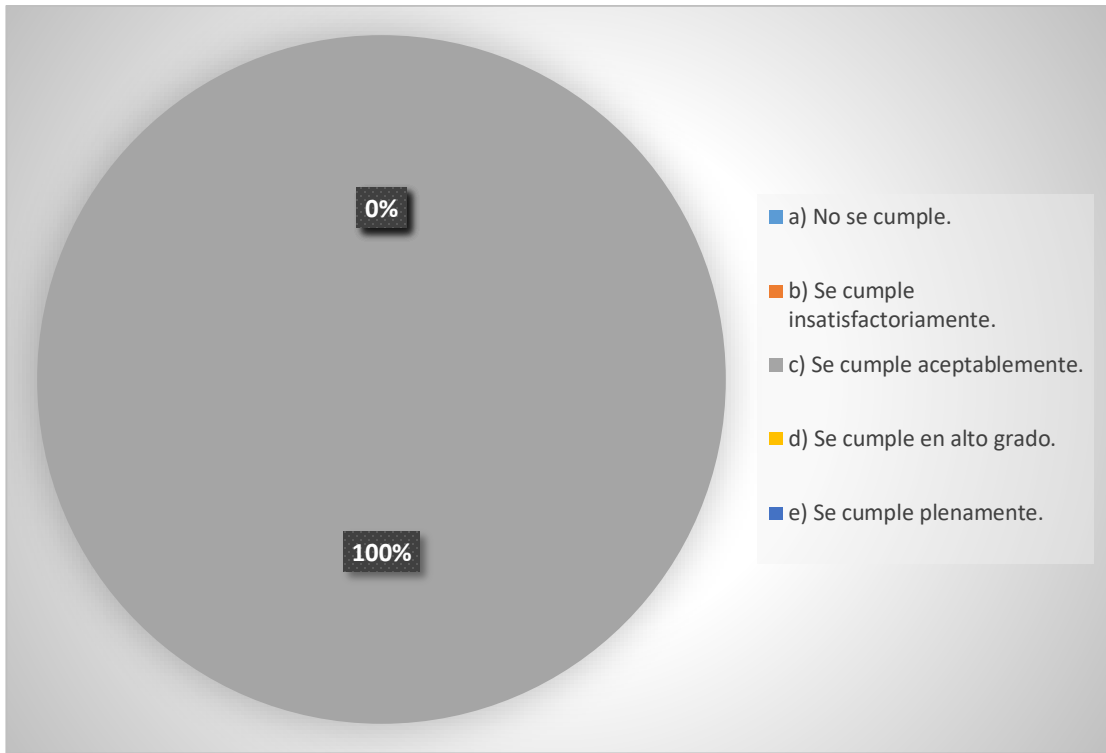
Tabla 9

*Resultados del Área Legal del Componente Evaluación de Riesgos*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	0	0%
c) Se cumple aceptablemente.	1	100%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	1	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Legal de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 9 indican que el encuestado menciona que el componente de Evaluación de Riesgos se cumple aceptablemente, en consecuencia, la elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área legal es aceptable, se detectan los riesgos aceptablemente, durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados se mide adecuadamente y las acciones que se toman para afrontar los riesgos logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados.



*Gráfico 8 Resultados del Área Legal del Componente Evaluación de Riesgos*

Nota: Fuente: Tabla 9.

### 5.1.2.3 Control Gerencial.

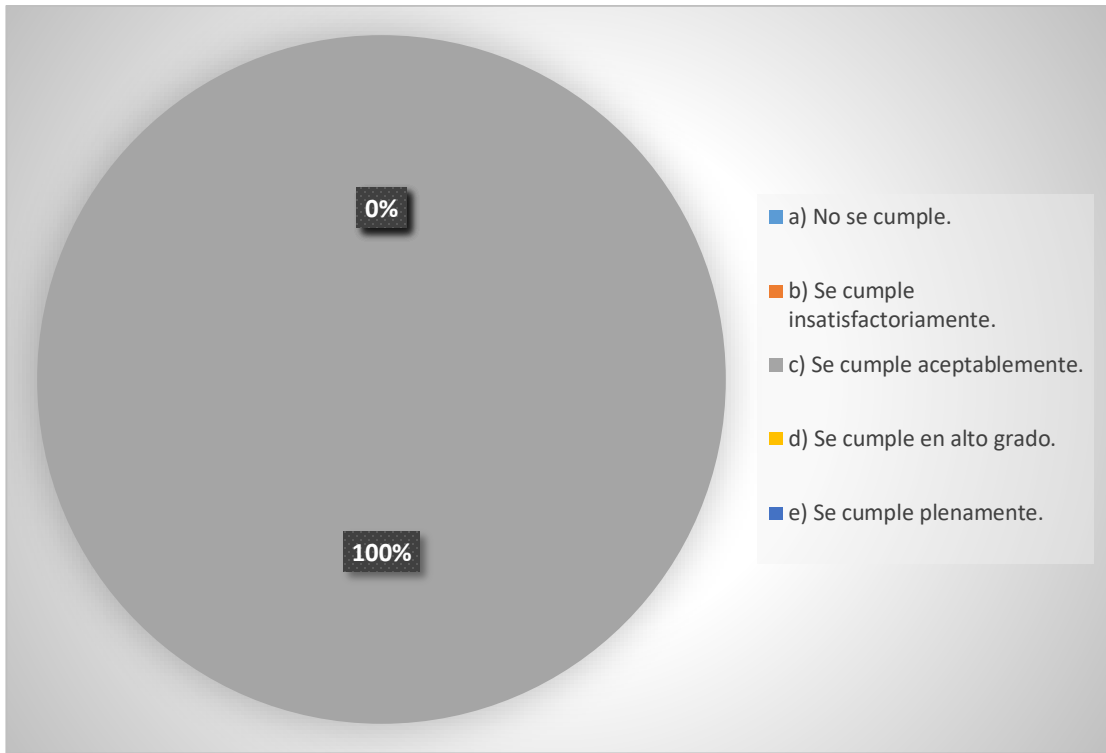
Tabla 10

*Resultados del Área de Legal del Componente Control Gerencial*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	0	0%
c) Se cumple aceptablemente.	1	100%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	1	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Legal de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 10 indican que el encuestado menciona que el componente de Control Gerencial se cumple aceptablemente, en consecuencia, se han asignado las actividades expuestas al riesgo de error o fraude a las personas encargadas, se utilizan medidas de control para llevar adecuadamente los registros de la entrada y salida de equipos y elementos del área legal, se realizan análisis comparativos de los registros del área de manera periódica, el área legal cuenta con un software de control interno, se tiene conocimiento de los procesos que involucran al área de trabajo, cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado a la información.



*Gráfico 9 Resultados del Área de Legal del Componente Control Gerencial*

Nota: Fuente: Tabla 10.

#### 5.1.2.4 Comunicación e Información.

Tabla 11

Resultados del Área Legal del Componente Comunicación e Información

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	0	0%
c) Se cumple aceptablemente.	1	100%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	1	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Legal de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 11 indican que el encuestado menciona que el componente de Comunicación e Información se cumple aceptablemente, en consecuencia, la información interna y externa que se maneja en el área es de utilidad para el desarrollo de las actividades, se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna, se cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal.

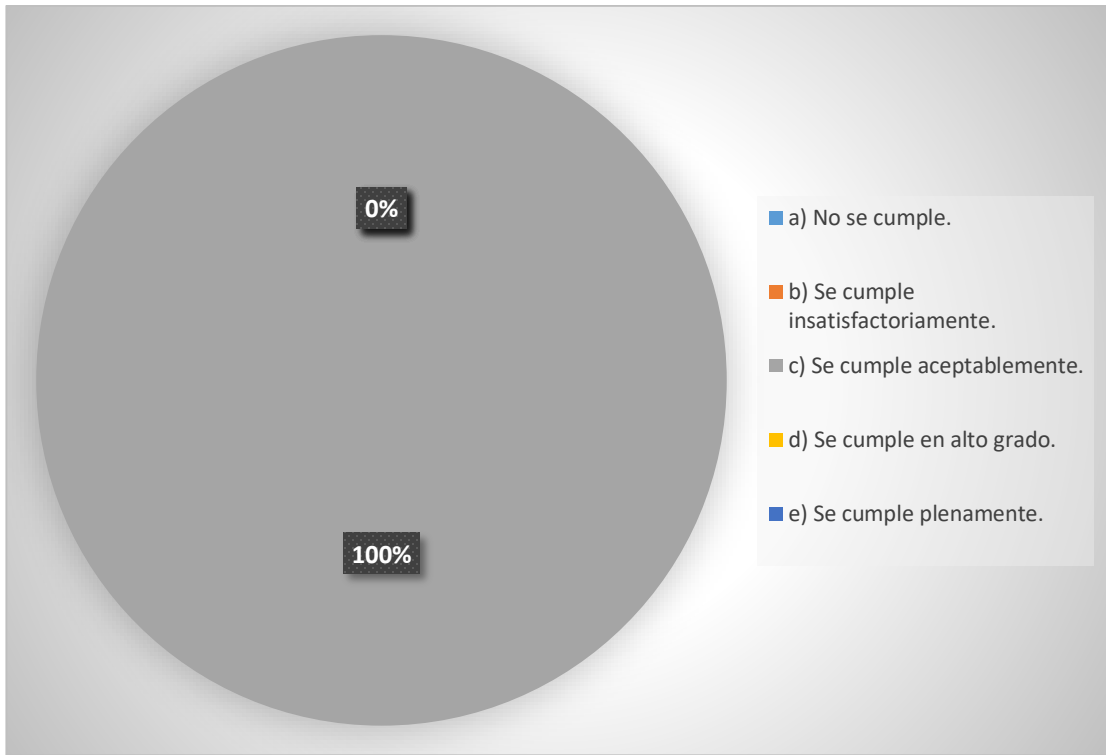


Gráfico 10 Resultados del Área Legal del Componente Comunicación e Información  
Nota: Fuente: Tabla 11.



### 5.1.2.5 Supervisión.

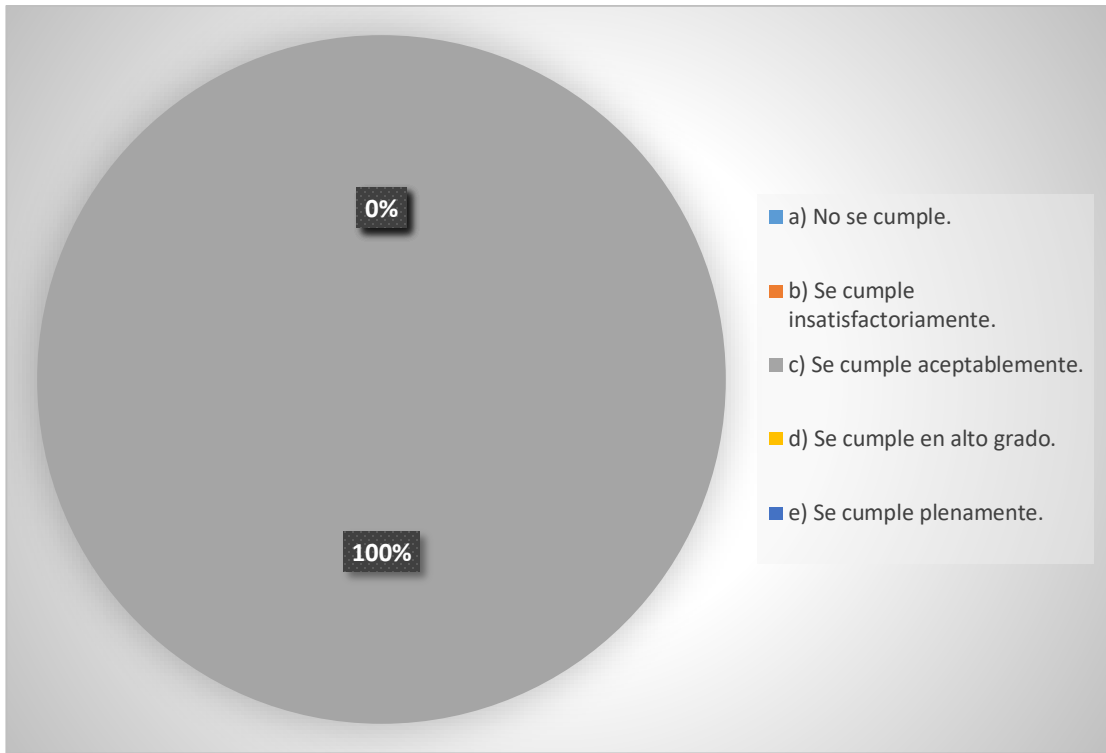
Tabla 12

*Resultados del Área Legal del Componente Supervisión*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	0	0%
c) Se cumple aceptablemente.	1	100%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	1	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Legal de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 12 indican que el encuestado menciona que el componente de Supervisión se cumple aceptablemente, en consecuencia, se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal del área legal, por lo tanto, las deficiencias y los problemas son detectados adecuadamente, también se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora.



*Gráfico 11 Resultados del Área Legal del Componente Supervisión*

Nota: Fuente: Tabla 12.

### 5.1.3 Área de Seguridad

#### 5.1.3.1 Ambiente de Control.

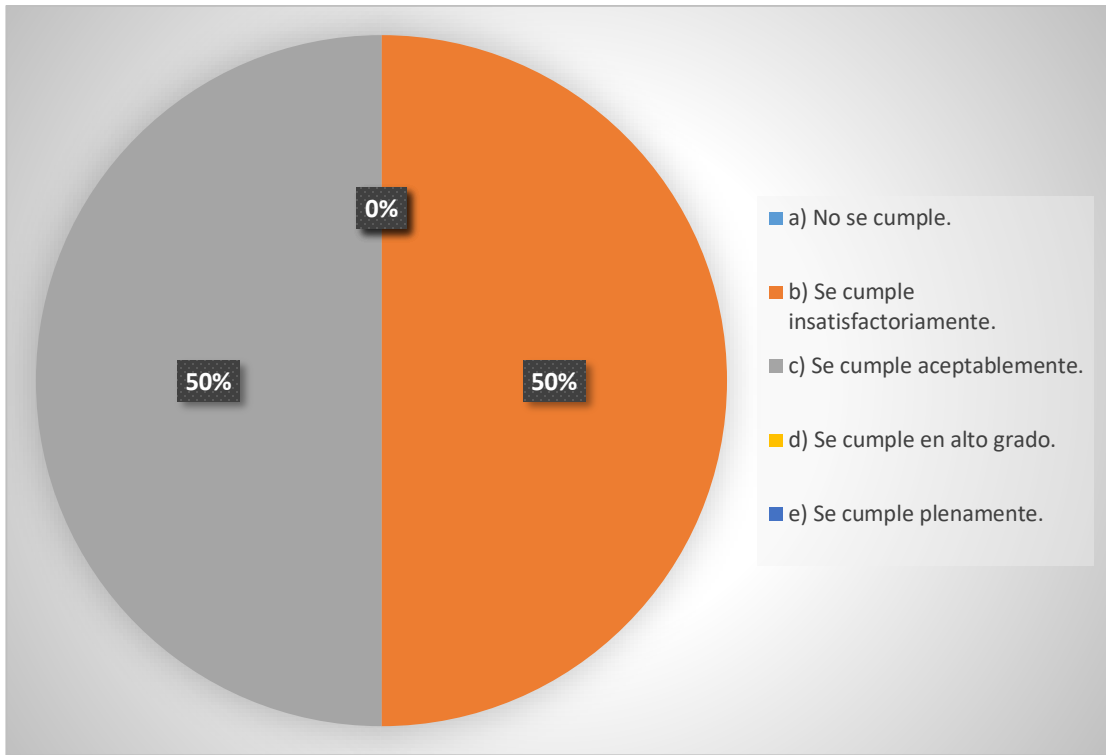
Tabla 13

*Resultados del Área de Seguridad del Componente Ambiente de Control*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	2	50%
c) Se cumple aceptablemente.	2	50%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	4	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Seguridad de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 13 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Ambiente de Control se cumple insatisfactoriamente, lo cual indica que los trabajadores no perciben el apoyo y la realización del mantenimiento del control interno, no se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área, no se difunde la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área, con cuentan con el Manual de Organizaciones y Funciones, el área no cuenta con la cantidad necesaria de trabajadores, el trabajador desconocen la importancia de la implantación del control interno, el personal desconoce sus funciones y responsabilidades; mientras que el 50% restante indica que se cumple aceptablemente.



### 5.1.3.2 Evaluación de Riesgos.

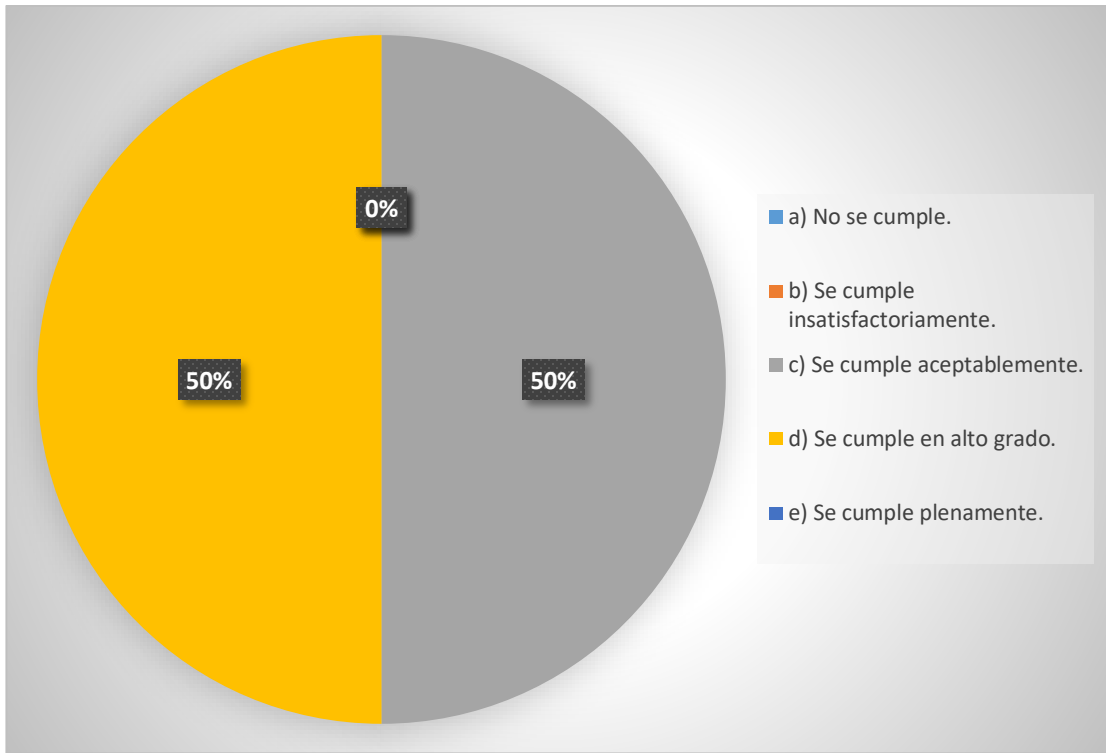
Tabla 14

*Resultados del Área de Seguridad del Componente Evaluación de Riesgos*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	0	0%
c) Se cumple aceptablemente.	2	50%
d) Se cumple en alto grado.	2	50%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	4	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Seguridad de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 14 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Evaluación de Riesgos se cumple aceptablemente y el 50% afirma que se cumple en alto grado, en consecuencia, la elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área de seguridad es el adecuado, se detectan los riesgos aceptablemente, durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados se mide adecuadamente y las acciones que se toman para afrontar los riesgos logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados.



### 5.1.3.3 Control Gerencial.

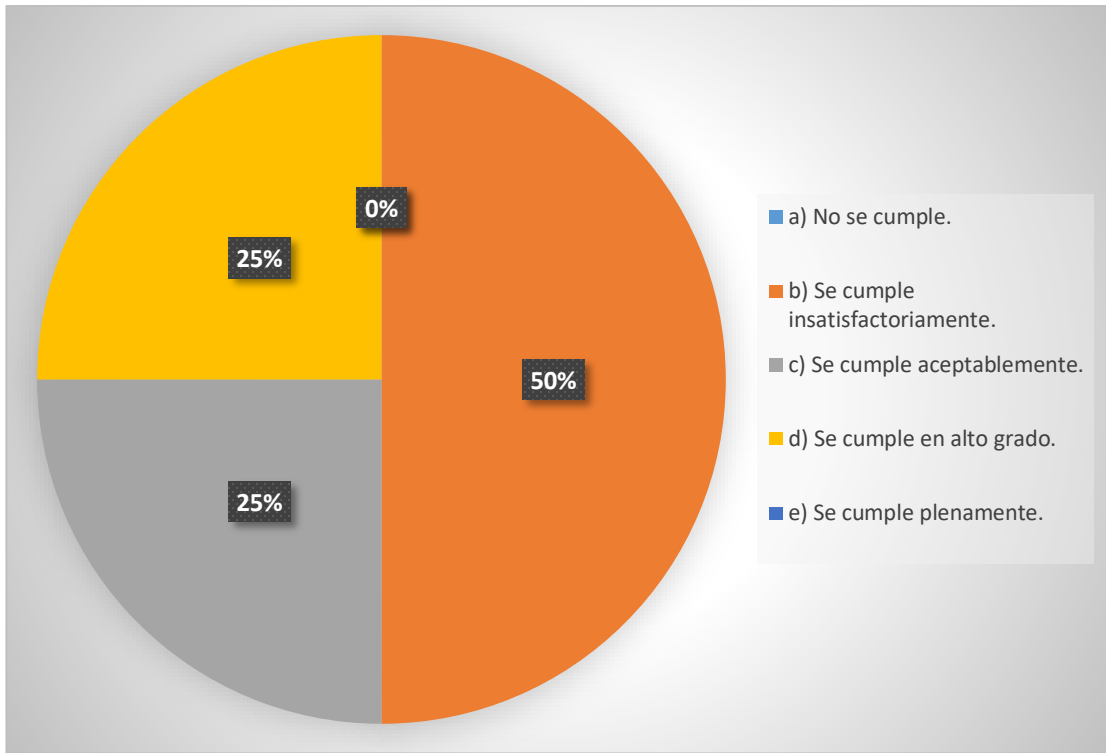
Tabla 15

*Resultados del Área de Seguridad del Componente Control Gerencial*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	2	50%
c) Se cumple aceptablemente.	1	25%
d) Se cumple en alto grado.	1	25%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	4	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Seguridad de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 15 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Control Gerencial se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, no se han asignado las actividades expuestas al riesgo de error o fraude a las personas encargadas, no se utilizan medidas de control para llevar adecuadamente los registros de la entrada y salida de bienes y equipos del área de seguridad, no se realizan análisis comparativos de los registros del área de manera periódica, el área de seguridad no cuenta con un software de control interno, no se tiene conocimiento de los procesos que involucran al área de trabajo y se desconoce el rol de cada colaborador, los procesos, actividades y tareas de la empresa no se encuentran definidos en los documentos correspondientes, al no contar con un sistema de información no se cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado a la información; mientras que el 25% indican que se cumple en alto grado y el 25% restante menciona que se cumple plenamente.





#### 5.1.3.4 Comunicación e Información.

Tabla 16

*Resultados del Área de Seguridad del Componente Comunicación e Información*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	2	50%
c) Se cumple aceptablemente.	2	50%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	4	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Seguridad de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 16 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Comunicación e Información se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, la información interna y externa que se maneja en el área no es de utilidad para el desarrollo de las actividades, no se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna, no se cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal; mientras que el 50% restante indica que se cumple aceptablemente.

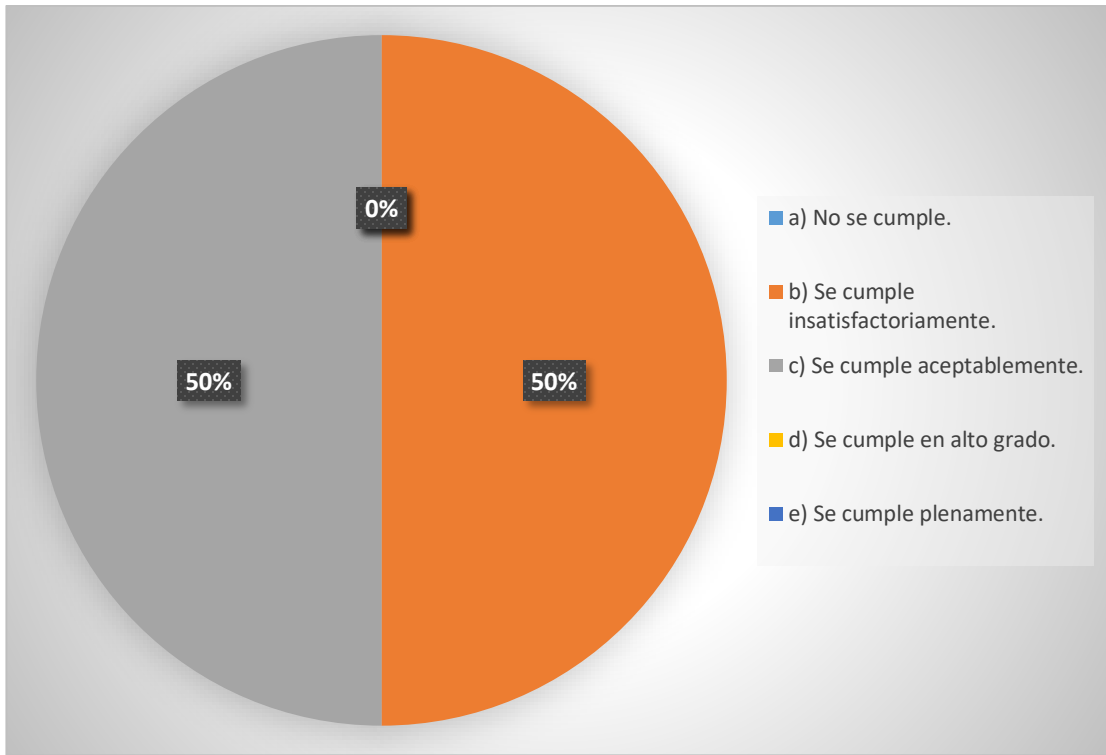


Gráfico 15 Resultados del Área de Seguridad del Componente Comunicación e Información  
Nota: Fuente: Tabla 16.

### 5.1.3.5 Supervisión.

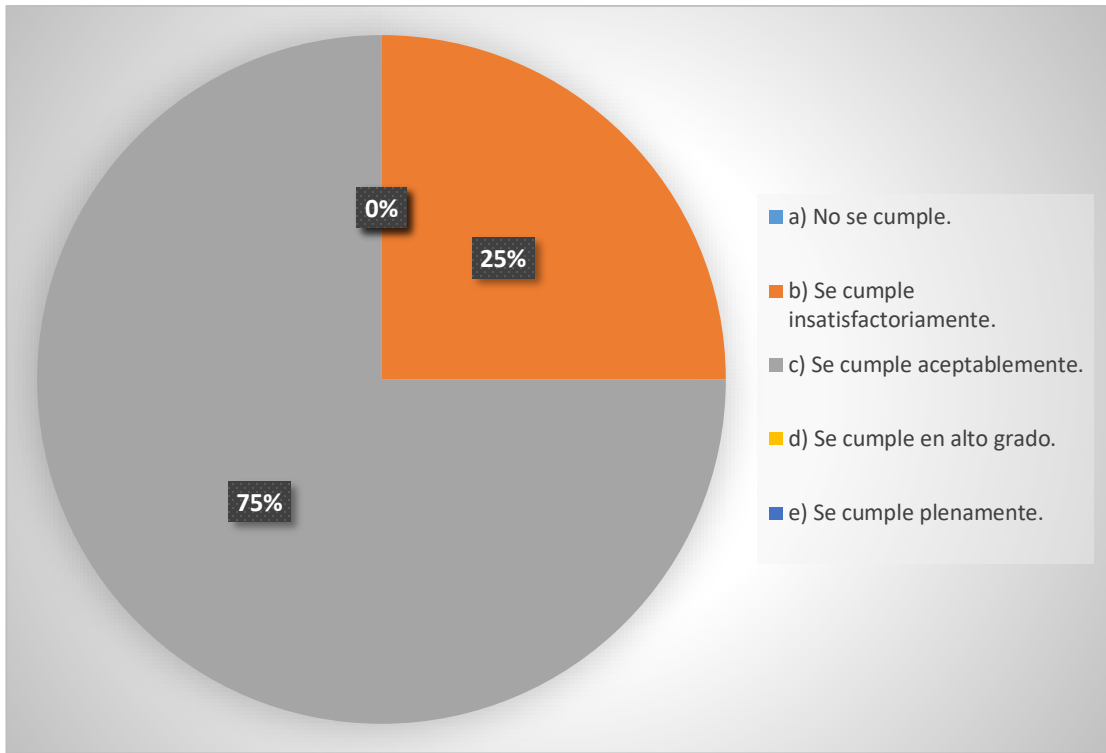
Tabla 17

*Resultados del Área de Seguridad del Componente Supervisión*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	1	25%
c) Se cumple aceptablemente.	3	75%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	4	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Seguridad de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 17 indican que el 25% de los encuestados mencionan que el componente de Supervisión se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, no se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal del área de seguridad, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados, no se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora, mientras que el 75% restante afirma que se cumple aceptablemente.



## 5.1.4 Área de Logística Transporte, Maquinaria Y Obras

### 5.1.4.1 Ambiente de Control.

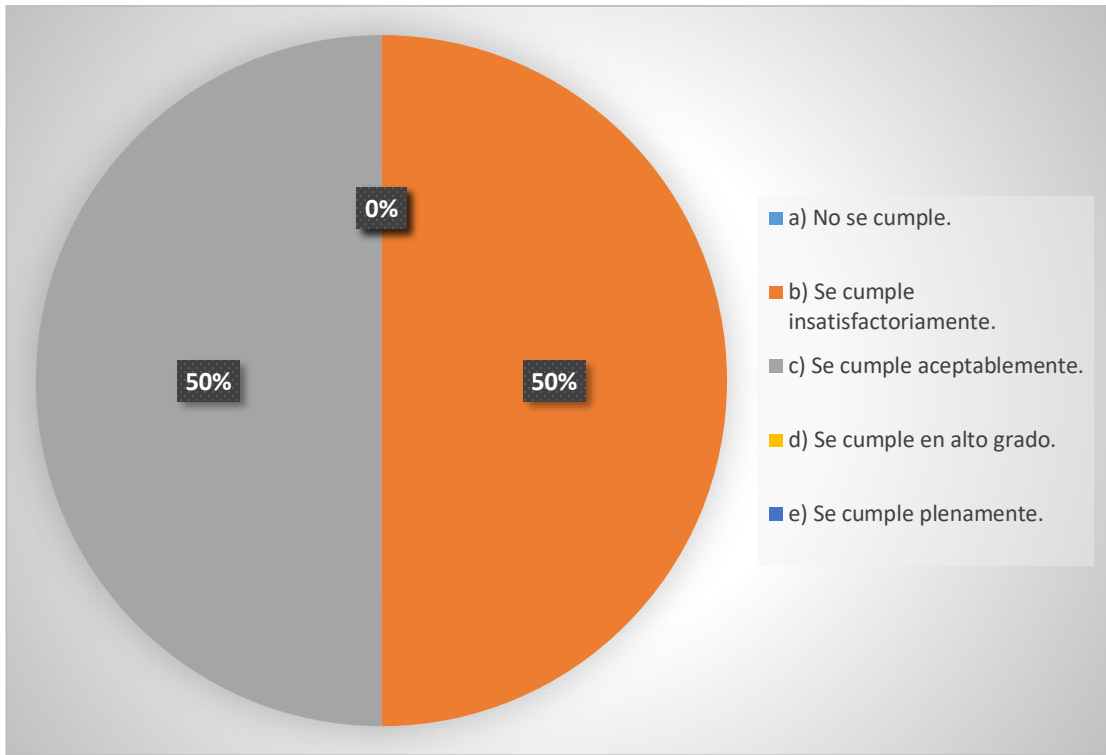
Tabla 18

*Resultados del Área de Logística del Componente Ambiente de Control*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	3	50%
c) Se cumple aceptablemente.	3	50%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	6	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Logística de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 18 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Ambiente de Control se cumple insatisfactoriamente, lo cual indica que los trabajadores no perciben el apoyo y la realización del mantenimiento del control interno, no se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área, no se difunde la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área, no cuentan con el Manual de Organización y Funciones, el área no cuenta con la cantidad necesaria de trabajadores, los trabajadores desconocen la importancia de la implantación del control interno, el personal desconoce sus funciones y responsabilidades; mientras que el 50% restante indica que se cumple aceptablemente.



#### 5.1.4.2 Evaluación de Riesgos.

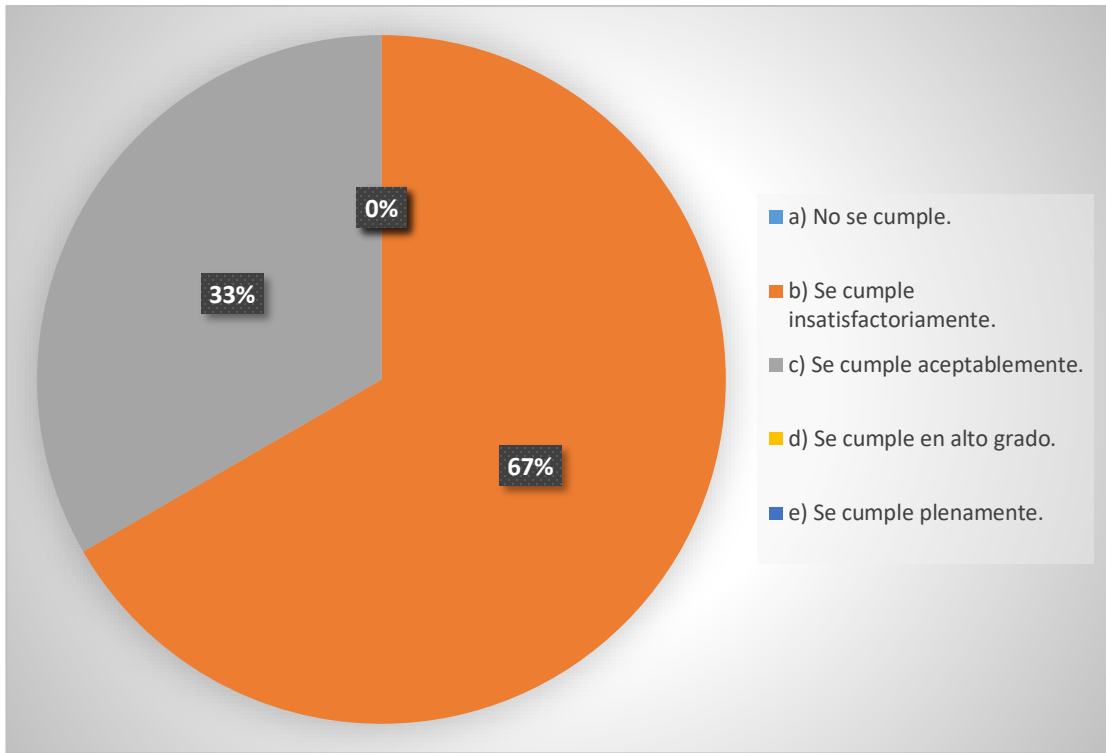
Tabla 19

*Resultados del Área de Logística del Componente Evaluación de Riesgos*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	4	67%
c) Se cumple aceptablemente.	2	33%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	6	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Logística de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 19 indican que el 67% de los encuestados mencionan que el componente de Evaluación de Riesgos se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, la elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área de seguridad no es el adecuado, no se detectan los riesgos aceptablemente, durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados no se mide adecuadamente y las acciones que se toman para afrontar los riesgos no logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados, mientras que el 33% indica que se aplica aceptablemente.



*Gráfico 18 Resultados del Área de Logística del Componente Evaluación de Riesgos*

Nota: Fuente: Tabla 19.



### 5.1.4.3 Control Gerencial.

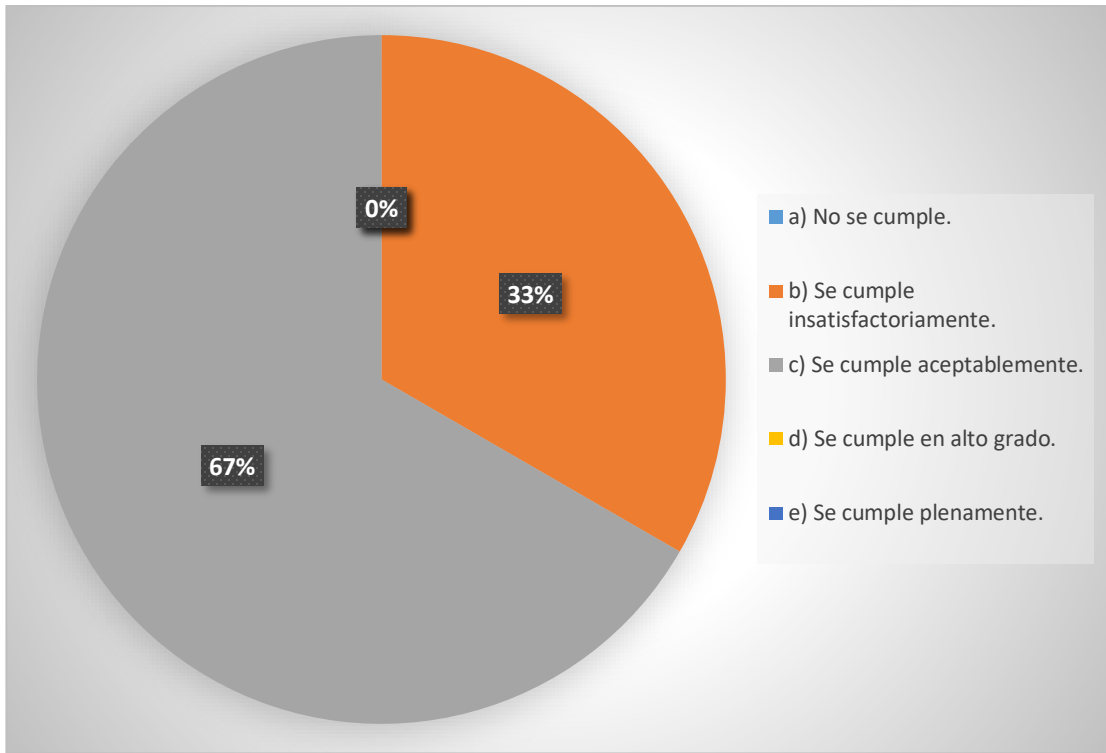
Tabla 20

*Resultados del Área de Logística del Componente Control Gerencial*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	2	33%
c) Se cumple aceptablemente.	4	67%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	6	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Logística de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 20 indican que el 67% de los encuestados mencionan que el componente de Control Gerencial se cumple aceptablemente, en consecuencia, se han asignado las actividades expuestas al riesgo de error o fraude a las personas encargadas, se utilizan medidas de control para llevar adecuadamente los registros de la entrada y salida de bins y equipos del área de seguridad, se realizan análisis comparativos de los registros del área de manera periódica, el área de logística cuenta con un software de control interno, se tiene conocimiento de los procesos que involucran al área de trabajo y se conoce el rol de cada colaborador, los procesos, actividades y tareas del área se encuentran definidos en los documentos correspondientes, los cuales son revisados periódicamente además de implantar las propuestas de mejora y las correcciones necesarias, al tener un sistema de información se cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado a la información; mientras que el 33% indican que se cumple insatisfactoriamente.



*Gráfico 19 Resultados del Área de Logística del Componente Control Gerencial*

Nota: Fuente: Tabla 20

#### 5.1.4.4 Comunicación e Información.

Tabla 21

*Resultados del Área de Logística del Componente Comunicación e Información*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
a) No se cumple.	1	17%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	1	17%
c) Se cumple aceptablemente.	4	67%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	6	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Logística de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 21 indican que el 67% de los encuestados mencionan que el componente de Comunicación e Información se cumple aceptablemente, en consecuencia, la información interna y externa que se maneja en el área es de utilidad para el desarrollo de las actividades, se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna, se cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal; mientras que el 17% menciona que se cumple insatisfactoriamente y el 17% restante indica que no se cumple.

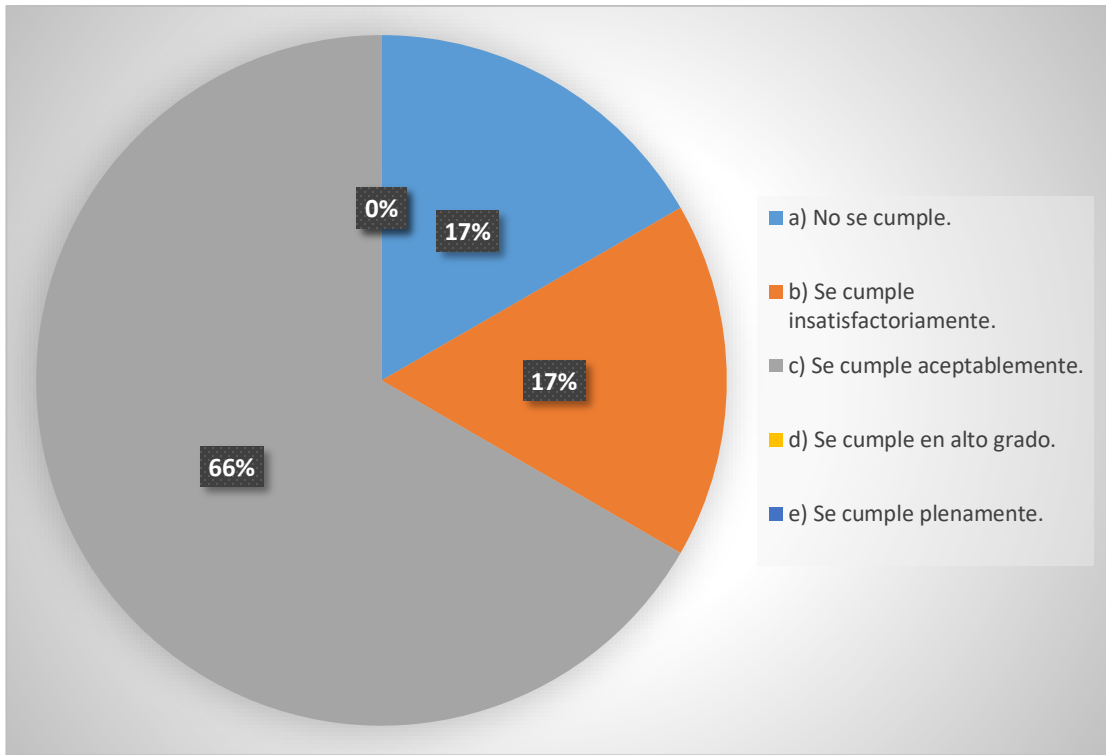


Gráfico 20 Resultados del Área de Logística del Componente Comunicación e Información  
Nota: Fuente: Tabla 21

#### 5.1.4.5 Supervisión.

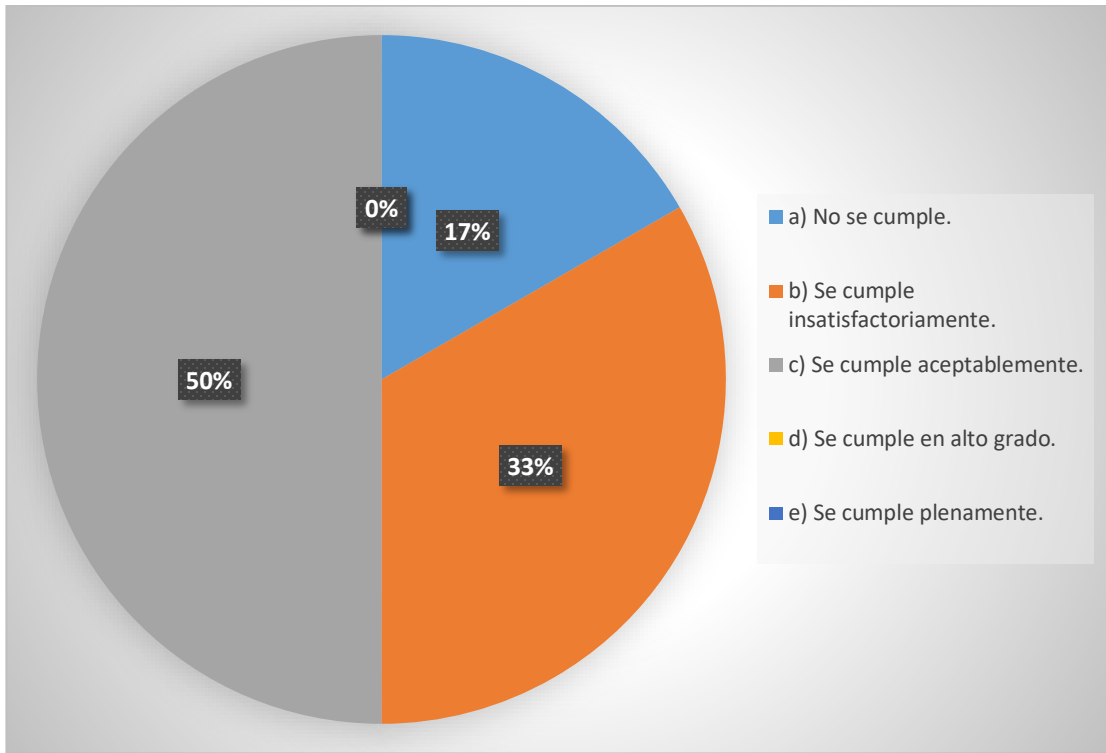
Tabla 22

*Resultados del Área de Logística del Componente Supervisión*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	1	17%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	2	33%
c) Se cumple aceptablemente.	3	50%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	6	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Logística de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 22 indican que el 33% de los encuestados mencionan que el componente de Supervisión se cumple insatisfactoriamente y el 17% indica que no se cumple, en consecuencia, no se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal del área de logística, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados, no se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora, mientras que el 50% restante afirma que se cumple aceptablemente.



*Gráfico 21 Resultados del Área de Logística del Componente Supervisión*

Nota: Fuente: Tabla 22

## 5.1.5 Área de Contabilidad

### 5.1.5.1 Ambiente de Control.

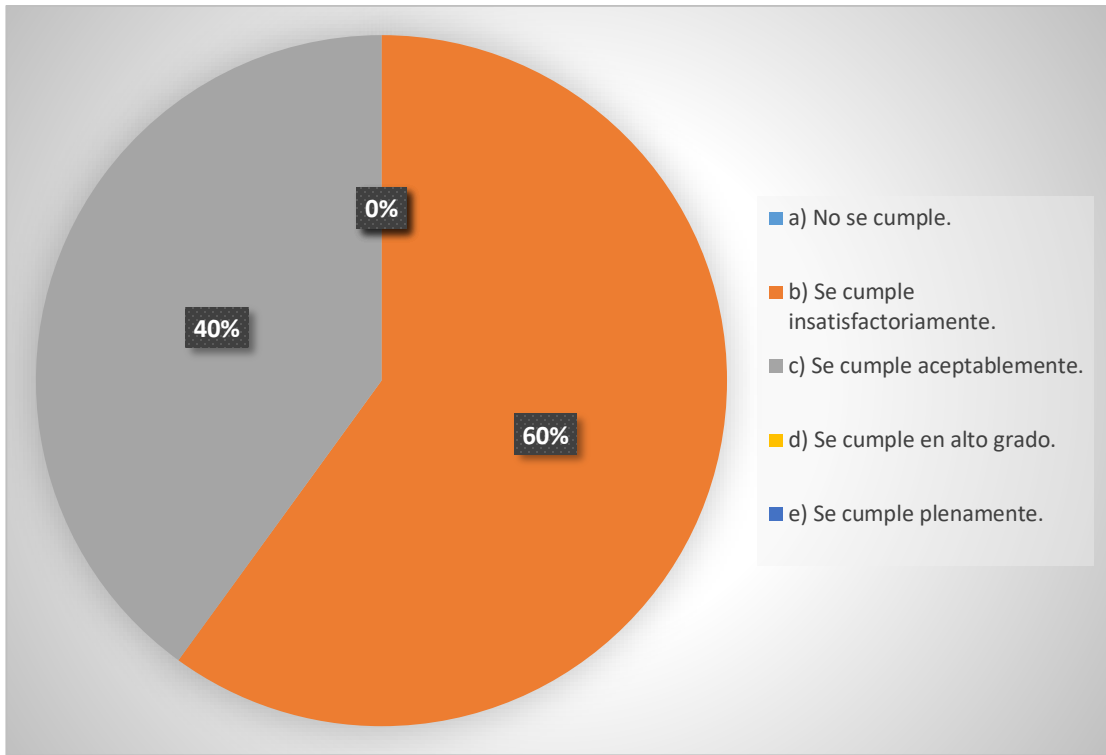
Tabla 23

*Resultados del Área de Contabilidad del Componente Ambiente de Control*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	3	60%
c) Se cumple aceptablemente.	2	40%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	5	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Contabilidad de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 23 indican que el 60% de los encuestados mencionan que el componente de Ambiente de Control se cumple insatisfactoriamente, lo cual indica que los trabajadores no perciben el apoyo y la realización del mantenimiento del control interno, no se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área, no se difunde la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área, no cuentan con una Manual de Organizaciones y Funciones, los trabajadores desconocen la importancia de la implantación del control interno, el personal desconoce sus funciones y responsabilidades; mientras que el 40% restante indica que se cumple aceptablemente.





### 5.1.5.2 Evaluación de Riesgos.

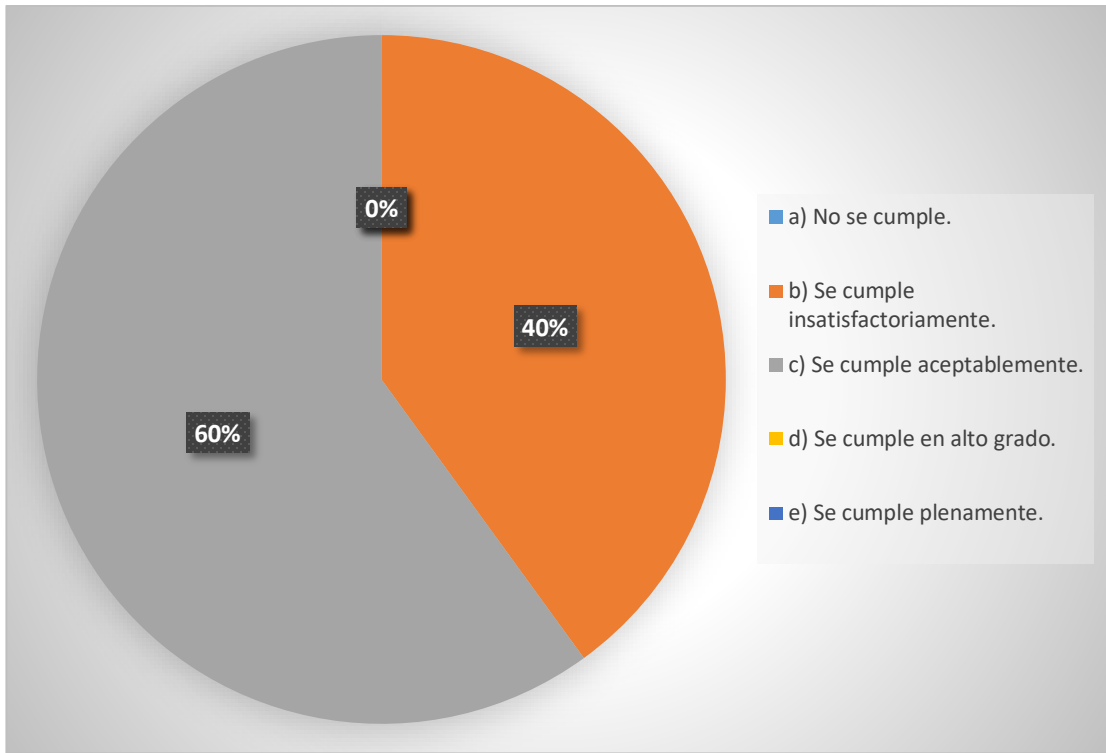
Tabla 24

*Resultados del Área de Contabilidad del Componente Evaluación de Riesgos*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	2	40%
c) Se cumple aceptablemente.	3	60%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	5	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Contabilidad de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 24 indican que el 40% de los encuestados mencionan que el componente de Evaluación de Riesgos se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, la elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área de contabilidad no es el adecuado, no se detectan los riesgos aceptablemente, durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados no se mide adecuadamente y las acciones que se toman para afrontar los riesgos no logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados, mientras que el 60% indica que se aplica aceptablemente.



*Gráfico 23 Resultados del Área de Contabilidad del Componente Evaluación de Riesgos*

Nota: Fuente: Tabla 24

### 5.1.5.3 Control Gerencial.

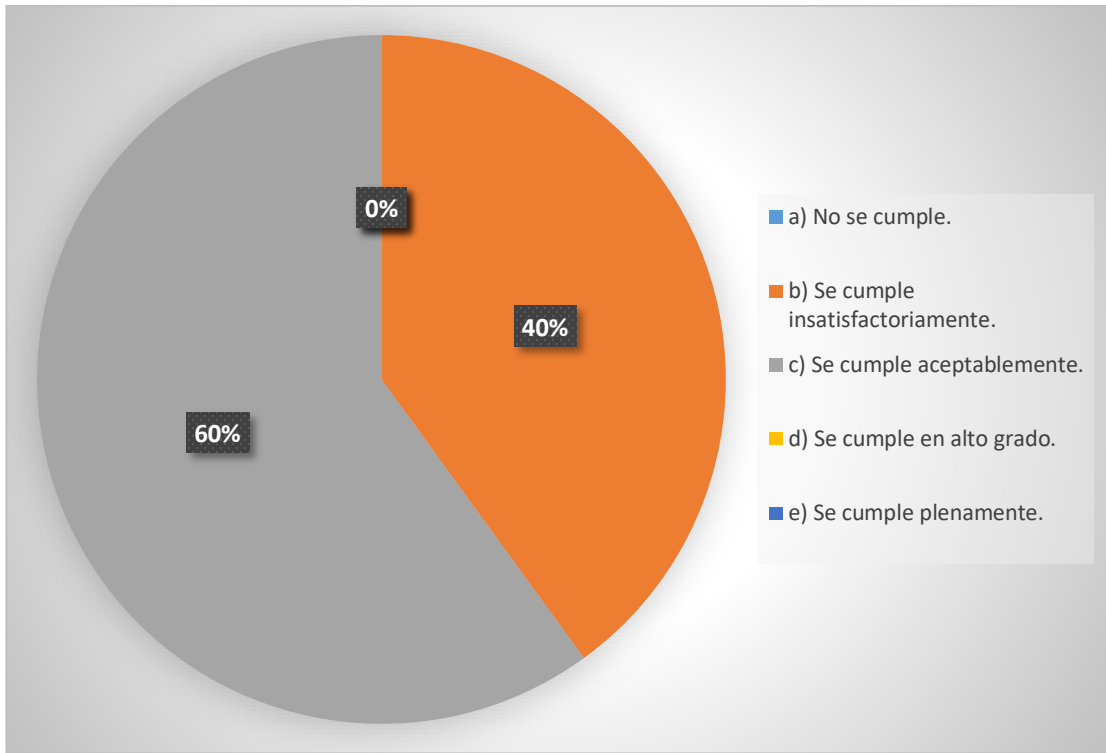
Tabla 25

*Resultados del Área de Contabilidad del Componente Control Gerencial*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	2	40%
c) Se cumple aceptablemente.	3	60%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	5	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Contabilidad de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 25 indican que el 60% de los encuestados mencionan que el componente de Control Gerencial se cumple aceptablemente, en consecuencia, se han asignado las actividades expuestas al riesgo de error o fraude a las personas encargadas, se utilizan medidas de control para llevar adecuadamente los registros de la entrada y salida de bienes y equipos del área de contabilidad, se realizan análisis comparativos de los registros del área de manera periódica, el área de contabilidad cuenta con un software de control interno, se tiene conocimiento de los procesos que involucran al área de trabajo y se conoce el rol de cada colaborador, los procesos, actividades y tareas del área se encuentran definidos en los documentos correspondientes, los cuales son revisados periódicamente además de implantar las propuestas de mejora y las correcciones necesarias, al tener un sistema de información se cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado a la información; mientras que el 40% indican que se cumple insatisfactoriamente.



#### 5.1.5.4 Comunicación e Información.

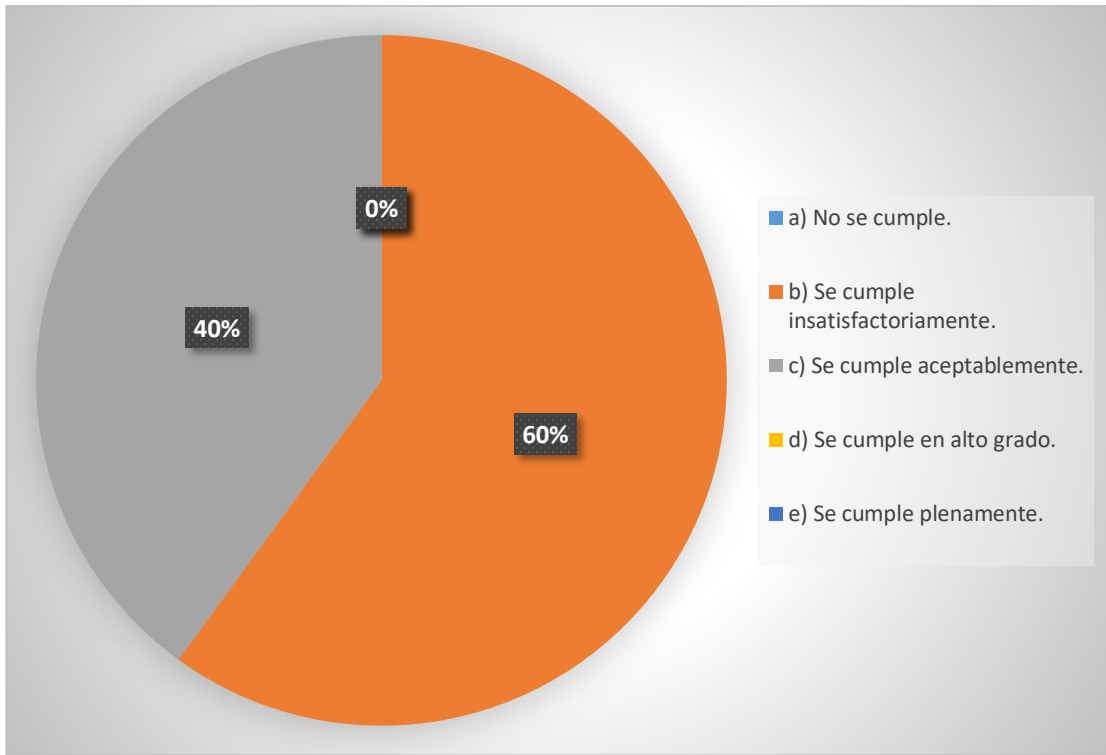
Tabla 26

*Resultados del Área de Contabilidad del Componente Comunicación e Información*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	3	60%
c) Se cumple aceptablemente.	2	40%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	5	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Contabilidad de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 26 indican que el 60% de los encuestados mencionan que el componente de Comunicación e Información se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, la información interna y externa que se maneja en el área no es de utilidad para el desarrollo de las actividades, no se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna, no se cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal; mientras que el 40% indica que se cumple aceptablemente.



### 5.1.5.5 Supervisión.

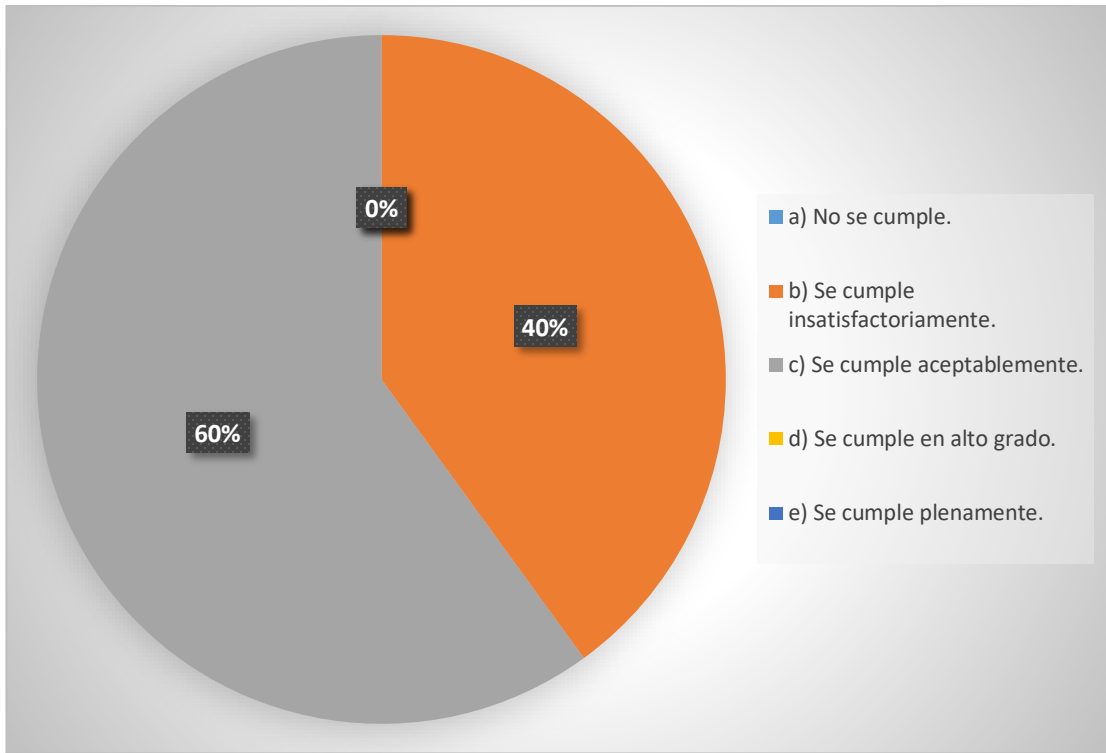
Tabla 27

*Resultados del Área de Contabilidad del Componente Supervisión*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	2	40%
c) Se cumple aceptablemente.	3	60%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	5	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Contabilidad de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 27 indican que el 40% de los encuestados mencionan que el componente de Supervisión se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, no se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal del área de contabilidad, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados, no se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora, mientras que el 60% restante afirma que se cumple aceptablemente.





## 5.1.6 Área de Recursos Humanos

### 5.1.6.1 Ambiente de Control.

Tabla 28

*Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Ambiente de Control*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	1	50%
c) Se cumple aceptablemente.	1	50%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Recursos Humanos de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 28 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Ambiente de Control se cumple insatisfactoriamente, lo cual indica que los trabajadores no perciben el apoyo y la realización del mantenimiento del control interno, no se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área, no se difunde la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área, no cuentan con un manual de organizaciones y funciones, los trabajadores desconocen la importancia de la implantación del control interno, el personal desconoce sus funciones y responsabilidades; mientras que el 50% restante indica que se cumple aceptablemente.

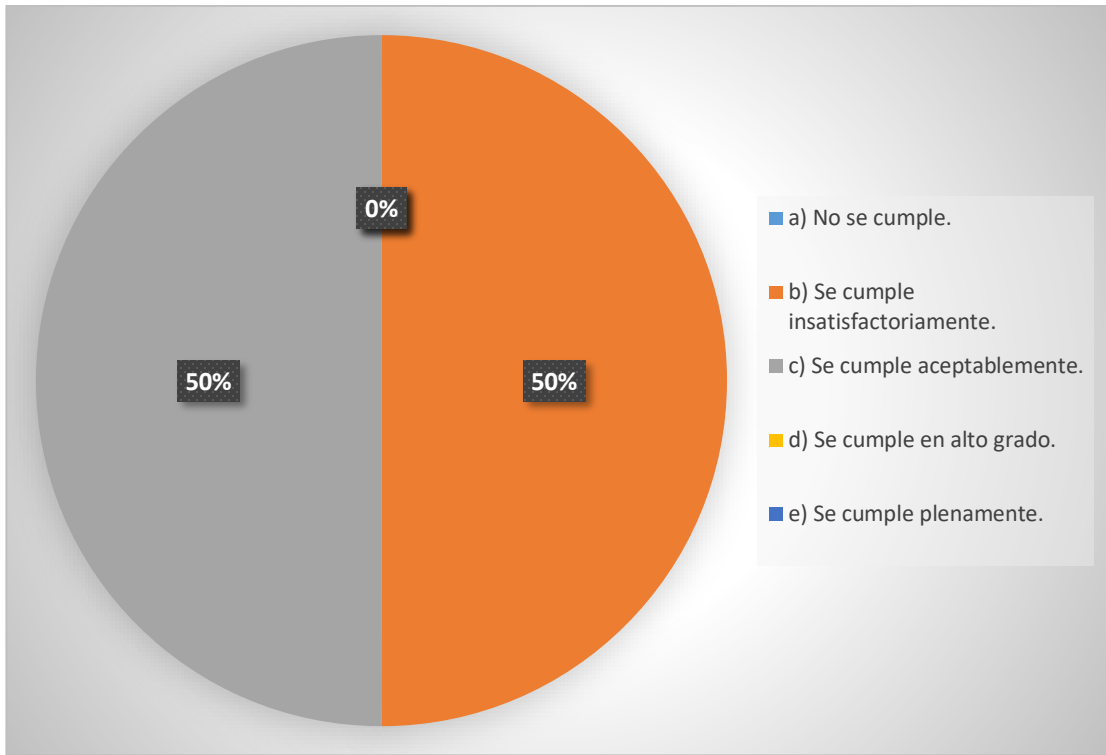


Gráfico 27 Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Ambiente de Control  
Nota: Fuente: Tabla 28.

### 5.1.6.2 Evaluación de Riesgos.

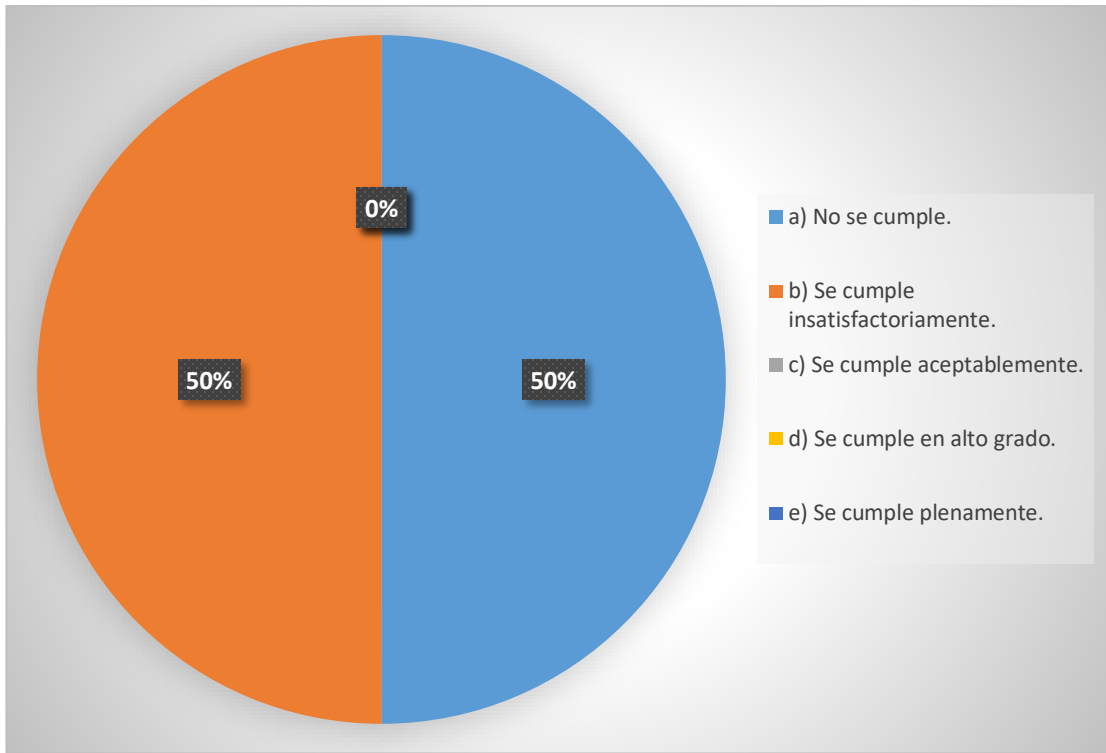
Tabla 29

*Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Evaluación de Riesgos*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
a) No se cumple.	1	50%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	1	50%
c) Se cumple aceptablemente.	0	0%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Recursos Humanos de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 29 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Evaluación de Riesgos se cumple insatisfactoriamente y el 50% indica que no se cumple, en consecuencia, la elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área de recursos humanos no es el adecuado, no se detectan los riesgos aceptablemente, durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados no se mide adecuadamente y las acciones que se toman para afrontar los riesgos no logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados.



*Gráfico 28 Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Evaluación de Riesgos*

Nota: Fuente: Tabla 29.

### 5.1.6.3 Control Gerencial.

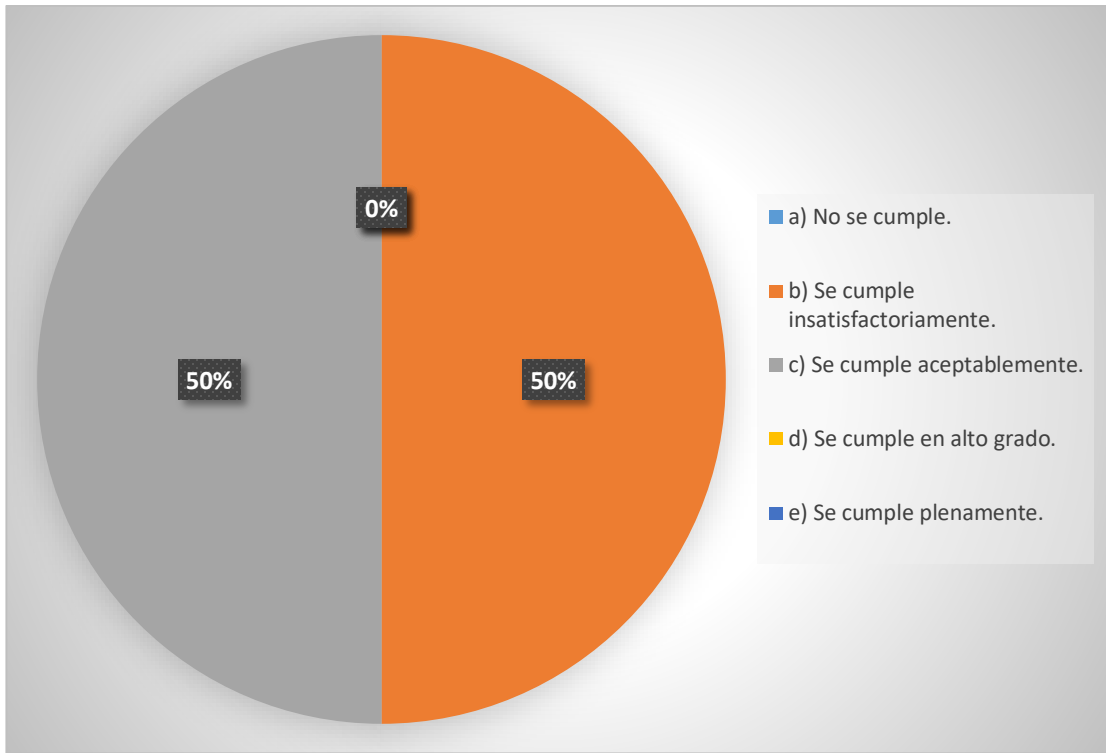
Tabla 30

*Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Control Gerencial*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	1	50%
c) Se cumple aceptablemente.	1	50%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Recursos Humanos de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 30 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Control Gerencial se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, no se han asignado las actividades expuestas al riesgo de error o fraude a las personas encargadas, no se utilizan medidas de control para llevar adecuadamente los registros de la entrada y salida de bienes y equipos del área de recursos humanos, no se realizan análisis comparativos de los registros del área de manera periódica, el área de recursos humanos cuenta con un software de control interno, no se tiene conocimiento de los procesos que involucran al área de trabajo y no se conoce el rol de cada colaborador, los procesos, actividades y tareas del área no se encuentran definidos en los documentos correspondientes, los cuales no son revisados periódicamente además de no implantar las propuestas de mejora y las correcciones necesarias, al no tener un sistema de información no se cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado a la información; mientras que el 50% indican que se cumple aceptablemente.



*Gráfico 29 Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Control Gerencial*

Nota: Fuente: Tabla 30.

#### 5.1.6.4 Comunicación e Información.

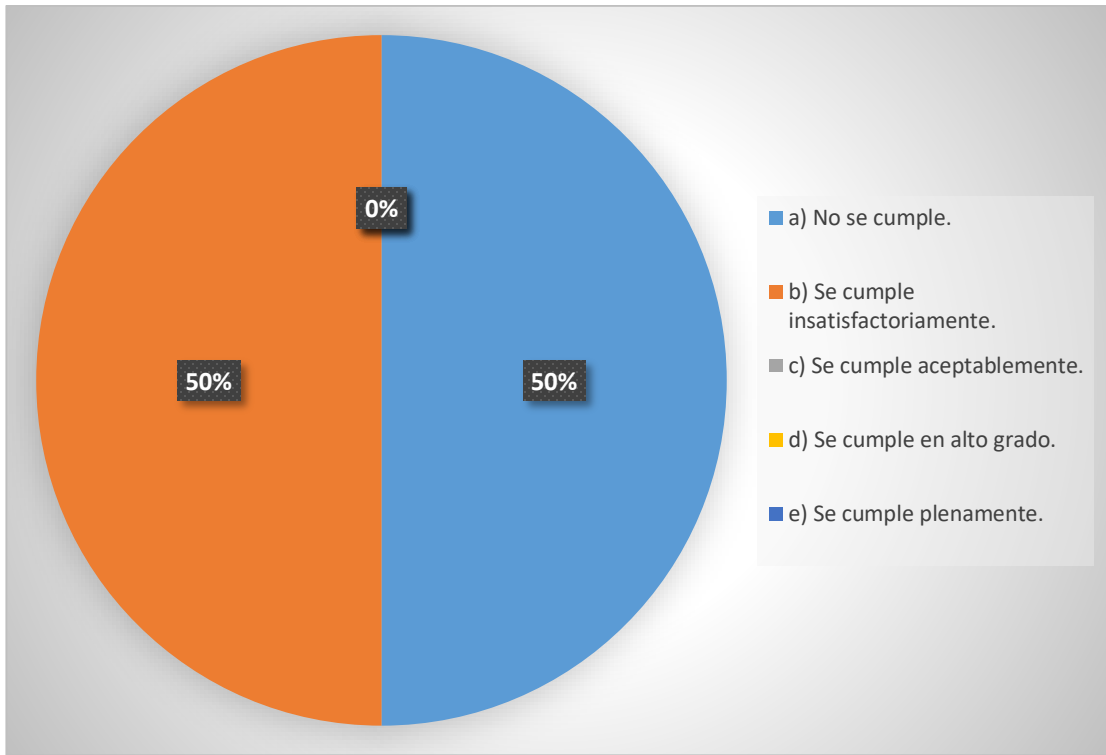
Tabla 31

*Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Comunicación e Información*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	1	50%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	1	50%
c) Se cumple aceptablemente.	0	0%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Recursos Humanos de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 31 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Comunicación e Información se cumple insatisfactoriamente y el 50% indica que no se cumple, en consecuencia, la información interna y externa que se maneja en el área no es de utilidad para el desarrollo de las actividades, no se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna, no se cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal.





### 5.1.6.5 Supervisión.

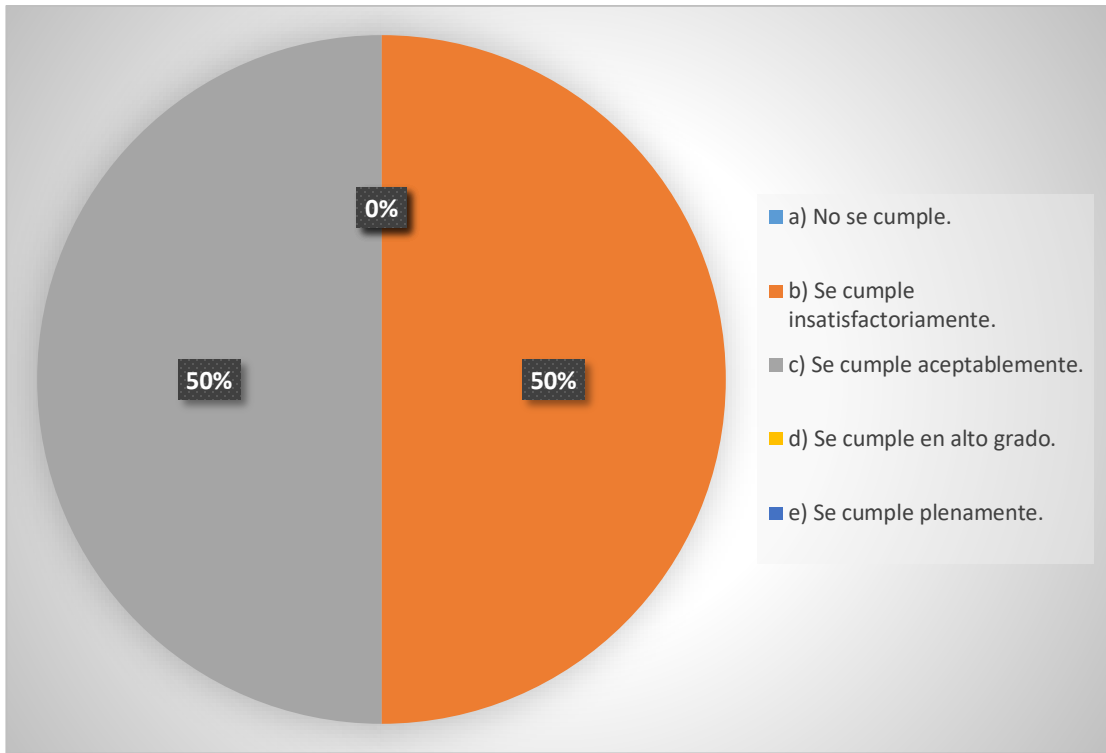
Tabla 32

*Resultados del Área de Recursos Humanos del Componente Supervisión*

ITEM	n	%
a) No se cumple.	0	0%
b) Se cumple insatisfactoriamente.	1	50%
c) Se cumple aceptablemente.	1	50%
d) Se cumple en alto grado.	0	0%
e) Se cumple plenamente.	0	0%
Total	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Recursos Humanos de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.

Los resultados de la Tabla 32 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Supervisión se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, no se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal del área de recursos humanos, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados, no se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora, mientras que el 50% restante afirma que se cumple aceptablemente.



## 5.2 Análisis de resultados

### 5.2.1 Objetivo 1

#### 5.2.1.1 Área de Administración.

Tabla 33

#### Análisis de Resultados del Área de Administración

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
Ambiente de Control	Los resultados de la Tabla 3 indican que el 67% de los encuestados mencionan que no sienten el apoyo y la realización de mantenimiento del control interno, no se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área, no se ha difundido la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área, no cuentan con una Manual de Organización y Funciones, el área no cuenta con la cantidad necesaria de trabajadores, los trabajadores desconocen la importancia de la implantación del control interno, el personal del área no conoce sus funciones y responsabilidades; mientras que el 33% menciona que se cumple aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea elaborar un MOF para que dé solución a las deficiencias encontradas.
Evaluación de Riesgos.	Los resultados de la Tabla 4 indican que el 67% de los encuestados mencionan que la elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área es insatisfactorio, se detectan los riesgos de manera ineficiente, durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados no se mide adecuadamente y las acciones que se toman para afrontar

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	<p>los riesgos no logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados; mientras que el 33% menciona que se cumple aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea elaborar un Plan de Contingencia para que dé solución a las deficiencias encontradas.</p>
Control Gerencial.	<p>Los resultados de la Tabla 5 indican que el 67% de los encuestados mencionan que se han asignado las actividades expuestas al riesgo de error o fraude a las personas encargadas, se utilizan medidas de control para llevar adecuadamente los registros de la entrada y salida de mercadería del almacén, se realizan análisis comparativos de los registros de la empresa como arqueos, inventarios de manera periódica, la empresa cuenta con un software de control interno, se exige la presentación de declaraciones juradas al personal, se tiene conocimiento de los procesos que involucran al área de trabajo pero se desconoce el rol de cada colaborador, los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidos en los documentos correspondientes, los cuales son revisados periódicamente además de proponer las propuestas de mejora y las correcciones necesarias, el sistema de información implantado cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado a la información; mientras que el 33% menciona que se cumple insatisfactoriamente.</p>
Comunicación e Información.	<p>Los resultados de la Tabla 6 indican que el 33% de los encuestados mencionan que el componente de</p>

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	<p>Comunicación e Información no se cumple, un 34% indican que se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, la información interna y externa que se maneja en la empresa no es de utilidad para el desarrollo de las actividades, no se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna, no cuentan con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal; mientras que el 33% menciona que se cumple aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea mejorar los canales de comunicación para que dé solución a las deficiencias encontradas.</p>
Supervisión.	<p>Los resultados de la Tabla 7 indican que el 33% de los encuestados mencionan que el componente de Supervisión no se cumple, un 34% indican que se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, no se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados, tampoco se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora; mientras que el 33% menciona que se cumple aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea elaboración de formatos de elaboración de las actividades para que dé solución a las deficiencias encontradas.</p>

Nota: Fuente: Elaboración propia.

### 5.2.1.2 Área Legal.

Tabla 34

#### Análisis de Resultados del Área Legal

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
Ambiente de Control	Los resultados de la Tabla 8 indican que el encuestado menciona que la filosofía de la dirección, la integridad y valores éticos, la administración estratégica, estructura organizacional, la administración de los recursos humanos, la competencia profesional y la asignación de autoridad y responsabilidad se cumple de manera aceptable lo cual indica que el trabajador percibe el apoyo y la realización del mantenimiento del control interno, se sancionan a los responsables de actos ilegales en la empresa, se difunde la visión, misión, metas y objetivos de la empresa, el manual de organizaciones y funciones cumple con los objetivos propuestos, el área cuenta con procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del personal, el área cuenta con la cantidad necesaria de trabajadores, el trabajador desconocen la importancia de la implantación del control interno, el personal conoce sus funciones y responsabilidades.
Evaluación de Riesgos.	Los resultados de la Tabla 9 indican que el encuestado menciona que el componente de Evaluación de Riesgos se cumple aceptablemente, en consecuencia, la elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área legal es aceptable, se detectan los riesgos aceptablemente, durante el desarrollo de las actividades el efecto que

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	puedan ocasionar los riesgos identificados se mide adecuadamente y las acciones que se toman para afrontar los riesgos logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados.
Control Gerencial.	Los resultados de la Tabla 10 indican que el encuestado menciona que el componente de Control Gerencial se cumple aceptablemente, en consecuencia, se han asignado las actividades expuestas al riesgo de error o fraude a las personas encargadas, se utilizan medidas de control para llevar adecuadamente los registros de la entrada y salida de equipos y elementos del área legal, se realizan análisis comparativos de los registros del área de manera periódica, el área legal cuenta con un software de control interno, se tiene conocimiento de los procesos que involucran al área de trabajo, cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado a la información.
Comunicación e Información.	Los resultados de la Tabla 11 indican que el encuestado menciona que el componente de Comunicación e Información se cumple aceptablemente, en consecuencia, la información interna y externa que se maneja en el área es de utilidad para el desarrollo de las actividades, se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna, se cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal.
Supervisión.	Los resultados de la Tabla 12 indican que el encuestado menciona que el componente de Supervisión se cumple

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	aceptablemente, en consecuencia, se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal del área legal, por lo tanto, las deficiencias y los problemas son detectados adecuadamente, también se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

### 5.2.1.3 Área de Seguridad.

*Tabla 35*

#### *Análisis de Resultados del Área de Seguridad*

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
Ambiente de Control	Los resultados de la Tabla 13 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Ambiente de Control se cumple insatisfactoriamente, lo cual indica que los trabajadores no perciben el apoyo y la realización del mantenimiento del control interno, no se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área, no se difunde la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área, con cuentan con el Manual de Organizaciones y Funciones, el área no cuenta con la cantidad necesaria de trabajadores, el trabajador desconocen la importancia de la implantación del control interno, el personal desconoce sus funciones y responsabilidades; mientras que el 50% restante indica que se cumple aceptablemente. Como



<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	propuesta de mejora se plantea elaborar un MOF para que dé solución a las deficiencias encontradas.
Evaluación de Riesgos.	Los resultados de la Tabla 14 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Evaluación de Riesgos se cumple aceptablemente y el 50% afirma que se cumple en alto grado, en consecuencia, la elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área de seguridad es el adecuado, se detectan los riesgos aceptablemente, durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados se mide adecuadamente y las acciones que se toman para afrontar los riesgos logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados.
Control Gerencial.	Los resultados de la Tabla 15 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Control Gerencial se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, no se han asignado las actividades expuestas al riesgo de error o fraude a las personas encargadas, no se utilizan medidas de control para llevar adecuadamente los registros de la entrada y salida de bienes y equipos del área de seguridad, no se realizan análisis comparativos de los registros del área de manera periódica, el área de seguridad no cuenta con un software de control interno, no se tiene conocimiento de los procesos que involucran al área de trabajo y se desconoce el rol de cada colaborador, los procesos, actividades y tareas de la empresa no se

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	encuentran definidos en los documentos correspondientes, al no contar con un sistema de información no se cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado a la información; mientras que el 25% indican que se cumple en alto grado y el 25% restante menciona que se cumple plenamente. Como propuesta de mejora se plantea elaborar un MOF para que dé solución a las deficiencias encontradas.
Comunicación e Información.	Los resultados de la Tabla 16 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Comunicación e Información se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, la información interna y externa que se maneja en el área no es de utilidad para el desarrollo de las actividades, no se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna, no se cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal; mientras que el 50% restante indica que se cumple aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea mejorar los canales de comunicación para que dé solución a las deficiencias encontradas.
Supervisión.	Los resultados de la Tabla 17 indican que el 25% de los encuestados mencionan que el componente de Supervisión se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, no se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal del área de

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	seguridad, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados, no se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora, mientras que el 75% restante afirma que se cumple aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea elaboración de formatos de elaboración de las actividades para que dé solución a las deficiencias encontradas.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

#### **5.2.1.4 Área de Logística Transporte, Maquinaria y Obras.**

*Tabla 36*

*Análisis de Resultados del Área de Logística Transporte, Maquinaria y Obras*

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
Ambiente de Control	Los resultados de la Tabla 18 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Ambiente de Control se cumple insatisfactoriamente, lo cual indica que los trabajadores no perciben el apoyo y la realización del mantenimiento del control interno, no se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área, no se difunde la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área, no cuentan con el Manual de Organización y Funciones, el área no cuenta con la cantidad necesaria de trabajadores, los trabajadores desconocen la importancia de la implantación del control interno, el personal desconoce sus funciones y responsabilidades; mientras que

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	<p>el 50% restante indica que se cumple aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea elaborar un MOF para que dé solución a las deficiencias encontradas.</p>
Evaluación de Riesgos.	<p>Los resultados de la Tabla 19 indican que el 67% de los encuestados mencionan que el componente de Evaluación de Riesgos se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, la elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área de seguridad no es el adecuado, no se detectan los riesgos aceptablemente, durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados no se mide adecuadamente y las acciones que se toman para afrontar los riesgos no logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados, mientras que el 33% indica que se aplica aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea elaborar un Plan de Contingencia para que dé solución a las deficiencias encontradas.</p>
Control Gerencial.	<p>Los resultados de la Tabla 20 indican que el 67% de los encuestados mencionan que el componente de Control Gerencial se cumple aceptablemente, en consecuencia, se han asignado las actividades expuestas al riesgo de error o fraude a las personas encargadas, se utilizan medidas de control para llevar adecuadamente los registros de la entrada y salida de bines y equipos del área de seguridad, se realizan análisis comparativos de los registros del área de manera periódica, el área de logística cuenta con un</p>

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	software de control interno, se tiene conocimiento de los procesos que involucran al área de trabajo y se conoce el rol de cada colaborador, los procesos, actividades y tareas del área se encuentran definidos en los documentos correspondientes, los cuales son revisados periódicamente además de implantar las propuestas de mejora y las correcciones necesarias, al tener un sistema de información se cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado a la información; mientras que el 33% indican que se cumple insatisfactoriamente.
Comunicación e Información.	Los resultados de la Tabla 21 indican que el 67% de los encuestados mencionan que el componente de Comunicación e Información se cumple aceptablemente, en consecuencia, la información interna y externa que se maneja en el área es de utilidad para el desarrollo de las actividades, se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna, se cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal; mientras que el 17% menciona que se cumple insatisfactoriamente y el 17% restante indica que no se cumple.
Supervisión.	Los resultados de la Tabla 22 indican que el 33% de los encuestados mencionan que el componente de Supervisión se cumple insatisfactoriamente y el 17% indica que no se cumple, en consecuencia, no se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	realizadas por el personal del área de logística, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados, no se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora, mientras que el 50% restante afirma que se cumple aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea elaboración de formatos de elaboración de las actividades para que dé solución a las deficiencias encontradas.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

### 5.2.1.5 Área de Contabilidad.

*Tabla 37*

#### *Análisis de Resultados del Área de Contabilidad*

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
Ambiente de Control	Los resultados de la Tabla 23 indican que el 60% de los encuestados mencionan que el componente de Ambiente de Control se cumple insatisfactoriamente, lo cual indica que los trabajadores no perciben el apoyo y la realización del mantenimiento del control interno, no se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área, no se difunde la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área, no cuentan con una Manual de Organizaciones y Funciones, los trabajadores desconocen la importancia de la implantación del control interno, el personal desconoce sus funciones y responsabilidades; mientras que el 40%

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	<p>restante indica que se cumple aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea elaborar un MOF para que dé solución a las deficiencias encontradas.</p>
<p>Evaluación de Riesgos.</p>	<p>Los resultados de la Tabla 24 indican que el 40% de los encuestados mencionan que el componente de Evaluación de Riesgos se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, la elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área de contabilidad no es el adecuado, no se detectan los riesgos aceptablemente, durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados no se mide adecuadamente y las acciones que se toman para afrontar los riesgos no logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados, mientras que el 60% indica que se aplica aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea elaborar un MOF para que dé solución a las deficiencias encontradas.</p>
<p>Control Gerencial.</p>	<p>Los resultados de la Tabla 25 indican que el 60% de los encuestados mencionan que el componente de Control Gerencial se cumple aceptablemente, en consecuencia, se han asignado las actividades expuestas al riesgo de error o fraude a las personas encargadas, se utilizan medidas de control para llevar adecuadamente los registros de la entrada y salida de bienes y equipos del área de contabilidad, se realizan análisis comparativos de los registros del área de manera periódica, el área de</p>

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	<p>contabilidad cuenta con un software de control interno, se tiene conocimiento de los procesos que involucran al área de trabajo y se conoce el rol de cada colaborador, los procesos, actividades y tareas del área se encuentran definidos en los documentos correspondientes, los cuales son revisados periódicamente además de implantar las propuestas de mejora y las correcciones necesarias, al tener un sistema de información se cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado a la información; mientras que el 40% indican que se cumple insatisfactoriamente.</p>
Comunicación e Información.	<p>Los resultados de la Tabla 26 indican que el 60% de los encuestados mencionan que el componente de Comunicación e Información se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, la información interna y externa que se maneja en el área no es de utilidad para el desarrollo de las actividades, no se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna, no se cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal; mientras que el 40% indica que se cumple aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea mejorar los canales de comunicación para que dé solución a las deficiencias encontradas.</p>
Supervisión.	<p>Los resultados de la Tabla 27 indican que el 40% de los encuestados mencionan que el componente de Supervisión se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, no se</p>



<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	<p>realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal del área de contabilidad, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados, no se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora, mientras que el 60% restante afirma que se cumple aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea elaboración de formatos de elaboración de las actividades para que dé solución a las deficiencias encontradas.</p>

Nota: Fuente: Elaboración propia.

### 5.2.1.6 Área de Recursos Humanos.

Tabla 38

*Análisis de Resultados del Área de Recursos Humanos*

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
Ambiente de Control	<p>Los resultados de la Tabla 28 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Ambiente de Control se cumple insatisfactoriamente, lo cual indica que los trabajadores no perciben el apoyo y la realización del mantenimiento del control interno, no se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área, no se difunde la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área, no cuentan con un manual de organizaciones y funciones, los trabajadores desconocen la importancia de la implantación del control interno, el personal desconoce</p>

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	sus funciones y responsabilidades; mientras que el 50% restante indica que se cumple aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea elaborar un MOF para que dé solución a las deficiencias encontradas.
Evaluación de Riesgos.	Los resultados de la Tabla 29 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Evaluación de Riesgos se cumple insatisfactoriamente y el 50% indica que no se cumple, en consecuencia, la elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área de recursos humanos no es el adecuado, no se detectan los riesgos aceptablemente, durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados no se mide adecuadamente y las acciones que se toman para afrontar los riesgos no logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados. Como propuesta de mejora se plantea elaborar un Plan de Contingencia para que dé solución a las deficiencias encontradas.
Control Gerencial.	Los resultados de la Tabla 30 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Control Gerencial se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, no se han asignado las actividades expuestas al riesgo de error o fraude a las personas encargadas, no se utilizan medidas de control para llevar adecuadamente los registros de la entrada y salida de bienes y equipos del área de recursos humanos, no se realizan análisis comparativos de los registros del área de manera periódica, el área de

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
	<p>recursos humanos cuenta con un software de control interno, no se tiene conocimiento de los procesos que involucran al área de trabajo y no se conoce el rol de cada colaborador, los procesos, actividades y tareas del área no se encuentran definidos en los documentos correspondientes, los cuales no son revisados periódicamente además de no implantar las propuestas de mejora y las correcciones necesarias, al no tener un sistema de información no se cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado a la información; mientras que el 50% indican que se cumple aceptablemente.. Como propuesta de mejora se plantea elaborar un MOF para que dé solución a las deficiencias encontradas.</p>
Comunicación e Información.	<p>Los resultados de la Tabla 31 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Comunicación e Información se cumple insatisfactoriamente y el 50% indica que no se cumple, en consecuencia, la información interna y externa que se maneja en el área no es de utilidad para el desarrollo de las actividades, no se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna, no se cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal. Como propuesta de mejora se plantea mejorar los canales de comunicación para que dé solución a las deficiencias encontradas.</p>

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>
Supervisión.	Los resultados de la Tabla 32 indican que el 50% de los encuestados mencionan que el componente de Supervisión se cumple insatisfactoriamente, en consecuencia, no se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal del área de recursos humanos, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados, no se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora, mientras que el 50% restante afirma que se cumple aceptablemente. Como propuesta de mejora se plantea elaboración de formatos de elaboración de las actividades para que dé solución a las deficiencias encontradas.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

## 5.2.3 Objetivo 2

### 5.2.3.1 Área de Administración.

Tabla 39

*Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Administración*

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>	<b>Propuesta de Mejora</b>
Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"><li>• No se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área.</li><li>• No se ha difundido la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área.</li><li>• No cuentan con el Manual de Organización y Funciones.</li><li>• El personal del área no tienen conocimiento de sus funciones y responsabilidades.</li></ul>	Diseñar el MOF del área, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá las políticas y estructura organizacional para el conocimiento de los trabajadores.
Evaluación de Riesgos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• La elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área no es el adecuado.</li><li>• No se detectan los riesgos de manera eficiente.</li><li>• Durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados no se mide adecuadamente.</li></ul>	Diseñar el plan de riesgos para el control en caso de accidentes y contendrá las funciones que deben realizar los trabajadores en caso ocurra un accidente en la empresa.

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>	<b>Propuesta de Mejora</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las acciones que se toman para afrontar los riesgos no logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados.</li> </ul>	
Comunicación e Información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La información interna y externa que se maneja en el área no es de utilidad para el desarrollo de las actividades.</li> <li>No se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna.</li> <li>No cuentan con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal.</li> </ul>	Diseñar el MOF del área, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá la estructura orgánica, con lo cual se mejorara los canales de comunicación y difusión de la documentación correspondiente.
Supervisión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados,</li> <li>No se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora.</li> </ul>	Diseñar el MOF del área, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá los formatos de supervisión de las actividades realizadas por el personal.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

### 5.2.3.2 Área de Seguridad.

Tabla 40

*Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Seguridad*

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área.</li> <li>• No se ha difundido la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área.</li> <li>• No cuentan con el Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• El personal del área no tienen conocimiento de sus funciones y responsabilidades.</li> </ul>	Diseñar el MOF del área, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá las políticas y estructura organizacional para el conocimiento de los trabajadores.
Control Gerencial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se utilizan medidas de control para llevar adecuadamente los registros de la entrada y salida de bienes del área.</li> <li>• No se realizan análisis comparativos de los registros de la empresa como inventarios de manera periódica.</li> <li>• No se tiene conocimiento de los procesos que involucran al área de trabajo y se desconoce</li> </ul>	Diseñar el MOF del área el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá los formatos de toma de inventarios y control de entradas y salidas de los bienes del área.

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
	<p>el rol de cada colaborador, los procesos, actividades y tareas del área no se encuentran definidos en los documentos correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado a la información.</li> </ul>	
Comunicación e Información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información interna y externa que se maneja en el área no es de utilidad para el desarrollo de las actividades.</li> <li>• No se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna.</li> <li>• No cuentan con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal.</li> </ul>	Diseñar el MOF del área, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá la estructura orgánica, con lo cual se mejorara los canales de comunicación y difusión de la documentación correspondiente.
Supervisión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados,</li> </ul>	Diseñar el MOF del área, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá los formatos de supervisión de las



<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora.</li> </ul>	actividades realizadas por el personal.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

### 5.2.3.3 Área de Logística.

Tabla 41

#### *Análisis de las Oportunidades de Mejora Área de Logística*

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área.</li> <li>No se ha difundido la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área.</li> <li>No cuentan con el Manual de Organización y Funciones en el área.</li> <li>El personal del área no tienen conocimiento de sus funciones y responsabilidades.</li> </ul>	Diseñar el MOF del área, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá las políticas y estructura organizacional para el conocimiento de los trabajadores.
Evaluación de Riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área no es el adecuado.</li> </ul>	Diseñar el plan de riesgos para el control en caso de accidentes y contendrá las funciones que deben

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se detectan los riesgos de manera eficiente.</li> <li>• Durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados no se mide adecuadamente.</li> <li>• Las acciones que se toman para afrontar los riesgos no logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados.</li> </ul>	<p>realizar los trabajadores en caso ocurra un accidente en la empresa.</p>
Supervisión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados,</li> <li>• No se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora.</li> </ul>	<p>Diseñar el MOF del área, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá los formatos de supervisión de las actividades realizadas por el personal.</p>

Nota: Fuente: Elaboración propia.

### 5.2.3.4 Área de Contabilidad.

Tabla 42

*Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Contabilidad*

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área.</li> <li>• No se ha difundido la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área.</li> <li>• No cuentan con un Manual de Organización y Funciones en el área.</li> <li>• El personal del área no tienen conocimiento de sus funciones y responsabilidades.</li> </ul>	Diseñar el MOF del área, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá las políticas y estructura organizacional para el conocimiento de los trabajadores.
Evaluación de Riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área no es el adecuado.</li> <li>• No se detectan los riesgos de manera eficiente.</li> <li>• Durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados no se mide adecuadamente.</li> </ul>	Diseñar el plan de riesgos para el control en caso de accidentes y contendrá las funciones que deben realizar los trabajadores en caso ocurra un accidente en la empresa.

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las acciones que se toman para afrontar los riesgos no logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados.</li> </ul>	
Comunicación e Información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La información interna y externa que se maneja en el área no es de utilidad para el desarrollo de las actividades.</li> <li>No se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna.</li> <li>No cuentan con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal.</li> </ul>	Diseñar el MOF del área, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá la estructura orgánica, con lo cual se mejorara los canales de comunicación y difusión de la documentación correspondiente.
Supervisión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados,</li> <li>No se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora.</li> </ul>	Diseñar el MOF del área, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá los formatos de supervisión de las actividades realizadas por el personal.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

### 5.2.3.5 Área de Recursos Humanos.

Tabla 43

*Análisis de las Oportunidades de Mejora Área de Recursos Humanos*

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se sancionan a los responsables de actos ilegales en el área.</li> <li>• No se ha difundido la visión, misión, metas y objetivos de la empresa en el área.</li> <li>• No cuentan con el Manual de Organización y Funciones en el área.</li> <li>• El personal del área no tienen conocimiento de sus funciones y responsabilidades.</li> </ul>	Diseñar el MOF del área, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá las políticas y estructura organizacional para el conocimiento de los trabajadores.
Evaluación de Riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La elaboración del plan para el reconocimiento de los riesgos del área no es el adecuado.</li> <li>• No se detectan los riesgos de manera eficiente.</li> <li>• Durante el desarrollo de las actividades el efecto que puedan ocasionar los riesgos identificados no se mide adecuadamente.</li> </ul>	Diseñar el plan de riesgos para el control en caso de accidentes y contendrá las funciones que deben realizar los trabajadores en caso ocurra un accidente en la empresa.

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las acciones que se toman para afrontar los riesgos no logran subsanar por completo los inconvenientes encontrados.</li> </ul>	
Control Gerencial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se utilizan medidas de control para llevar adecuadamente los registros de la entrada y salida de bienes del área.</li> <li>• No se realizan análisis comparativos de los registros de la empresa como inventarios de manera periódica.</li> <li>• No se tiene conocimiento de los procesos que involucran al área de trabajo y se desconoce el rol de cada colaborador, los procesos, actividades y tareas del área no se encuentran definidos en los documentos correspondientes.</li> <li>• No cuenta con medidas para evitar el acceso no autorizado a la información.</li> </ul>	Diseñar el MOF del área el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá los formatos de toma de inventarios y control de entradas y salidas de los bienes del área.
Comunicación e Información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información interna y externa que se maneja en el</li> </ul>	Diseñar el MOF del área, el cual servirá para informar a

<b>Componente de Control</b>	<b>Resultados</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
	<p>área no es de utilidad para el desarrollo de las actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se han difundido los documentos que orienten la comunicación interna.</li> <li>• No cuentan con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal.</li> </ul>	<p>los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá la estructura orgánica, con lo cual se mejorara los canales de comunicación y difusión de la documentación correspondiente.</p>
Supervisión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se realizan acciones de supervisión durante el desarrollo de las actividades realizadas por el personal, por lo tanto, las deficiencias y los problemas no son detectados,</li> <li>• No se realizan autoevaluaciones periódicas para que proponer planes de mejora.</li> </ul>	<p>Diseñar el MOF del área, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades, y contendrá los formatos de supervisión de las actividades realizadas por el personal.</p>

Nota: Fuente: Elaboración propia.

### 5.2.3 Objetivo 3

A continuación, se presenta la propuesta de mejora acorde a las deficiencias encontradas en las áreas de la empresa.



Manual de Organizaciones y Funciones

Edición

1.0

Fecha:

09/2019


Página 1 de 37



MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES  
DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES  
VIVIANA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD  
LIMITADA

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	



	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 2 de 37	
<b>INDICE</b>			
			Pág.
INDICE			2
INTRODUCCION			3
PRESENTACION DE LA EMPRESA			4
OBJETIVOS Y CAMPO DE APLICACIÓN			5
CONTENIDO Y FINALIDAD			6
TERMINOS Y DEFINICIONES			7
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			8
MISION Y VISION			9
POLITICAS DE DESEMPEÑO			10
MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.			12
FUNCIONES DEL AREA DE ADMINISTRACIÓN			13
FUNCIONES DEL ÁREA LEGAL			19
FUNCIONES DEL AREA DE SEGURIDAD			22
FUNCIONES DEL AREA DE LOGISTICA			26
FUNCIONES DEL AREA DE CONTABILIDAD			30
FUNCIONES DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS			34
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		



## INTRODUCCION

El Manual de Organización y Funciones es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y determina la estructura y las funciones básicas y específicas de los puestos de trabajo; así como las responsabilidades y obligaciones de cada cargo; cuyo cumplimiento contribuye al logro de los objetivos funcionales de cada área, enmarcados dentro de los principios de eficiencia y eficacia, a efecto de estar encaminados hacia el logro de los resultados esperados.

Este documento de gestión institucional proporciona información de las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos mínimos para cada cargo; además de las condiciones de trabajo y las directrices generales por las que se regirá la gestión actual, a efecto de garantizar que la ejecución de todas las actividades, se realicen según los requerimientos establecidos en el presente manual.

El presente Manual de Organización y Funciones proporciona información que facilita el proceso de inducción y adiestramiento del nuevo recurso humano y sirve de orientación a los colaboradores en servicio, permitiéndoles conocer con claridad las funciones específicas y las responsabilidades a las que han sido asignados.

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	




### PRESENTACION DE LA EMPRESA


SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L. fue creada el 02 de octubre del 2001 en la ciudad de Sullana - Piura, demostrando todo este tiempo estándares de alta calidad en el servicio para nuestros clientes, y nuestro afán por lograr la máxima satisfacción de ellos. Contamos con oficina en Tumbes y Chiclayo y contamos con más de 80 unidades para transporte terrestre nacional e Internacional, de los cuales el 90% de los vehículos son totalmente nuevos.

Se cuenta con permiso para el traslado de mercancías, tanto para Ecuador y Colombia. Contamos con tecnología de punta, siendo competitivos en el Mercado Internacional, satisfaciendo la exigencia de los clientes con el compromiso de calidad y servicio. El desarrollo integral del personal y el trabajo en equipo son vitales para lograr mejoras satisfactorias en la economía de nuestras familias, comunidad y empresa.

La empresa SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L., Se encuentra consolidada dentro del mercado nacional e internacional como una empresa de Transporte seria y de gran prestigio.

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	

	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 5 de 37	
<b>OBJETIVOS Y CAMPO DE APLICACION</b>			
<p>El presente manual de Organización y Funciones de la empresa SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L. tiene como objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer las funciones específicas de cada una de las áreas que integran la estructura orgánica de la empresa.</li> <li>• Establecer normas y procedimientos de carácter interno; los cuales deben ser puestos en práctica por el personal que labora en la empresa, a fin de facilitar su funcionamiento, con el propósito de mejorar la calidad del servicio.</li> <li>• Proporcionar información a cada una de las áreas sobre la organización de la empresa, para una mejor coordinación, fluidez de información primordial y correcto desempeño de las labores cotidianas dentro de los procesos.</li> <li>• Precisar la ubicación de cada una de las áreas dentro de la estructura orgánica general de la empresa, así como su nivel jerárquico y dependencia funcional y administrativa.</li> <li>• Impulsar y propiciar una excelente gestión y capacidad de respuesta frente a los requerimientos específicos que sirven de apoyo a la obtención de resultados de calidad en el logro de los objetivos planteados por la alta gerencia.</li> <li>• Garantizar la gestión administrativa que se brinda en las áreas establecidas en la empresa, utilizando recursos de la misma.</li> </ul> <p>Alcance:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El presente Manual es de aplicación para todos los colaboradores de la empresa SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.; debiendo ser aplicado y respetado con carácter obligatorio a fin de obtener un mejor desenvolvimiento en el desempeño de las labores ejecutadas dentro de cada proceso, y así facilitar una sana gestión dentro de la organización.</li> </ul>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 6 de 37	
<b>CONTENIDO Y FINALIDAD</b>			
<b>Contenido:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>El Manual de Organización y Funciones presenta la estructura general orgánica de la empresa SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L., y de cada una de sus áreas, así como sus funciones específicas, líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación. Es además de aplicación exclusiva para los cargos establecidos en la empresa.</li> </ul>			
<b>Finalidad:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitar el proceso de inducción de personal, brindando información oportuna al nuevo talento humano, referente al correcto desenvolvimiento de las funciones asignadas a cada cargo o puesto de trabajo.</li> <li>Hacer de conocimiento al personal de forma clara y bien definida las actividades, líneas de jerarquía y atribuciones que corresponden a cada una de las partes integrantes de la organización.</li> </ul>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		



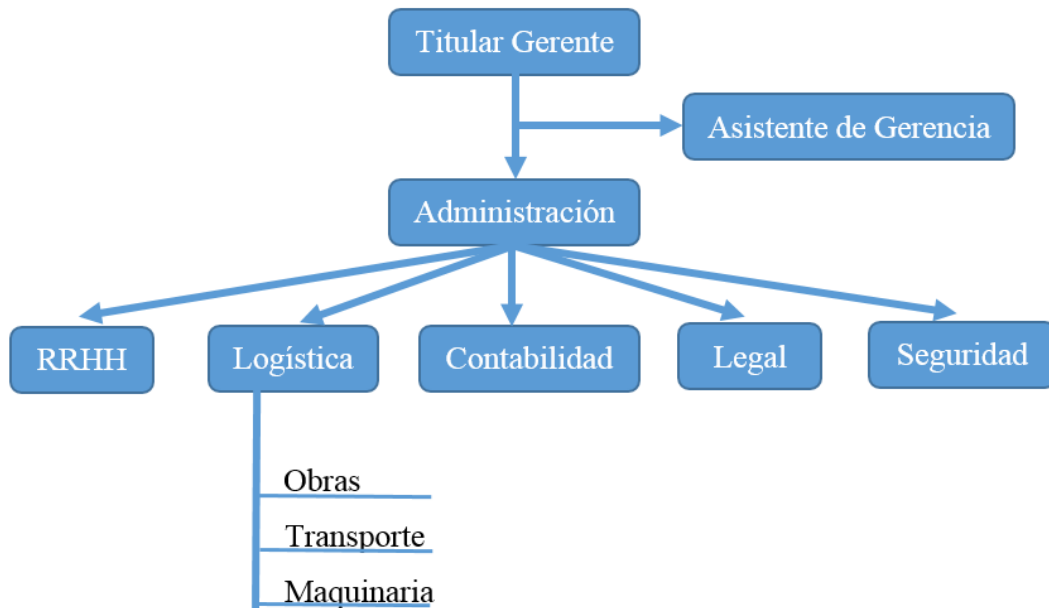
### TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ENTIDAD:** Unidad económica que tiene control sobre recursos, acepta responsabilidades de contraer y cumplir compromisos, y realiza una actividad económica.
- **ORGANIGRAMA:** Son diagramas que representan de manera gráfica y simplificada la estructura formal, jerarquías y relaciones funcionales de la empresa.
- **ORDEN DE COMPRA:** Es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido.
- **SOLICITUD DE COMPRA:** Formato de funcionamiento interno, donde una cierta área solicita al responsable de compra, que adquiera determinados productos.
- **GESTION DEL TALENTO HUMANO:** conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, motivar, gestionar, desarrollar y retener a los colaboradores; con l finalidad que la organización en colaboración con cada uno de los empleados logre la ejecución de las estrategias establecidas y el logro de las metas.
- **PUNTO DE REORDEN:** Es el nivel de inventario de un producto en el cual se indica la necesidad de realizar un pedido o un resurtido.
- **ACTIVIDADES:** Conjunto de tareas que se realizan para la consecución de objetivos propuestos.

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	



### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	

**MISION Y VISION****Misión**


Misión Servicios Generales Viviana EIRL, asume el reto de ser una empresa operadora más confiable en la rama del servicio de Transporte tanto Nacional e Internacional apoyándonos con personal profesional y una buena infraestructura que permita satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Como un nuevo reto, la empresa está incursionando en el rubro de Obras y Servicios, manteniendo nuestro compromiso con los clientes y nuestra calidad en todos los servicios que desarrollemos

**Visión**

Ser una empresa de Servicio de Transporte Terrestre de mercancías Líquida y productos en general, con rutas Nacionales e Internacionales, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y del mercado. Buscando la rentabilidad, seguridad y calidad en el servicio ofrecido, modernizando nuestra Flota de Unidades e Instalaciones, así como proyectarnos a la mejora continua en la ejecución de obras y/o servicios, para convertirnos en una de las empresas líderes en este rubro no solo en la región Piura sino a nivel Nacional.

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	



	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 10 de 37	
<b>POLITICAS DE DESEMPEÑO</b>			
<p>Las presentes políticas de desempeño son las normas que guiarán la conducta de todo el trabajador que conforma la empresa SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L., y éstas deberán ser cumplidas por cada uno de los colaboradores:</p>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar atención personalizada a fin de fidelizar al cliente y captar nuevos compradores.</li> <li>2. Cumplir con los horarios de trabajo establecidos, poniendo en práctica valores corporativos como la puntualidad y responsabilidad para con la empresa.</li> <li>3. Ejecutar de manera eficiente las funciones de cada uno de los cargos desempeñados tal como lo dicta el manual de funciones.</li> <li>4. El personal antiguo deberá colaborar con el proceso de inducción del nuevo personal, brindándole las facilidades y apoyo en las actividades a ejecutar, contribuyendo una oportuna familiarización.</li> <li>5. Generar espacios de comunicación y difusión de información necesaria para alcanzar el logro de los objetivos de la empresa.</li> <li>6. Velar por la mejora del clima organizacional, generando un grato ambiente de trabajo enmarcado en el respeto, amabilidad, empatía, tolerancia, colaboración, confianza y motivación.</li> <li>7. Todo colaborador está obligado a asumir métodos y hábitos de trabajo seguro, prevenir e informar toda condición o acto que pueda ocasionar daños al personal, materiales y medio ambiente; usando adecuadamente los implementos de seguridad personal y demás medios suministrados para su protección y el de otras personas.</li> </ol>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 11 de 37	
<b>POLITICAS DE DESEMPEÑO</b>			
<p>8. Deberán informar en forma inmediata las condiciones de riesgos que pudieran identificar durante el desarrollo de sus labores en los diversos procesos, cooperando y participando en los análisis de riesgos.</p> <p>9. Están prohibidas las bromas con alto nivel de falta de respeto, juegos de manos, riñas en los recintos de trabajo y no está permitido bajo ninguna circunstancia laborar bajo el efecto de alcohol y/o estupefacientes.</p> <p>10. Participar activamente en las disposiciones que se den en situaciones de emergencia, instrucción, capacitación y simulacros que programe la empresa.</p> <p>11. El ingreso y salida del personal estará supeditado a las disposiciones y bajo la responsabilidad del área de Talento Humano y/o Jefe de cada área previa autorización de Gerencia.</p> <p>12. Generar compromiso en cada una las tareas realizadas, brindando estrategias que contribuyan al mejoramiento de los procesos y a buscar a la menor brevedad posible soluciones a los diversos problemas que se presentan durante el desarrollo de las actividades.</p> <p>13. Respetar los conductos regulares para la presentación de quejas y observaciones, permitiendo una comunicación interna adecuada.</p> <p>14. Conservar en buen estado los equipos y materiales de trabajo suministrados por la empresa.</p> <p>15. Participar en las reuniones o capacitaciones programadas por la empresa y ser participé de las actividades que se implementen en mejora de la empresa.</p>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		




### MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.


El Manual de Organización de Funciones de la empresa SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L., ha sido elaborado tomando como guía la obtención de información brindada por los colaboradores de la empresa, gracias a su apoyo en el desarrollo de las fichas de observación.


El presente Manual de Organización y funciones tiene como objetivos:


- Establecer los objetivos generales y funciones específicas de cada cargo precisando las interrelaciones jerárquicas, funcionales, de autoridad, responsabilidad y coordinación.
- Facilita el proceso de inducción de personal nuevo y sirve de orientación al personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados.
- Delimita la amplitud, naturaleza y campo de acción de cada cargo o puesto de trabajo.

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	

	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 13 de 37	
<b>FUNCIONES DEL ÁREA DE ADMINISTRACION DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.</b>			
<b>IDENTIFICACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NOMBRE DEL PUESTO: Administrador.</li> <li>• AREA A LA QUE PERTENECE: Administrador.</li> <li>• CARGO DEL JEFE DIRECTO: Administrador de Sede Central.</li> </ul>			
<b>OBJETIVO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar, revisar y controlar los procesos de gestión y administración financiera de la empresa, contribuyendo así a la consecución de los objetivos estratégicos propuestos.</li> <li>• Asesorar a las áreas de la empresa en relación a la gestión y administración de los recursos financieros y materiales de la institución para el cumplimiento de sus objetivos.</li> <li>• Proveer a las áreas de los recursos materiales y financieros necesarios con el objeto de asegurar el normal funcionamiento de la Empresa.</li> </ul>			
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b> 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 tesorería, la administración de abastecimiento de insumos y/o materiales, transportes y servicios generales de la empresa.			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 14 de 37	
<b>FUNCIONES DEL ÁREA DE ADMINISTRACION DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.</b>			
<p><b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b></p> <p>Para cumplir con su objetivo, la Gerencia de Administración y Finanzas deberá realizar las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir y hacer cumplir el Manual de Organización y Funciones, así como el Plan de Riesgos y Manual de Procedimientos de la Empresa.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Coordinar, proponer, establecer y fomentar nuevos y eficientes procedimientos, Manuales de Organización y Funciones, Reglamentos e instrumentos normativos para el mejor desempeño y control de los órganos de su competencia, contribuyendo así a racionalizar la gestión administrativa de la Empresa.</li> <li>• 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.</li> </ul>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 15 de 37	
<b>FUNCIONES DEL ÁREA DE ADMINISTRACION DE LA EMPRESA</b> <b>SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.</b> <b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b> Para cumplir con su objetivo, la Gerencia de Administración y Finanzas deberá realizar las siguientes funciones:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con las Gerencias y proponer a la Gerencia General 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Evaluar el comportamiento mensual de los stocks de materiales del almacén mediante la estadística gráfica, así como los indicadores de rotación y cobertura.</li> <li>• 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.</li> <li>• Velar por que los Estados Financieros mensuales sean emitidos dentro de la fecha establecida.</li> <li>• Velar por el cumplimiento de control de Flujo de Caja y Control Financiero, con la finalidad de evitar problemas económicos - financieros.</li> <li>• 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.</li> </ul>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 16 de 37	
<b>FUNCIONES DEL ÁREA DE ADMINISTRACION DE LA EMPRESA</b> <b>SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.</b> <b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b> Para cumplir con su objetivo, la Gerencia de Administración y Finanzas deberá realizar las siguientes funciones:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con la Gerencia Comercial todo lo relacionado con los contratos de cobranzas y otros servicios con que cuente la Empresa.</li> <li>• Mantenerse actualizado acerca de nuevas disposiciones bancadas sobre intereses en cuentas y otros beneficios para sugerir a la Gerencia General las más adecuadas para la Empresa.</li> <li>• Definir y proponer políticas y traslado de fondos previniendo la seguridad de los mismos y de los documentos valorados de la Empresa.</li> <li>• Analizar y someter a la aprobación, los planes financieros a corto plazo, así como las políticas de utilización de los recursos financieros disponibles.</li> <li>• Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General, y que sean de su competencia.</li> </ul>			
<b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia demostrada en el desempeño de sus funciones y cargos.</li> <li>• Calidad de atención a personas externas a la empresa.</li> <li>• Grado de cumplimiento de normas internas de la empresa.</li> </ul>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		



## **FUNCIONES DEL ÁREA DE ADMINISTRACION DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.**

### **COORDINACIÓN**

- Jefe de Seguridad.
- Jefe de Logística.
- Jefe de Contabilidad.
- Jefe de Recursos Humanos

### **SUPERVISIÓN**

- Dueño de la empresa.

### **CONDICIONES DEL TRABAJO**

#### **Lugar Físico:**

El cargo lo desarrolla principalmente dentro de la oficina de Gerencia General, ubicada en la sede de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L., en Urb. Jardín Etapa 2 MZ-D-2 Lote 13- Sullana - Piura - Perú.

#### **Horario de Trabajo:**

El horario laboral del Administrador es de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 4:00pm a 7:00pm con 45 minutos de refrigerio, sábados de 8:00 am a 1:00 pm.

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	






**FUNCIONES DEL ÁREA DE ADMINISTRACION DE LA EMPRESA  
SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.  
REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO**

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	Título Profesional		
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración de Empresas o carreras afines.		
<b>EXPERIENCIA</b>	En Administración mínimo 3 años		
	Planeamiento de alternativas de solución y respuesta rápida		
<b>COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Probidad y Conducta		x	
2.- Vocación de servicio empresarial			x
3.- Sensibilidad Social		x	
4.- Lealtad Institucional			x
<b>COMPETENCIAS GENERICAS</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Manejo Informático a nivel de usuario		x	
2.- Conocimiento de Servicio Empresarial			x
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Orientación al logro		x	
2.- Capacidad autocrítica		x	
3.- Tolerancia al estrés	x		
4.- Manejo de los errores personales	x		
5.- Iniciativa			x
6.- Auto control y estabilidad emocional		x	
<b>CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES</b>			
1.- Liderazgo			
2.- Vocación de Servicio			
3.- Desempeño bajo presión			
4.- Trabajo en Equipo			
5.- Disposición y flexibilidad al cambio y aprendizaje			

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	

	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 19 de 37	
<b>FUNCIONES DEL ÁREA LEGAL DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.</b>			
<b>IDENTIFICACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NOMBRE DEL PUESTO: Encargado del Área Legal.</li> <li>• AREA A LA QUE PERTENECE: Legal.</li> <li>• CARGO DEL JEFE DIRECTO: Administrador.</li> </ul>			
<b>OBJETIVO</b> Garantizar el cumplimiento de la legalidad en las operaciones del negocio y es clave en cualquier estrategia empresarial.			
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesora en la constitución, gestión y disolución de cualquier tipo de sociedad mercantil o civil, y al igual, en la elaboración de actas de asamblea.</li> <li>• Defiende los intereses de la compañía en todo tipo de procedimientos judiciales.</li> <li>• Estudia y resuelve los problemas legales relacionados con la empresa, sus contratos, convenios y normas.</li> <li>• Emite informes sobre las distintas áreas de la organización y las asesora en temas de su competencia.</li> <li>• Negocia y redacta contratos.</li> <li>• Orienta en materia fiscal y administrativa, dando contestación a requerimientos de autoridades en participación con otras áreas.</li> <li>• Instruye en torno a la gestión de derechos en materia de propiedad intelectual e industrial.</li> <li>• Interviene en todo tipo de negociaciones laborales.</li> </ul>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		



## FUNCIONES DEL ÁREA LEGAL DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.

### 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.

### COORDINACIÓN

- Jefe de Administración.
- Jefe de Logística.
- Jefe de Contabilidad.
- Jefe de Recursos Humanos
- Jefe de Seguridad

### SUPERVISIÓN

Jefe de Administración

### CONDICIONES DEL TRABAJO

#### Lugar Físico:

El cargo lo desarrolla principalmente dentro de la oficina de Legal, ubicada en la sede de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L., en Urb. Jardín Etapa 2 MZ-D-2 Lote 13- Sullana - Piura - Perú.

#### Horario de Trabajo:

El horario laboral del Administrador es de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 4:00pm a 7:00pm con 45 minutos de refrigerio, sábados de 8:00 am a 1:00 pm.


Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	



**FUNCIONES DEL ÁREA LEGAL DE LA EMPRESA SERVICIOS  
 GENERALES VIVIANA E.I.R.L.**

**PERFIL DEL PUESTO**

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	Licenciado en Derecho.		
<b>ESPECIALIDAD</b>	Laboral.		
<b>EXPERIENCIA</b>	Mínimo 2 años en actividades similares.		
	Planeamiento de alternativas de solución y respuesta rápida		
<b>COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Probidad y Conducta		x	
2.- Vocación de servicio empresarial			x
3.- Sensibilidad Social		x	
4.- Lealtad Institucional			x
<b>COMPETENCIAS GENERICAS</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Manejo Informático a nivel de usuario	x		
2.- Conocimiento de Servicio Empresarial			x
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Orientación al logro		x	
2.- Capacidad autocrítica		x	
3.- Tolerancia al estrés		x	
4.- Manejo de los errores personales		x	
5.- Iniciativa			x
6.- Auto control y estabilidad emocional		x	
<b>CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES</b>			
1.- Liderazgo			
2.- Vocación de Servicio			
3.- Desempeño bajo presión			
4.- Trabajo en Equipo			
5.- Disposición y flexibilidad al cambio y aprendizaje			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 22 de 37	
<b>FUNCIONES DEL ÁREA DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.</b>			
<b>IDENTIFICACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de Seguridad.</li> <li>• AREA A LA QUE PERTENECE: Seguridad.</li> <li>• CARGO DEL JEFE DIRECTO: Administrador.</li> </ul>			
<b>OBJETIVO</b> <p>Regular y controlar las actividades y procedimientos relativos a los servicios de seguridad y extinción de incendios en las áreas bajo el ámbito de control y administración de Servicios Generales Viviana E.I.R.L., con el fin de asegurar la salvaguarda del personal y público en general; así como las instalaciones y equipos de propiedad de la empresa, contra los actos de interferencia ilícita, accidentes de laborales y otros tipos de emergencia.</p>			
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir y hacer cumplir el Manual de Organización y Funciones, así como el Plan de Riesgos y Manual de Procedimientos de la Empresa.</li> <li>• Identificación y evaluación de los riesgos que puedan afectar a la salud en el lugar de trabajo.</li> <li>• Vigilancia de los factores del medio ambiente de trabajo y de las prácticas de trabajo que puedan afectar a la salud de los trabajadores, incluidas las instalaciones sanitarias, comedores y alojamientos, cuando estas facilidades sean proporcionadas por el empleador.</li> </ul>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		



**FUNCIONES DEL ÁREA DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA  
SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.**

**FUNCIONES ESPECIFICAS**

- Asesoramiento sobre la planificación y la organización del trabajo, incluido el diseño de los lugares de trabajo, sobre la selección, el mantenimiento y el estado de la maquinaria y de los equipos y sobre las sustancias utilizadas en el trabajo.
- Participación en el desarrollo de programas para el mejoramiento de las prácticas de trabajo, así como en las pruebas y la evaluación de nuevos equipos, en relación con la salud.
- Asesoramiento en materia de salud, de seguridad e higiene en el trabajo y de ergonomía, así como en materia de equipos de protección individual y colectiva.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con el trabajo.
- Fomento de la adaptación del trabajo a los trabajadores.
- Asistencia en pro de la adopción de medidas de rehabilitación profesional.
- Colaboración en la difusión de informaciones, en la formación y educación en materia de salud e higiene en el trabajo y de ergonomía.
- Organización de los primeros auxilios y de la atención de urgencia.
- Participación en el análisis de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales.

**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.

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	



**FUNCIONES DEL ÁREA DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA  
SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.**

**COORDINACIÓN**

- Jefe de Administración.
- Jefe de Logística.
- Jefe de Contabilidad.
- Jefe de Recursos Humanos

**SUPERVISIÓN**

- Jefe de Administración.

**CONDICIONES DEL TRABAJO****Lugar Físico:**

El cargo lo desarrolla principalmente dentro de la oficina de Seguridad, ubicada en la sede de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L., en Urb. Jardín Etapa 2 MZ-D-2 Lote 13- Sullana - Piura - Perú.

**Horario de Trabajo:**

El horario laboral del Administrador es de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 4:00pm a 7:00pm con 45 minutos de refrigerio, sábados de 8:00 am a 1:00 pm.

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	



**FUNCIONES DEL ÁREA DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS  
GENERALES VIVIANA E.I.R.L.**

**REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO**

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	Técnico.		
<b>ESPECIALIDAD</b>	Seguridad en el Trabajo.		
<b>EXPERIENCIA</b>	Mínimo 2 años en actividades similares.		
	Planeamiento de alternativas de solución y respuesta rápida		
<b>COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Probidad y Conducta		x	
2.- Vocación de servicio empresarial			x
3.- Sensibilidad Social		x	
4.- Lealtad Institucional			x
<b>COMPETENCIAS GENERICAS</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Manejo Informático a nivel de usuario	x		
2.- Conocimiento de Servicio Empresarial			x
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Orientación al logro		x	
2.- Capacidad autocrítica		x	
3.- Tolerancia al estrés		x	
4.- Manejo de los errores personales		x	
5.- Iniciativa			x
6.- Auto control y estabilidad emocional		x	
<b>CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES</b>			
1.- Liderazgo			
2.- Vocación de Servicio			
3.- Desempeño bajo presión			
4.- Trabajo en Equipo			
5.- Disposición y flexibilidad al cambio y aprendizaje			

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	





**FUNCIONES DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA  
SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.**

**IDENTIFICACIÓN**

- NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de Logística.
- AREA A LA QUE PERTENECE: Logística.
- CARGO DEL JEFE DIRECTO: Administrador.

**OBJETIVO**

Planificar, dirigir o coordinar los procesos de la cadena de suministro para garantizar la calidad, el bajo coste y la eficacia del movimiento y almacenaje de las mercancías.

**FUNCIONES ESPECIFICAS**

- Planificar la estrategia para las actividades de suministro de la empresa (transporte, almacenaje, distribución) con el fin de garantizar la satisfacción del cliente.
- Desarrollar y aplicar procedimientos operativos para recibir, manejar, almacenar y enviar mercancías y materiales.
- Garantizar que las estructuras estén en su lugar para vigilar el flujo de mercancías (por ejemplo, sistemas informáticos de niveles de existencias, tiempos de entrega, costes de transporte y valoración del rendimiento).
- Coordinar y controlar los procesos logísticos.
- Asignar y gestionar los recursos de la plantilla conforme a las necesidades (cambiantes).
- Servir de enlace y negociar con otros departamentos, proveedores, fabricantes, empresas de transporte, clientes y minoristas.

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	



## FUNCIONES DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.

### FUNCIONES ESPECIFICAS

- Controlar la calidad, el coste y la eficacia de los procesos logísticos, por ejemplo, analizando los datos.
- Analizar y resolver los problemas logísticos y planificar las mejoras.
- Mantenerse al día y reaccionar a las influencias externas, como la legislación, las normas relevantes y las necesidades de los clientes.
- Planificar, desarrollar y aplicar los correspondientes procedimientos de salud y seguridad en relación con el movimiento y almacenaje de mercancías.

### 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.

### COORDINACIÓN

- Jefe de Administración.
- Jefe de Seguridad.
- Jefe de Contabilidad.
- Jefe de Recursos Humanos

### SUPERVISIÓN

- Jefe de Administración.

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	



**FUNCIONES DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA  
SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.**

**SUPERVISIÓN**

- Jefe de Administración.

**CONDICIONES DEL TRABAJO****Lugar Físico:**

El cargo lo desarrolla principalmente dentro de la oficina de Logística, ubicada en la sede de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L., en Urb. Jardín Etapa 2 MZ-D-2 Lote 13- Sullana - Piura - Perú.

**Horario de Trabajo:**

El horario laboral del Administrador es de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 4:00pm a 7:00pm con 45 minutos de refrigerio, sábados de 8:00 am a 1:00 pm.

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	




**FUNCIONES DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA SERVICIOS**

**GENERALES VIVIANA E.I.R.L.**

**REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO**

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	Técnico.		
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración, Contabilidad y carreras afines.		
<b>EXPERIENCIA</b>	Mínimo 2 años en actividades similares.		
	Planeamiento de alternativas de solución y respuesta rápida		
<b>COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Probidad y Conducta		x	
2.- Vocación de servicio empresarial			x
3.- Sensibilidad Social		x	
4.- Lealtad Institucional			x
<b>COMPETENCIAS GENERICAS</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Manejo Informático a nivel de usuario	x		
2.- Conocimiento de Servicio Empresarial			x
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Orientación al logro		x	
2.- Capacidad autocrítica		x	
3.- Tolerancia al estrés		x	
4.- Manejo de los errores personales		x	
5.- Iniciativa			x
6.- Auto control y estabilidad emocional		x	
<b>CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES</b>			
1.- Liderazgo			
2.- Vocación de Servicio			
3.- Desempeño bajo presión			
4.- Trabajo en Equipo			
5.- Disposición y flexibilidad al cambio y aprendizaje			

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> 01/09/2019
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	

	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 30 de 37	
<b>FUNCIONES DEL ÁREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.</b>			
<b>IDENTIFICACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de Contabilidad.</li> <li>• AREA A LA QUE PERTENECE: Contabilidad.</li> <li>• CARGO DEL JEFE DIRECTO: Administrador.</li> </ul>			
<b>OBJETIVO</b> Mantener actualizado los registros contables y los obligados por la ley, con el fin de preparar y presentar oportunamente los estados financieros, las declaraciones juradas y liquidaciones de pago de impuestos. Administrar eficientemente las pólizas de seguro patrimoniales y los inventarios de almacén y bienes de activo fijo.			
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir la preparación de los registros, sistemas de información y control que permitan proporcionar a la gerencia, los elementos precisos y datos oportunos sobre análisis financieros de presupuestos, flujos de caja, costos, seguros, impuestos y otros aspectos requeridos para conseguir una buena administración de los recursos.</li> <li>• Velar por el cumplimiento de las normas de la empresa al ejecutar el control documentario de los pagos derivados de la actividad empresarial.</li> <li>• Establecer y mantener los métodos y procedimientos contables para el registro de las transacciones y operaciones económico- financiera de la empresa.</li> <li>• Estructurar y emitir los estados financieros, así como los reportes derivados del proceso contable.</li> </ul>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		



## FUNCIONES DEL ÁREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.


### FUNCIONES ESPECIFICAS

- Velar por el oportuno cumplimiento de las obligaciones tributarias y contribuciones sociales.
- Establecer y mantener las normas contables que contribuyan a la aplicación del sistema de control interno necesario para el resguardo de los bienes y derechos de la empresa.
- Supervisar la ejecución de los inventarios físicos de activos fijos y de existencias en almacén.
- Elabora informes sobre las actividades desarrolladas.
- Proponer a la gerencia general y área de administración el presupuesto, objetivos y metas anuales de su oficina.
- Realizar el ingreso de las compras diarias que realiza la empresa, además hacer revisión y control de los pagos a proveedores y revisar las guías de remisión.
- Atender otras funciones por encargo de gerencia general.
- Recepcionar y registrar los gastos que la empresa tiene constantemente.
- Como responsable directo del área de Contabilidad estará presente en las auditorias que efectué la SUNAT, prestará el apoyo necesario para los requerimientos y/o reclamos que tengan que realizarse ante esta entidad.

### 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.

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	

	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 32 de 37	
<b>FUNCIONES DEL ÁREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.</b>			
<p><b>COORDINACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Administración.</li> <li>• Jefe de Seguridad.</li> <li>• Jefe de Logística.</li> <li>• Jefe de Recursos Humanos</li> </ul>			
<p><b>SUPERVISIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Administración.</li> </ul>			
<p><b>CONDICIONES DEL TRABAJO</b></p> <p><b>Lugar Físico:</b> El cargo lo desarrolla principalmente dentro de la oficina de Contabilidad, ubicada en la sede de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L., en Urb. Jardín Etapa 2 MZ-D-2 Lote 13- Sullana - Piura - Perú.</p> <p><b>Horario de Trabajo:</b> El horario laboral del Administrador es de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 4:00pm a 7:00pm con 45 minutos de refrigerio, sábados de 8:00 am a 1:00 pm.</p>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		



**FUNCIONES DEL ÁREA DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA  
SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.  
REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO**

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	Titulado.		
<b>ESPECIALIDAD</b>	Contador Público Colegiado.		
<b>EXPERIENCIA</b>	Mínimo 2 años en actividades similares.		
	Planeamiento de alternativas de solución y respuesta rápida		
<b>COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Probidad y Conducta		x	
2.- Vocación de servicio empresarial			x
3.- Sensibilidad Social		x	
4.- Lealtad Institucional			x
<b>COMPETENCIAS GENERICAS</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Manejo Informático a nivel de usuario		x	
2.- Conocimiento de Servicio Empresarial			x
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Orientación al logro		x	
2.- Capacidad autocrítica		x	
3.- Tolerancia al estrés		x	
4.- Manejo de los errores personales		x	
5.- Iniciativa			x
6.- Auto control y estabilidad emocional		x	
<b>CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES</b>			
1.- Liderazgo			
2.- Vocación de Servicio			
3.- Desempeño bajo presión			
4.- Trabajo en Equipo			
5.- Disposición y flexibilidad al cambio y aprendizaje			

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	





## FUNCIONES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.

### IDENTIFICACIÓN

- NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de Recursos Humanos.
- AREA A LA QUE PERTENECE: Recursos Humanos.
- CARGO DEL JEFE DIRECTO: Administrador.


### OBJETIVO

Contribuir al éxito de la empresa y para esto tiene que proveer, mantener y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la Institución a través de la aplicación de programas eficientes de administración de recursos humanos, así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, en materia de competencia.

### FUNCIONES ESPECIFICAS

- Planifica, organiza, dirige y controla los Programas de Clasificación y Remuneración de Cargos; Reclutamiento y Selección, Evaluación del Desempeño, Acciones de Personal, Capacitación y Desarrollo; Planillas, Bienestar Social y Relaciones Laborales en base a las Leyes y Reglamentos Universitarios vigentes.
- Asesora a los directivos del más alto nivel de la empresa en lo relacionado a la elaboración y formulación de políticas en materia de Administración de Recursos Humanos.
- Interpreta y aplica las políticas, normas y reglamentos en lo que respecta a los diferentes programas de Administración de Recursos Humanos.

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	

	Manual de Organizaciones y Funciones	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 35 de 37	
<b>FUNCIONES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.</b>			
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende las consultas y reclamos presentados por los funcionarios de la Institución, relacionados con la interpretación y aplicación de reglamentos, normas y procedimientos en materia de recursos humanos; a fin de proponer soluciones adecuadas.</li> <li>• Propicia la realización de estudios y programas que conlleven a establecer el ambiente adecuado, con los implementos necesarios, para que el personal de la Institución pueda desarrollar sus labores de una manera eficaz y satisfactoria.</li> <li>• Provee un ambiente organizacional de desarrollo y satisfacción del recurso humano, de forma tal que les permita a los trabajadores progresar en base al mérito, aptitudes y habilidades.</li> <li>• Garantiza la coordinación de las acciones requeridas de manera oportuna para dar cumplimiento a la remuneración de los colaboradores.</li> <li>• Recibir y tramitar las solicitudes de sanciones disciplinarias que acojan suspensiones y destituciones.</li> </ul>			
<b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia demostrada en el desempeño de sus funciones y cargos.</li> <li>• Calidad de atención a personas externas a la empresa.</li> <li>• Grado de cumplimiento de normas internas de la empresa.</li> </ul>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		



## FUNCIONES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.

### COORDINACIÓN

- Jefe de Administración.
- Jefe de Seguridad.
- Jefe de Logística.
- Jefe de Contabilidad.

### SUPERVISIÓN

- Jefe de Administración.

### CONDICIONES DEL TRABAJO

#### Lugar Físico:

El cargo lo desarrolla principalmente dentro de la oficina de Recursos Humanos, ubicada en la sede de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L., en Urb. Jardín Etapa 2 MZ-D-2 Lote 13- Sullana - Piura - Perú.

#### Horario de Trabajo:

El horario laboral del Administrador es de lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 4:00pm a 7:00pm con 45 minutos de refrigerio, sábados de 8:00 am a 1:00 pm.

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	



**FUNCIONES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA  
SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.  
REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO**

<b>PERFIL DEL PUESTO</b>			
<b>ESTUDIOS</b>	Titulado.		
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración, Contabilidad o carreras afines.		
<b>EXPERIENCIA</b>	Mínimo 2 años en actividades similares.		
	Planeamiento de alternativas de solución y respuesta rápida		
<b>COMPETENCIAS</b>			
<b>COMPETENCIAS – VALORES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Probidad y Conducta		x	
2.- Vocación de servicio empresarial			x
3.- Sensibilidad Social		x	
4.- Lealtad Institucional			x
<b>COMPETENCIAS GENERICAS</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Manejo Informático a nivel de usuario		x	
2.- Conocimiento de Servicio Empresarial			x
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>	<b>NIVEL DE RELEVANCIA</b>		
	<b>MEDIANO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
1.- Orientación al logro		x	
2.- Capacidad autocrítica		x	
3.- Tolerancia al estrés		x	
4.- Manejo de los errores personales		x	
5.- Iniciativa			x
6.- Auto control y estabilidad emocional		x	
<b>CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES</b>			
1.- Liderazgo			
2.- Vocación de Servicio			
3.- Desempeño bajo presión			
4.- Trabajo en Equipo			
5.- Disposición y flexibilidad al cambio y aprendizaje			

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	

	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 1 de 22	
 <p style="text-align: center;"><b>PLAN DE CONTINGENCIA DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA</b></p>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 2 de 22	
<b>INDICE</b>			
			Pag.
INDICE			2
INTRODUCCION			3
PRESENTACION DE LA EMPRESA			4
POLITICAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL			5
PLAN MINIMO Y OBJETIVOS			6
CAPITULO I			7
CAPITULO II			11
CAPITULO III			14
CAPITULO IV			15
CAPITULO V			16
CAPITULO VI			17
CAPITULO VII			18
CAPITULO VIII			20
CAPITULO IX			21
CAPITULO X			22
CAPITULO XI			22
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		



### INTRODUCCION


El presente documento es un modelo de Plan Mínimo de Prevención de Riesgos Laborales que servirá de guía para la elaboración del mismo. Por favor tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- El presente modelo es aplicable para la gran mayoría de sectores laborales, los artículos e ítems presentados han sido obtenidos textualmente de diferentes cuerpos legales, revise y escoja los artículos e ítems que son aplicables a la realidad de su negocio.


Recuerde:


- Para elaborar un Plan Mínimo de Prevención de Riesgos, así como las diferentes matrices de riesgos laborales, es necesario contar plenos conocimientos de Seguridad y Salud Ocupacional y de los procesos laborales del centro de trabajo.


Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	


	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 4 de 22	
<b>PRESENTACION DE LA EMPRESA</b>			
<p>SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L. fue creada el 02 de octubre del 2001 en la ciudad de Sullana - Piura, demostrando todo este tiempo estándares de alta calidad en el servicio para nuestros clientes, y nuestro afán por lograr la máxima satisfacción de ellos. Contamos con oficina en Tumbes y Chiclayo y contamos con más de 80 unidades para transporte terrestre nacional e Internacional, de los cuales el 90% de los vehículos son totalmente nuevos.</p> <p>Se cuenta con permiso para el traslado de mercancías, tanto para Ecuador y Colombia. Contamos con tecnología de punta, siendo competitivos en el Mercado Internacional, satisfaciendo la exigencia de los clientes con el compromiso de calidad y servicio. El desarrollo integral del personal y el trabajo en equipo son vitales para lograr mejoras satisfactorias en la economía de nuestras familias, comunidad y empresa.</p> <p>La empresa SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L., Se encuentra consolidada dentro del mercado nacional e internacional como una empresa de Transporte seria y de gran prestigio.</p>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		




	<p style="text-align: center;">Plan de Contingencia</p>	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 5 de 22	
<p><b>POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</b></p> <p>SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L., empresa dedicada al rubro de transporte y construcción, buscando la satisfacción de sus clientes y colaboradores, con puntualidad, calidad y responsabilidad en la entrega de sus servicios.</p> <p>Con este fin, la empresa SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L., se compromete a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con la legislación vigente aplicable, así como con los compromisos adquiridos con las partes interesadas.</li> <li>• Gestionar y prevenir los riesgos, laborales, de salud, ambientales y de calidad que se generan como parte de las actividades del trabajo ejecutado.</li> <li>• Promover, la creación de una cultura basada en el compromiso con la seguridad, la salud y el ambiente, mediante la continua información y supervisión de las tareas propias de la ejecución de los trabajadores solicitados.</li> <li>• Comunicar y promover la adopción de estos compromisos a sus colaboradores.</li> <li>• Compromiso de optimizar los recursos económicos, técnicos, y humanos</li> <li>• Mejora continua en seguridad, salud de los trabajadores</li> <li>• Cumplir con la legislación vigente en Seguridad y Salud.</li> </ul>			
Elaborado	Responsable	<p>Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i></p>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		


	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 6 de 22	
<b>PLAN MINIMO DE PREVENCION DE RIESGOS LABORALES</b>			
<p>RAZÓN SOCIAL Y DOMICILIO  SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.  Sullana, Perú</p> <p>ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL: (como consta en el RUC): Principal - CIU  60230 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA.  Secundaria 1 - CIU 71290 - ALQUILER OTROS TIPOS MAQ.Y EQUI. NCP.</p> <p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS DEL PLAN MINIMO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL  TRABAJO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir con toda la normativa nacional vigente</li> <li>2. Prevenir los riesgos laborales, sean estos provenientes de accidentes de trabajo o enfermedad profesional, señalando los actos o condiciones inseguras.</li> <li>3. Crear una cultura de prevención de Riesgos Laborales en las actividades de trabajo.</li> </ol>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		


	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 7 de 22	
<b>DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS</b>			
<b>Artículo 1.- OBLIGACIONES DE SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.</b>			
<p>El empleador tendrá las siguientes obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal que se encuentre bajo su dirección.</li> <li>b) Formular objetivos, planes y programas y apoyar el cumplimiento de los mismos, involucrando la participación de los trabajadores.</li> <li>c) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con el fin de programar planes de acción preventivos y correctivos.</li> <li>d) Controlar los riesgos identificados, en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando las medidas colectivas sobre las individuales. En caso de que estas medidas sean insuficientes, se deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, la ropa de trabajo y/o de protección personal necesarios.</li> <li>e) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Plan Mínimo de Seguridad y Prevención de Riesgos y difundirlo entre todos sus trabajadores.</li> </ul>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 8 de 22	
<b>Artículo 2.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES</b>			
<p>Los trabajadores tendrán el derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado que garantice su salud, seguridad y bienestar.</li> <li>b) Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los trabajadores tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, considere que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores, previa la notificación y verificación de su patrono. En tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.</li> <li>c) A recibir información sobre los riesgos laborales</li> <li>d) Solicitar inspecciones al centro de trabajo</li> <li>e) Conocimiento y confidencialidad de los exámenes médicos.</li> </ul> <p>Los trabajadores tendrán las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.</li> <li>b) Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección individual y colectiva, cuando aplique.</li> <li>c) No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados y, en caso de ser necesarios, capacitados.</li> <li>d) Informar a sus superiores acerca de acciones o condiciones inseguras de cualquier situación de trabajo (actividades, equipos, instalaciones, herramientas, entre otras), que a su juicio entrañe, por motivos razonables un peligro para la Seguridad o la Salud de los trabajadores.</li> <li>e) Informar a su Jefe Directo oportunamente, sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.</li> </ul>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 9 de 22	
<b>Artículo 3.- PROHIBICIONES DE JF SUR E.I.R.L.</b>			
<p>Quedará totalmente prohibido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Obligar a sus trabajadores a laborar en ambientes insalubres; salvo que previamente se adopten las medidas preventivas necesarias para la defensa de la salud.</li> <li>b) Permitir a los trabajadores que realicen sus actividades en estado de embriaguez o bajo de la acción de cualquier toxico.</li> <li>c) Facultar al trabajador el desempeño de sus labores, sin el uso de la ropa de trabajo y quipo de protección personal.</li> <li>d) Permitir el trabajo en máquinas, equipos, herramientas o locales que no cuenten con las defensas o guardas de protección u otras seguridades que garanticen la integridad física de los trabajadores.</li> <li>e) Dejar de cumplir las disposiciones o indicaciones que sobre prevención de riegos establezcan las autoridades competentes en materia de Seguridad y Salud del trabajo</li> <li>f) Permitir que el trabajador realice una labor riesgosa para la cual no fue entrenado previamente.</li> <li>g) Contratar niñas y niños y adolescentes, queda prohibido.</li> </ul>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		


	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 10 de 22	
<b>Artículo 4.- PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES</b>			
<p>Está prohibido a los trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Participar en riñas, juegos de azar o bromas en lugares y horas de trabajo. Cometer imprudencias, bromas o actos que puedan causar accidentes de trabajo.</li> <li>b) Consumir drogas o alcohol en el trabajo o en cualquier instalación de la entidad. A la persona que infrinja esta regla se le retirará del área de trabajo y se le suspenderá inmediatamente de sus funciones.</li> <li>c) Efectuar trabajos no autorizados, sin el debido permiso o entrenamiento previos.</li> <li>d) Modificar, destruir, remover sistemas de seguridad o accesorios de protección de los equipos, herramientas, maquinaria y áreas restringidas con que cuenta la entidad.</li> </ul>			
<b>Artículo 5.- INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES - INCENTIVOS</b>			
<p>SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L. adoptará las medidas necesarias para sancionar, a quienes por acción u omisión incumplan lo previsto en el presente documento y demás normas sobre prevención de riesgos laborales. La sanción se aplicará tomando en consideración, entre otros, la gravedad de la falta cometida, el número de personas afectadas, la gravedad de las lesiones o los daños producidos o que hubieran podido producirse por la ausencia o deficiencia de las medidas preventivas necesarias y si se trata de un caso de reincidencia.</p>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		


	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 11 de 22	
<p>Artículo 6.- En caso de incumplimiento de las disposiciones constantes en el presente plan, se aplicarán las sanciones que disponen y de acuerdo a la gravedad de la falta cometida según se indica a continuación.</p> <p>a) <b>FALTAS LEVES:</b> Se consideran faltas leves aquellas que contravienen los reglamentos, leyes y normas, que no ponen en peligro la integridad física del trabajador, de sus compañeros de trabajo o de los bienes de la empresa.</p> <p>b) <b>FALTAS GRAVES:</b> Se consideran faltas graves todas las transgresiones que causen daños físicos o económicos a los trabajadores, a la empresa o a terceros relacionados con la empresa, así como aquellas transgresiones que, sin causar efectivamente daños físicos o económicos, impliquen alto riesgo de producirlos.</p> <p>c) <b>FALTAS MUY GRAVES:</b> Se consideran faltas muy graves todo evento que cause daños físicos o económicos a los trabajadores, a los bienes de la empresa o a la integridad de terceros relacionados con la empresa o que sean un evento reincidente.</p> <p style="text-align: center;"><b>CAPITULO II</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Artículo 7.- DELEGADO DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO:</b></p> <p>Se elegirá de entre todos los colaboradores, por votación y mayoría simple 2 delegado de Seguridad y Salud del Trabajo, ya que el número de trabajadores supera las 20 personas.</p>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 12 de 22	
<p><b>Artículo 8.- RESPONSABLE DE PREVENCIÓN DE RIESGOS:</b></p> <p>SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L., nombrará un responsable de prevención de riesgos de entre todos sus colaboradores, luego de brindar la capacitación adecuada para asumir dicha función.</p> <p>El responsable de prevención de riesgos, tendrá las siguientes funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Reconocer, prevenir y controlar los riesgos laborales.</li> <li>Facilitar el adiestramiento de sus trabajadores en materia de seguridad.</li> <li>Cumplir y hacer cumplir las disposiciones descritas en el presente documento.</li> <li>Mantener la comunicación y retroalimentación en temas de prevención de riesgos, de accidentes de trabajo con todos sus colaboradores.</li> </ol> <p>Deberá ser registrado conforme a la ley ante el Ministerio de Relaciones Laborales.</p> <p><b>Artículo 9.- MÉDICO OCUPACIONAL DE VISITA PERIÓDICA:</b></p> <p>Se contará con la asistencia periódica de un médico ocupacional, conforme a la ley; el mismo que se encargará de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Aplicación del programa de vigilancia de la salud.</li> <li>Capacitar sobre prevención de enfermedades profesionales, además de dictar charlas en temas de salud ocupacional.</li> </ol>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		



	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 13 de 22	
<p><b>Artículo 10.- RESPONSABILIDAD DEL EMPLEADOR</b></p> <p>En materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, el empleador tendrá las siguientes responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Liderar y facilitar el cumplimiento del presente documento.</li> <li>b) Asignar recursos para la adecuada ejecución de las disposiciones descritas en este Plan Mínimo de Seguridad, así como para la prevención de los Riesgos Laborales.</li> <li>c) Mantener permanente comunicación con todos sus trabajadores, sobre todo para la prevención e identificación de riesgos, actos o condiciones inseguras.</li> <li>d) Desarrollar y ejecutar programas preventivos basados en la identificación de riesgos, aplicando controles en la fuente, en el medio de transmisión y en el trabajador.</li> </ul>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 14 de 22	
<b>CAPITULO III</b> <b>PREVENCION DE RIESGOS DE LA POBLACION VULNERABLE</b>			
<p><b>Artículo 11.- PERSONAL FEMENINO</b></p> <p>En caso de contar con personal femenino, se debe salvaguardar la salud reproductiva, evitando exposiciones a factores de riesgo, que pueden incidir sobre la trabajadora o su hijo (a)</p>			
<p><b>Artículo 12.- MENORES DE EDAD</b></p> <p>Se prohíbe la contratación de menores de edad.</p>			
<p><b>Artículo 13.- PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b></p> <p>SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L., dependiendo del puesto de trabajo, podrá contratar personal con discapacidades, controlando los riesgos y cumpliendo con la legislación, por lo cual los empleados con discapacidad, serán asignados a actividades que no afecten su condición psicofísica.</p>			
<p><b>Artículo 14.- PERSONAL EXTRANJERO</b></p> <p>En caso de contar con personal extranjero, se garantizará las mismas condiciones que aplican al personal nacional, en el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 15 de 22	
<b>CAPITULO IV DE LOS ACCIDENTES MAYORES</b>			
<p><b>Artículo 16.-</b> Para prevenir la ocurrencia de eventos como incendio y/o explosión se adoptarán los siguientes controles:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Verificar las condiciones eléctricas de todo equipo o máquina antes de su uso.</li> <li>b) No modificar, ni realizar instalaciones eléctricas sin autorización.</li> <li>c) Evitar cargas excesivas en tomacorrientes.</li> <li>d) Almacenar adecuadamente productos químicos como pinturas, solventes y comestibles, considerando: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. El área donde se los almacena deberá ser alejada de otros materiales combustibles que pudieran favorecer la creación de un fuego.</li> <li>ii. Usar envases y tapas que cierren correctamente.</li> <li>iii. Mantener identificados todos los envases.</li> </ol> </li> </ol>			
<p><b>Artículo 17.- DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA RESPUESTA A EMERGENCIAS</b></p> <p>SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L., ante una situación de emergencia deberá conocer el modo de actuación a seguir y comunicarlo a sus colaboradores. Para esto, se tendrá en cuenta lo siguiente, dentro de las instalaciones de cada proyecto y en las instalaciones propias o taller del mismo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Identificar un área segura o punto de encuentro, en caso de evacuación.</li> <li>b) Establecer salidas de emergencia que permanezcan siempre libres y sin seguro</li> <li>c) Establecer o localizar vías de evacuación hacia el área segura o punto de encuentro de cada sitio.</li> <li>d) Contar o localizar la ubicación del sistema de alarma que pueda ser activado en caso de emergencia y que alerte a todo el personal.</li> <li>e) Colocar extintores portátiles en la zona de más alto riesgo de incendio, en el caso de taller; y</li> <li>f) Conocer la ubicación de extintores, hidrantes o cajetines de emergencia en los proyectos donde se ejecuten actividades.</li> </ol>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		



**CAPITULO V  
SEÑALIZACIÓN**

Característica	Uso	Ejemplo
<b>PROHIBICIÓN:</b> Redonda, con pictograma negro, fondo blanco, borde y banda roja	Prohibido el paso, prohibido estacionar, prohibido fumar, entre otros.	
<b>OBLIGACIONES:</b> Obliga un comportamiento determinado, es redonda, con pictograma blanco y fondo azul	Uso de equipos de protección personal	
<b>SOCORRO O SALVAMENTO:</b> Indicación de señales para evacuación, es rectangular o cuadrada con pictograma blanco, fondo verde	Vías de evacuación, salidas de emergencia, punto de primeros auxilios, teléfono de emergencia, ducha de seguridad, lavajojos	
<b>ADVERTENCIA:</b> Advierte peligros existentes. Triángulo equilátero de borde y pictograma negro sobre fondo amarillo	Riesgo eléctrico, riesgo de ruido, hombres trabajando, entre otros.	
<b>RELATIVAS A EQUIPOS CONTRA INCENDIOS:</b> Indican la ubicación o lugar donde se encuentran equipos de control de incendios. Son rectangulares o cuadradas, con pictograma negro y fondo rojo	Extintores, hidrantes, monitoreos, pulsadores de alarmas.	

Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	





**CAPITULO VI**  
**DE LA VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES**


**Artículo 18.- VIGILANCIA DE LA SALUD**

- a) Los empleadores serán responsables de que los trabajadores se sometan a los exámenes médicos de preempleo, periódicos y de retiro, acorde con los riesgos a que están expuestos en sus labores. Tales exámenes serán practicados, preferentemente, por médicos especialistas en salud ocupacional y no implicarán ningún costo para los trabajadores y, en la medida de lo posible, se realizarán durante la jornada de trabajo.
- b) Los trabajadores tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio. Sólo podrá facilitarse al empleador información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso.


Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>
Nombre:	Nombre:	
Firma:	Firma	


	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 18 de 22	
<b>CAPITULO VII</b> <b>DEL REGISTRO E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES</b> <b>Artículo 19.- INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES</b>			
<p>a) Es obligación del responsable, investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares, además de servir como fuente de insumo para desarrollar y difundir la investigación y la creación de nueva tecnología.</p> <p>b) Todo accidente deberá ser notificado, investigado y reportado de acuerdo con el procedimiento de notificación, investigación y reporte de accidentes e incidentes de la empresa.</p> <p>c) El responsable de Seguridad y Salud, deberá elaborar y entregar el reporte de notificación de todo accidente con baja, es decir, que causará la pérdida de más de una jornada laboral. Dicho reporte, deberá ser enviado a la Administración, en el término de diez (10) días, contados desde la fecha del siniestro. En caso de ser un accidente que involucre a un tercero, bajo la modalidad de Actividades Complementarias, Servicios Técnicos Especializados o Empresas Contratistas, los representantes de dichas empresas, deberán proceder con la notificación de acuerdo con lo indicado anteriormente.</p> <p>d) En los meses de enero y julio, el o responsable junto con el médico de visita periódica que realiza visitas periódicas para la vigilancia de la Salud, enviarán una copia del concentrado de seis meses de la accidentabilidad y la morbilidad laboral al Ministerio de Relaciones Laborales.</p>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 19 de 22	
<p><b>Artículo 20- REGISTRO DE ACCIDENTES – INCIDENTES</b></p> <p>a) Será Obligación del Responsable, el llevar el registro de los accidentes de trabajo e incidentes laborales ocurridos, así como las estadísticas de accidentabilidad respectiva.</p> <p>b) En el caso de empresa o institución contrastar el déficit de gestión existente en la prevención de riesgos laborales, que ocasionaron el accidente; o las medidas de seguridad aplicadas durante el trabajo, en el caso de los afiliados sin relación de dependencia o autónomos;</p> <p>c) Definir y motivar los correctivos específicos y necesarios para prevenir la ocurrencia y repetición de los accidentes de trabajo;</p> <p>d) Establecer las consecuencias derivadas del accidente del trabajo;</p> <p>e) Apoyar y controlar a las organizaciones laborales para que estas provean ambientes saludables y seguros a los trabajadores afiliados; a la aplicación de procedimientos de trabajo seguros en el caso de los afiliados sin relación de dependencia o autónomos y,</p> <p>f) Puntualizar la responsabilidad de la organización laboral y del afiliado sin relación de dependencia o autónomo en relación al accidente de trabajo.</p> <p>g) En los meses de enero y julio, el Jefe de la Unidad de Seguridad y Salud o responsable, junto con el médico del Servicio Médico de Empresa o el que realiza visitas periódicas para la vigilancia de la Salud, enviará una copia del concentrado de seis meses de la accidentabilidad</p>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> Fecha de impresión: 01/09/2019	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	<p style="text-align: center;">Plan de Contingencia</p>	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 20 de 22	
<p><b>CAPITULO VIII</b></p> <p><b>DE LA INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS</b></p> <p><b>Artículo 21.- INDUCCIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN</b></p> <p>a) Los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan. Complementariamente, los empleadores comunicarán las informaciones necesarias a los trabajadores sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad y salud de los mismos</p> <p>b) Todo trabajador nuevo, antes de iniciar su actividad laboral, deberá realizar el proceso de inducción específica al puesto de trabajo.</p> <p>c) La información y capacitación en prevención de riesgos, deberá centrarse principalmente en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los factores de riesgos significativos presentes en el lugar de trabajo y relacionados con las actividades a desarrollarse, en especial las de alto riesgo.</li> <li>2. Las lecciones aprendidas generadas a partir de la ocurrencia de accidentes y/o incidentes ocurridos en la operación.</li> <li>3. Las recomendaciones sugeridas después de la realización y análisis de simulacros.</li> <li>4. Educación para la Salud.</li> </ol> <p>d) El Responsable y el Médico de Visita Periódica, son los responsables de establecer los canales de información sobre los aspectos relacionados con las Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.</p>			
Elaborado	Responsable	<p>Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.</p> <p><i>Prohibida su reproducción.</i></p> <p><i>Fecha de impresión:</i> 01/09/2019</p>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		



	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 21 de 22	
<b>CAPITULO IX</b> <b>DE LOS EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL</b>			
<b>Artículo 22.- EQUIPOS DE PROTECCIÓN Y ROPA DE TRABAJO</b>			
<p>a. El responsable de Seguridad y Salud, definirá las especificaciones y estándares que deberán cumplir los equipos de protección individual a ser utilizados por sus trabajadores.</p> <p>b. La empresa, en la realización de sus actividades, priorizará la protección colectiva sobre la individual.</p> <p>c. El equipo de protección individual requerido para cada empleado y trabajador, en función de su puesto de trabajo y las actividades que realiza, será entregado de acuerdo con los procedimientos internos.</p> <p>d. Todos los empleados y trabajadores, deberían ser capacitados para el uso apropiado de los equipos de protección individual que utiliza, su correcto mantenimiento y los criterios para su reemplazo.</p> <p>e. Todo equipo de protección individual dañado o deteriorado, deberá ser inmediatamente reemplazado antes de iniciar cualquier actividad. Para cumplir con este requerimiento, la empresa deberá mantener un stock adecuado de los equipos de protección individual para sus empleados y trabajadores.</p>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

	Plan de Contingencia	Edición	1.0
		Fecha:	09/2019
		Página 22 de 22	
<p><b>CAPITULO X</b></p> <p><b>DE LA GESTIÓN AMBIENTAL</b></p> <p><b>Artículo 23.- GESTIÓN AMBIENTAL</b></p> <p>La empresa cumplirá con la legislación nacional aplicable y vigente sobre conservación y protección del ambiente. Para cumplir dicho cometido, deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proveer condiciones de trabajo seguras, saludables y ambientalmente sustentables.</li> <li>2. Evitar cualquier tipo de contaminación e impacto adverso sobre el ambiente y las comunidades de su área de influencia.</li> <li>3. Monitorear periódicamente aquellas emisiones gaseosas, líquidas y sólidas, requeridas por la reglamentación nacional, de acuerdo con los cronogramas establecidos y aprobados por las entidades Ambientales de Control, relacionadas con las actividades de la empresa.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>CAPITULO XI</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DISPOSICIONES GENERALES O FINALES</b></p> <p>Quedan incorporadas al presente Plan Mínimo de Prevención de Riesgos, todas las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo, sus reglamentos, los reglamentos sobre seguridad y salud ocupacional en general, las normas y disposiciones emitidas por los órganos competentes y las normas internacionales de obligatorio cumplimiento en el País, las mismas que prevalecerán en todo caso</p>			
Elaborado	Responsable	Esta copia controlada es para uso interno de la Empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. <i>Prohibida su reproducción.</i> <i>Fecha de impresión:</i> <i>01/09/2019</i>	
Nombre:	Nombre:		
Firma:	Firma		

## **VI. Conclusiones**

### **6.1. Respuesta al objetivo específico 1**

Establecer las oportunidades de los factores relevantes de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Viviana EIRL de la ciudad de Sullana en el año 2019.

#### **LAS OPORTUNIDADES DE LA EMPRESA EN GENERAL**

- SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L. fue creada el 02 de octubre del 2001 en la ciudad de Sullana - Piura, demostrando todo este tiempo estándares de alta calidad en el servicio para nuestros clientes, y nuestro afán por lograr la máxima satisfacción de ellos.
- La empresa SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L., Se encuentra consolidada dentro del mercado nacional e internacional como una empresa de Transporte de carga seria y de gran prestigio.
- Es una empresa formal inscrita en registro públicos y en el registro general, que cumple de manera oportuna con la declaración y pago de los tributos correspondientes.
- Tiene certificado de Defensa y Civil y Licencia de Funcionamiento para realizar sus actividades de manera formal y dando cumplimiento a lo exigido por ley, contar con esto requisitos es indispensable para la empresa, para evitar que ha futuro se le imponga multas y sanciones a la empresa.

#### **6.1.1 Administración**

- La empresa realiza actividades de control interno en el área administrativa como son: Asignación de responsabilidades a su personal y monitoreo constante de las actividades que realizan los trabajadores que laboran en esta área.

- La entidad tiene establecidos principios institucionales como el compromiso, la equidad, justicia, legalidad e imparcialidad, que guían las actividades de control interno realizadas.

**En el área de Administrativa se encontraron las siguientes falencias:**

- En la empresa, se ha podido determinar que no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF), por lo cual no tiene conocimiento de sus funciones y responsabilidades de cada trabajador de dicha área.
- La estructura organizacional no está bien diseñada con los objetivos para lo que fue creada la empresa, o están mal definidas.
- El estilo de trabajo de las administraciones, es poco eficiente.
- Falta de comunicación entre los trabajadores y el jefe del área, no tiene conocimiento de sus funciones y responsabilidades.
- Falta de delegación de actividades no permitirá asignar el trabajo adecuado al nivel de responsabilidad adecuada. Así no se podrá ejecutar con las tareas encomendadas.

### **6.1.2 Seguridad**

- El personal técnico cuenta con los respectivos implemos de seguridad también llamados EPP (Equipos de Protección del personal) como son: Botas de seguridad, arnés de seguridad industrial, guantes de cuero, para realizar sus funciones y actividades de manera eficiente.

**En el área de Seguridad se encontraron las siguientes falencias:**

- No se realiza visitas a la oficina de la planta de mantenimiento de los vehículos con la cuenta la empresa.
- No hay seguridad en el ambiente de la oficina de la planta, no hay señalización de seguridad (salidas de emergencias, lugares seguros ante cualquier temblor), parqueos, extintores.

- No hay seguridad en los carros, no se verifica el vencimiento del SOAT de los vehículos, renovación de las licencias de conducir, renovación de la tarjeta de propiedad vehicular, el vencimiento de la póliza de seguro.
- No se verifica periódicamente el mantenimiento de los vehículos cambio de aceite, filtro del aire, filtro de aceite, aceite de motor y otros para evitar fallas mecánicas que puedan derivar en accidentes y otros problemas.
- No se ha elaborado un buen plan para el reconocimiento de los riesgos, no es el adecuado.

### **6.1.3 Logística**

- El almacén cuenta con cámaras de video vigilancia para resguardar las herramientas y mercadería almacenadas en el mismo, con la finalidad de evitar su sustracción y/o manipulación no autorizada.

#### **En el área de Logística se encontraron las siguientes falencias:**

- Se evidencio que existe deficiencia en la comunicación en las diferentes áreas.
- No existe un control de presupuestario de las compras.
- Se Identificaron las deficiencias en el almacén de la empresa., como son; la empresa no cuenta con formatos de control de ingreso y salidas de productos de almacén, el personal de almacén no dispone en forma ordenada todo la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas, el área de almacén no está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños, el personal del área de almacén no cuenta con una base de datos que le permita lograr la recopilación y almacenamiento de la información; el análisis de los datos y el procedimiento de control, el control de mercaderías no se lleva en un sistema computarizado.

#### **6.1.4 Contabilidad**

- Realiza actividades de control interno en el área contable y financiera como son: control de caja de ingresos a través de la ejecución de conciliaciones bancarias, para determinar si los saldos que tiene las cuentas corrientes de la empresa son correctos y la caja chica a través del desarrollo de arqueos de caja inopinados.
- Proteger y resguardar los recursos financieros y materiales de la empresa, a través de diversas medidas que adopta dependiendo de la situación como, por ejemplo: Se lleva un conteo exacto de los ingresos mensuales que tiene la entidad, en un formato Excel.

##### **En el área de Logística se encontraron las siguientes falencias:**

- No hay coordinación adecuada con las otras áreas de la empresa, no se está al día en el registro de las operaciones contables debido a la demora en la entrega de la información por parte del área de la administración.
- No se ha emitido por escrito las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes, así como para la clara definición y asignación de responsabilidades de los empleados.
- No se realizado las acciones de seguimiento de las operaciones es decir hace reembolsos y no trae los comprobantes (facturas, boletas, tickets y otros).

#### **6.1.5 Recursos Humanos**

Del análisis de resultados en el área de Recursos Humanos se encontraron las siguientes falencias:

- Falta de capacitación, no ha recibido la capacitación que requiere su trabajo.
- Falta de personal, las personas no pueden estar enfocadas en muchas actividades a la vez.
- Ausencia de registro y controles relativos a la evolución del personal.

- Falta de personal calificado debido a la mala aplicación de la política de reclutamiento.

## **6.2 Respuesta al objetivo específico 2**

Describir las principales oportunidades de control interno que mejoras las posibilidades de la empresa Servicios Generales Viviana EIRL de la ciudad de Sullana en el año 2019.

En la empresa de acuerdo a los problemas encontrado en cada área se determinó el impacto son las siguientes:

### **LAS OPORTUNIDADES DE LA EMPRESA EN GENERAL**

La empresa en estudio es de personería jurídica inscrita en el Régimen General por lo que debe con sus obligaciones tributarias según la normativa, está dividida en cinco áreas principales: Área Administrativa, Seguridad, Logística, Contable y Recursos Humanos.

#### **6.2.1 Administración**

Las oportunidades encontradas en el área de Administrativa son las siguientes:

- Como toda organización posee principios institucionales como son: el compromiso, la equidad, justicia, legalidad e imparcialidad, que guían y orientan las acciones que realiza su personal, estos principios son reglas de conducta para los trabajadores.

**En el área de Administrativa se determinó el impacto de las siguientes falencias:**

- No posee un Manual de Organización y Funciones documentado para todo su personal, el cual servirá para informar a los trabajadores de sus funciones y responsabilidades.

- La estructura organizacional no está bien diseñada con los objetivos para lo que fue creada la empresa, lo cual permite no cumplir con los objetivos trazados por el dueño de la empresa.
- El estilo de trabajo de las administraciones, es poco eficiente, lo cual repercute en el poco cumplimiento de las funciones que deben realizar.
- Falta de delegación actividades no permitirá asignar el trabajo adecuado al nivel responsabilidad adecuada. Así no se podrá ejecutar con las tareas encomendadas. El temor de delegar ciertas funciones a sus trabajadores, falta de confianza, además no se asegura que el trabajo se efectúe a tiempo.

### **6.2.2 Seguridad**

En el área de Seguridad se determinó el impacto de las siguientes falencias:

- No se realizan visitas a la oficina de la planta de mantenimiento de los vehículos con la cuenta la empresa. Para conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos, lo cual indica que los riesgos no son detectados, clasificados y tampoco se realizan medidas de prevención.
- No hay seguridad en el ambiente de la oficina de la planta, no hay señalización de seguridad (salidas de emergencias, lugares seguros ante cualquier temblor), parqueos, extintores, poniendo en riesgo de esta manera la integridad de los trabajadores que laboran en la planta de la empresa, se evidencia falta de seguridad en la zona de trabajo.
- No hay seguridad en los carros, no se verifica el vencimiento del SOAT de los vehículos, renovación de las licencias de conducir, renovación de la tarjeta de propiedad vehicular, el vencimiento de la póliza de seguro. No se tiene conocimiento de los documentos e informes de los choferes, esto puede que no sepan que no llevar los documentos obligatorios conlleva una multa, la retención del vehículo o los documentos.



- No se verifica periódicamente el mantenimiento de los vehículos cambio de aceite, filtro del aire, filtro de aceite, aceite de motor y otros para evitar fallas mecánicas que puedan derivar en accidentes y otros problemas. No hay control de mantenimiento del vehículo para garantizar su buen funcionamiento y alargar la vida útil del carro y para tener una seguridad al volante mayor.
- No se ha elaborado un buen plan para el reconocimiento de los riesgos, documento en el cual se detallarían los procedimientos para el manejo de accidentes en las áreas de trabajo como los incendios, atención de heridos, etc.

### **6.2.3 Logística**

En el área de Logística se determinó el impacto de las siguientes falencias:

- La falta comunicación y los objetivos disonantes entre las áreas provocan una descoordinación entre las áreas de ventas, marketing y gestión logística.
- No existe un control de presupuestario de las compras, lo cual tiene como consecuencia que en ocasiones se adquiriera productos que no vamos emplear.
- Falta organización, control y espacio, el primero es que no conocen las ubicaciones, lo que conlleva que el tiempo de manipulación sea mayor y, por lo tanto, el plazo de entrega a cliente también aumenta. Un segundo problema es que el almacén no dispone de suficiente espacio, ya que los pasillos no se respetan y cualquier espacio o esquina es buena para dejar un pallet. El producto puede sufrir una merma de calidad si no tiene un tratamiento específico y adecuado a sus necesidades, por ejemplo, al recibir más mercancías se va acumulando de manera poco adecuada, las consecuencias de esta mala práctica son varias, desde producir un accidente laboral hasta pérdida de tiempo al no encontrar los productos necesarios, lo que arrastra en los tiempos de entrega.

### **6.2.4 Contabilidad**

En el área de Contabilidad se determinó el impacto de las siguientes falencias:

- Lleva una contabilidad completa, en cumplimiento a las exigencias del régimen tributario al que pertenece, mensualmente presenta sus libros electrónicos como registro de compras y ventas, en el plazo establecido con la finalidad de evitar multas o sanciones por parte de SUNAT.
- Realiza un control de los ingresos de caja a través de un Excel en el cual detalla las facturas emitidas, la fecha de vencimiento de cada una, para efectuar el cobro automático a los clientes en caso estos no cancelan sus facturas en el plazo establecido.
- No hay coordinación adecuada con las otras áreas de la empresa, no te está al día en el registro de las operaciones contables debido a la demora en la entrega de la información por parte de las áreas de la empresa, teniendo como consecuencia realizar las declaraciones respectivas a último momento.
- No se ha emitido por escrito las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes, así como para la clara definición y asignación de responsabilidades de los empleados.
- No se realizan las acciones de seguimiento a los gastos reembolsables. El gerente (dueño) de la empresa suele pagar por los gastos del negocio desde su bolsillo o su tarjeta crédito personal comete el error de no rastrear estos gastos. Y no presentan los gastos a la empresa para recibir reembolso.

### **6.2.5 Recursos Humanos**

En el área de Recursos Humanos se determinó el impacto de las siguientes falencias:

- Falta de capacitación, el personal al no ser capacitado realiza sus actividades de manera inadecuada, cometiendo errores, por ejemplo, al registrar la documentación contable de la empresa.
- Falta de personal, las personas no pueden estar enfocadas en muchas actividades a la vez, al no existir un proceso adecuado de selección no se estima la cantidad de personas que requiere cada área.

- Ausencia de registro y controles relativos a la evolución del personal, de esta forma el personal no es monitoreado durante el proceso de selección, no se tiene en cuenta su experiencia y su perfil profesional.
- Falta de personal calificado debido a la mala aplicación de la política laboral, lo cual demuestra que las actividades son realizadas de forma inadecuada.

### **6.3 Respeto al Objetivo específico 3**

Explicar la propuesta de mejoras de los factores relevantes del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Servicios Generales Viviana EIRL de la ciudad de Sullana en el año 2019.

En la empresa, acuerdo a los problemas encontrado en las áreas las mejoras son las siguientes:

#### **6.3.1 Administración**

Las propuestas de mejora para el área de Administración son las siguientes:

- Se propone un manual de Organización y Funciones (MOF) de cada área, donde se especifica las funciones y responsabilidades del trabajador detectar errores durante el desarrollo de sus actividades, orientado a la actividad de su empresa. Función de la administración que consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se hacen, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.
- Preparación de mejoras continuas: Función de la administración que consiste en motivar a los empleados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquiera otra manera del comportamiento de los empleados. Trabajar la comunicación te ayudara a evitar conflictos y a saber gestionar situaciones incómodas.

- Se propone charlas a sus trabajadores sobre toma de decisiones e incidencias tributarias de alguna operación que se desea realizar en el trabajo cotidiano.
- El delegar eficazmente permitirá asignar el trabajo adecuado al nivel de responsabilidad adecuada. Esto beneficiara tanto al jefe del área como los miembros del equipo, pues recibir tarea nueva mejora los conocimientos del que la asume. Además, asegura que el trabajo se efectuó a tiempo.
- Entrevista con cada uno de sus trabajadores para llegar a la meta esperada. Función de la administración en la que se definen las metas, se fijan las estrategias para alcanzarlas y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades.

### **6.3.2 Seguridad**

Las propuestas de mejora para el área de Seguridad son las siguientes:

- Se propone realizar visitas en a la oficina de la planta de mantenimiento de los vehículos con la cuenta la empresa. Para conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos, lo cual permitirá detectar los riesgos, clasificarlos y tomar medidas de prevención.
- Se propone la elaboración del Plan de Contingencia para realizar la verificación de los peligros en el ambiente de la oficina de la planta, esta manera asegura la integridad de los trabajadores que laboran en la empresa, señalización de seguridad, parqueo, extintores. La seguridad y salud en el trabajo es un derecho fundamental de todos los trabajadores y tiene como objetivos prevenir los accidentes, A fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores.
- Se propone elaborar y actualizar la documentos e informes de los choferes, dar charlar a sus trabajadores para proporcionar el conocimiento acerca de la documentación que deben llevar durante el corrido del viaje en sus horas de

trabajo, así poder prevenir multas, la retención del vehículo o los documento y gastos innecesarios.

- Se propone un mantenimiento de rutina de este modo evitaras que se deteriore o que falle en el momento menos esperado, recordar que la seguridad debe estar ante todo y prevenir posibles accidentes depende del estado del estado del vehículo y no solo del manejo.
- Se propone un Plan de Prevención, documento en el cual se detallan los procedimientos para el manejo de accidentes en las áreas de trabajo como los incendios, atención de heridos, etc.

### **6.3.3 Logística**

Las propuestas de mejora para el área de Logística son las siguientes:

- Se propone promover la integración y coordinación entre áreas, definir y comunicar a todas las áreas los elementos y servicios que presentaran a los clientes, Una buena comunicación es sinónimo de enfoque y es un elemento clave en la cadena de valor, permitiendo una administración más cercana a fin de evitar problemas, retrasos, retornos de inventario y almacenamiento.
- Se prepone realizar un control presupuestario de las compras, las compras que realiza la empresa deben estar al acorde al presupuesto de producción para que no haya excedentes. De este modo si se incrementa la producción será necesario valorar la compra de los productos necesarios. Si por el contra, la producción baja hay que revisar el presupuesto de compras para no seguir adquiriendo productos que no vamos emplear.
- El área de almacén de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L., debe controlar sus almacenes con papeles de control de ingreso y salidas de mercancía del almacén, el personal de almacén debe disponer en forma ordenada todo la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas, el área de almacén debe estar diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la

protección por pérdida y daños, el personal del área de almacén debe contar con información computarizada que le permita lograr la recopilación y almacenamiento de datos, para asegurar el control.

#### **6.3.4 Contabilidad**

Las propuestas de mejora para el área de Contabilidad son las siguientes:

- En esta propuesta de mejoras se desarrolló el procedimiento a seguir para realizar arqueo de caja chica efectivo, con la finalidad de controlar y evaluar el manejo del fondo designado para gastos pequeños de la empresa. En este procedimiento se establece qué hacer cuando se encuentran sobranes o faltantes de dinero durante el desarrollo de esta acción de control interno, y los formatos a utilizar para su ejecución.
- Se propone planificar mediante un cronograma de presentación de declaraciones para realizar las declaraciones telemáticas a tiempo y no generar multas en contra de la empresa.
- En esta propuesta de mejora está orientada a establecer el procedimiento a desarrollar para efectuar una conciliación bancaria eficiente, con la finalidad de implantar un mayor control sobre los cobros, pagos y transferencias que realiza la empresa. Esta propuesta propone tres pasos seguir para determinar si el saldo que tiene la empresa en efectivo es el mismo que indica sus registros contables y la cuenta corriente de la empresa.
- Se propone emitir las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes, así como para la clara definición y asignación de responsabilidades de los empleados.
- Se propone realizar seguimiento de las operaciones, pagos de facturas, en toda compra solicitar que emitan factura y otros documentos, así podrá gozar del derecho al crédito fiscal que servirá para bajar el IGV.

### **6.3.5 Recursos Humanos**

Las propuestas de mejora para el área de Recursos Humanos son las siguientes:

- Estandarizar el desempeño, por medio de inspección, supervisión, procedimientos escritos o programas de capacitación. La capacitación debe ser un proceso continuo que permita mejorar los conocimientos, habilidades e interacciones del personal en la empresa adaptando a los trabajadores a la nueva estructura organizacional y funciones en su puesto de trabajo siendo estos más efectivos en el cumplimiento de las actividades encomendadas.
  1. Pulir los conocimientos y capacidades del trabajador.
  2. Incrementar el desempeño laboral (productividad) de cada trabajador.
  3. Prevenir los errores en la realización de las labores.
  4. Mejorar las aptitudes de los empleados de la empresa.
  5. Preparar al trabajador para los cambios y eliminar la problemática.

Con los conocimientos adquiridos por la empresa, los responsables de cada área deberán fortalecer y brindar capacitación continua al personal para fortalecer los conocimientos en gestión de procesos, sistemas de control (indicadores) para el conocimiento fluya entre todos los trabajadores.

Por consiguiente, la capacitación para el personal de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L., debe darse a través de programas de capacitaciones.

- Por consiguiente, la capacitación para el personal de la empresa, debe darse a través de programas de capacitaciones.

## Referencias bibliográficas

- Ancajima, A. (2018). *Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Tesorería de los Hospitales Públicos en el Perú, Caso: Hospital de Apoyo II-2 Sullana, Piura, 2018*. Piura - Perú.
- Antón, J. (2018). *Propuesta de Manual de Políticas y Procedimientos de Auditoría Forense para mejorar la Gestión Administrativa en la Beneficiencia de Piura*. Piura - Perú.
- Borges, E., Fernandes, V., & Del Canto, E. (2017). Control Interno en las Organizaciones Hospitalarias Brasileñas: un Análisis Teórico. *RAGC*, 17.
- Cabello, N. (06 de 09 de 2011). *Auditoría, Contabilidad & Economía*. Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de blogconsultorasur: <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>
- Cabrera, A., & Díaz, R. (2016). *Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar la Eficiencia y Gestión de las Existencias en el Hospital Regional de la PNP Chiclayo en el Periodo del 2016*. Chiclayo - Perú.
- Calampa, J. (2015). *El Control Interno y su Influencia en la Gestión de las Unidades de Adquisición de las Insituciones Públicas de Salud del Perú: Caso Hospital EsSalud de la Red Asistencial Madre de Dios, 2015*. Lima - Perú.
- Catacora, F. (1997). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Bogota: Mc Graw-Hill. Recuperado el 24 de Mayo de 2016
- Chancafe, F. (2016). *Evaluación del Control Interno para Identificar las Deficiencias sobre las Operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud - Lambayeque*. Chiclayo - Perú.
- Contraloria. (s/f). *Control Interno*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de La Contraloria General de la República: [http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/siteweb/contraloria/controlinterno/controlinterno2!/ut/p/b1/04\\_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOKNDIyNjZ1DzDxNzJxcDBw9TQyCHT28Pd38DYEKIoEK3F39vU2cDYw](http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/siteweb/contraloria/controlinterno/controlinterno2!/ut/p/b1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOKNDIyNjZ1DzDxNzJxcDBw9TQyCHT28Pd38DYEKIoEK3F39vU2cDYw)



M\_P0DTQw8zY1CjQwdgwxvcv0p0m\_mbEycfgMcwNGAkH4v\_aj0nPwkoF  
fD9

- 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
- Eumed. (2010). *Componentes del Control Interno*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Garcia, D. (2010). *ACTIVIDADES DE CONTROL*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL.htm>
- Gonzales, A., & Cabrale, D. (2010). *Características generales del Control Interno*. Recuperado el 1 de Junio de 2016, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20de%20Control%20Interno.htm>
- Gutiérrez, M. (29 de Julio de 2012). *EL AMBIENTE DE CONTROL INTERNO*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de 360bestpracticesmethodology: <https://360bestpracticesmethodology.wordpress.com/2012/07/29/187/>
- Guzman, K., & Vera, M. (2015). *Control Interno como parte de la Gestión Administrativa y Financiera de los Centros de Atención y Cuidado Diario. Caso: Centro de Atención y Cuidado Diario "El Pedregal" de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador.
- Inga, K. (2016). *Los Mecanismos de Control Interno en el Área de Tesorería de los Hospitales del Perú. Caso: Área de Tesorería de la Amistad Perú - Corea Santa Rosa II - 2 Piura, 2016*. Piura - Perú.
- Meca, Z. (2015). *Caracterización del Control Interno Adinistrativo en las Clinicas Privadas del Perú, Caso: Clinica Internacional S.A. Piura, 2015*. Piura - Perú.
- Ramos, M. (2015). *Diseño del Sistema de Control Interno en la Empresa AB Optical de la ciudad de Loja*. Loja - Ecuador.

Romero, J. (31 de 08 de 2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*.

Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de GestioPolis:

<http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

## ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 44 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.

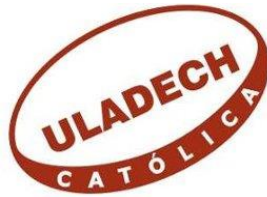
## ANEXO 02: PRESUPUESTO

Tabla 45 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
	grapas (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
	Tipeos	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 EVALUACION**



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

### **INSTRUCCIONES.**

Emplee un lápiz o un bolígrafo de tinta negra para responder el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su trabajo.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una cruz o tache, o bien, una "paloma" (símbolo de verificación).

### **01 Ambiente de Control**

#### **Filosofía de la dirección**

1 ¿Existe en la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L., un sistema de control interno?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

2 ¿La empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la empresa a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

### **Integridad y valores éticos**

3 ¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L.?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

### **Administración estratégica**

4 ¿La empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la Empresa?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

### **Estructura organizacional**

5 ¿La empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. cuenta con Manual de Funciones que se ajustan a las actividades de la Empresa?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

### **Administración de los recursos humanos**

6 ¿La empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. cuenta con procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social y evaluación de personal?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

7 ¿Las Áreas de trabajo cuentan con la cantidad de personal necesaria para el adecuado desarrollo sus actividades?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

### **Competencia profesional**

8 ¿El Administrador y demás Trabajadores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

### **Asignación de autoridad y responsabilidad**

9 ¿Las funciones y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos?

- a) No se cumple.

- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

10 ¿Todo el personal conoce sus responsabilidades, funciones y cumple con lo establecido?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

## **02 Evaluación de Riesgos**

### **Planeamiento de la Administración de Riesgos**

11 ¿La empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L., ha implementado un plan para el reconocimiento de los riesgos de la empresa?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

### **Identificación de Riesgos**

12 ¿La empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. se ha detectado los riesgos que pueden afectar al normal desarrollo de las actividades laborales?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.



### **Valoración de riesgos**

13 ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (IMPACTO)?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

### **Respuesta al riesgo**

14 ¿La empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. ha establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos identificados?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

### **03 Actividades de control gerencial**

#### **Segregación de funciones**

15 ¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

#### **Controles sobre el acceso a los recursos o archivos**

16 ¿Se utilizan instrumentos de control para llevar adecuadamente el registro de la entrada y salida mercadería y/o bienes del área?

- a) No se cumple.

- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

17 ¿La empresa realiza periódicamente un análisis comparativo de los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

#### **Verificaciones y Conciliaciones**

18 ¿Cuenta la empresa con un Software para el control interno de la empresa?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

#### **Rendición de cuentas**

19 ¿La administración exige periódicamente la presentación de declaraciones juradas a su personal?

- f) No se cumple.
- g) Se cumple insatisfactoriamente.
- h) Se cumple aceptablemente.
- i) Se cumple en alto grado.
- j) Se cumple plenamente.

#### **Documentación de procesos, actividades y tareas**

20 ¿El personal conoce qué procesos involucran a su área de trabajo y qué rol le corresponde a cada colaborador?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

21 ¿Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidos, establecidos y documentados al igual que sus modificaciones?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

### **Revisión de procesos, actividades y tareas**

22 ¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

23 ¿Se implementan las propuestas de mejora y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

### **Controles para las tecnologías de Información y comunicaciones**

24 ¿Los sistemas de información cuentan con medidas que evitan el acceso no autorizado a la información?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

### **04 Información y comunicación**

#### **Calidad y suficiencia de la información**

25 ¿La información interna y externa que maneja la empresa es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

#### **Comunicación interna**

26 ¿La empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

27 ¿La empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal?

- a) No se cumple.

- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

## **05 Supervisión**

### **Actividades de prevención y monitoreo**

28 ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

### **Seguimiento de resultados**

29 ¿Las deficiencias y los problemas detectados en la supervisión se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente.

### **Compromiso de mejoramiento**

30 ¿La empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.

- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente

31 ¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas?

- a) No se cumple.
- b) Se cumple insatisfactoriamente.
- c) Se cumple aceptablemente.
- d) Se cumple en alto grado.
- e) Se cumple plenamente

## ANEXO 04: AUTORIZACIONES

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Sra.: ANGELA MARIA FRANCO MOGOLLON

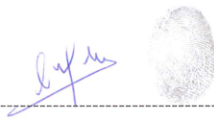
Gerente General

Servicios Generales Viviana ERIL Ciudad.

Sra.

Por medio de la presente un saludo cordial, y a la vez solicito su autorización para realizar una encuesta a usted y sus colaboradores, y de ser posible proporcionar información necesaria para el desarrollo de mi trabajo de investigación de tesis titulada "PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES VIVIANA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE SULLANA EN EL AÑO 2019"

SE AGRADECE ANTEMANO SU GENTIL APOYO Y COMPRESIÓN.



-----  
GISELLA MELISSA PACHERREZ ZAPATA

BARCH. DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD

UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE



**SERVICIOS GENERALES "VIVIANA" E.I.R.L.**  
TRANSPORTE NACIONAL - INTERNACIONAL  
OBRAS CIVILES - ALQUILER DE MAQUINARIA PESADA - VENTA DE AGREGADOS Y MEZCLA AFALTICA EN CALIENTE

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Sullana, 15 de agosto 2019

Srta : GISELLA MELISSA PACHERREZ ZAPATA

DNI: 41263050

Presente.

En atención a su solicitud se informa que se procede a otorgar la respetiva autorización para el desarrollo de la encuesta de su información de tesis en nuestra empresa indicando además que en esta empresa no se realizado un trabajo anteriores a los temas en mención y sería muy grato para la empresa cuente con un trabajo de investigación para el mejoramiento en los procedimientos, en la empresa Servicios Generales Viviana EIRL.

Atentamente,

SERVICIOS GENERALES VIVIANA E.I.R.L.  
  
Angela Maria Franco Minguillon  
TITULAR GERENTE

Gerente General

---

Mz. D-2, Lote 13 - Urb. Jardín 2ª Etapa - Sullana Piura / Teléf. (073) 504710-509297 - Cel. 958194183 - Oficina: 978365322  
Correo Electrónico: [serviciosviviana71@hotmail.com](mailto:serviciosviviana71@hotmail.com)  
Web: [www.serviciosgeneralesviviana.com](http://www.serviciosgeneralesviviana.com)