



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
EMPRESA FERRETERA: NEGOCIOS Y SERVICIOS
GENERALES SOLIMAN SRL - PAITA 2019**

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

AUTOR

LIZANA JIMENEZ DIANA CAROLINA

ORCID: 0000- 0002-9228-4412

ASESOR

GARCIA MANDAMIENTOS EDME MARTHA

ORCID: 0000-0003-0012-652X

PIURA –PERÚ

2020

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
EMPRESA FERRETERA: NEGOCIOS Y SERVICIOS
GENERALES SOLIMAN SRL - PAITA 2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Lizana Jiménez Diana Carolina

ORCID: 0000-0002-9228-4412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Estudiante de

Pregrado, Piura, Perú

ASESOR

García Mandamientos Edmé Martha

ORCID: 0000-0003- 0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de

Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela

Profesional de Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Landa Machero Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Landa Machero Víctor Manuel

Presidente

Dr. Ulloque Carrillo Víctor Manuel

Miembro

Mgtr. Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

Miembro

Mgtr. García Mandamientos Edmé Martha

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinito amor y misericordia; por guiarme y protegerme en todo momento de mi vida.

A mis padres **Ignacio Lizana García y Maruja Jiménez Huamán** por su amor incondicional, por cada palabra de aliento y cariño, impulso que me motiva a emprender este proyecto de vida.

A mi hija **Hellen** por ser mi motor y motivo y ser mi fuente de inspiración en mi camino de constante superación para lograr un mejor futuro.

A mi amado esposo **Juan Carlos Vargas Herrera** por su incondicional amor, confianza, comprensión y respaldo en alcanzar tan anhelado objetivo.

A la Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos, mi asesora de tesis, quién gracias a sus enseñanzas y dedicación, se pudo elaborar, estructurar y culminar este proyecto de investigación.

DEDICATORIA

A mi esposo **Juan Carlos**, a mis padres **Ignacio** y **Maruja** y a todos mis hermanos (as) por ser el pilar fundamental en todo lo que soy y pretendo alcanzar; quienes constantemente hacen todo en la vida para que yo logre alcanzar mis sueños. Por motivarme y darme la mano y una palabra de aliento cuando sentía que el camino se terminaba. A ustedes eternamente mi corazón y mi agradecimiento **por tan desprendida labor.**

A Uladech Católica por la oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de mi país.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa ferretera Negocios y Servicios Generales Solimán S.R.L. La investigación realizada fue cualitativa, Se desarrolló usando metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista, y observación directa. Para el recojo de información se utilizó la revisión bibliográfica y documental. Como instrumento de recopilación de información, se usó un cuestionario pre estructurado con 37 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado al representante legal y a 6 colaboradores, obteniendo como resultados: La empresa, con operaciones en Sechura y Parachique, está acogida al régimen de pequeña empresa, cuenta con toda la documentación legal para su respectivo funcionamiento. Junto a ello cuenta con la patente de su producto bandera (muestra solimán). Además, no cuenta con organigrama, no hay segregación de funciones en el personal, no hay persona responsable en caja, no hay un responsable en almacén, no existe procedimiento de compras ni se realiza inventario a las existencias, concluyendo que existen deficiencias en los controles internos que impiden un mejor logro de los objetivos. Proponiendo organigrama, manual de funciones y responsabilidades, reglamentos y políticas de seguridad como la información de la empresa, efectivo y almacén, que permitan una razonable seguridad en la efectividad y eficiencia en el manejo de sus actividades.

Palabras Clave: Caja, control interno, inventarios, manuales.

ABSTRACT

The research had as a general objective: To identify the opportunities of internal control that improve the possibilities of the iron and steel company *Negocios y Servicios Generales Solimán S.R.L.* The research was qualitative. It was developed using non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case design methodology. The technique of the survey, interview, and direct observation was applied. The bibliographic and documentary review was used to collect information. As a tool for collecting information, a pre-structured questionnaire was used with 37 questions related to the investigation, which was applied to the legal representative and 6 collaborators, obtaining as a result: The company, with operations in Sechura and Parachique, is under the regime Small business, has all the legal documentation for their respective operation. Along with it, it has the patent of its flagship product (shows soliman). In addition, it does not have an organizational chart, there is no segregation of duties in the staff, there is no person in charge at the cashier, there is no person in charge at the warehouse, there is no purchasing procedure or inventory is made to the stocks, concluding that there are deficiencies in the controls interns that prevent a better achievement of the objectives. Proposing organizational chart, manual of functions and responsibilities, regulations and security policies such as company information, cash and storage, that allow reasonable security in the effectiveness and efficiency in the management of its activities.

Keywords: Cash, internal control, inventories, manuals.

CONTENIDO

TITULO.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO.....	ix
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE GRAFICOS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL.....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.1.1 Internacionales.....	4
2.1.2 Nacionales	5
2.1.3 Regionales/Locales	8
2.2 Bases teóricas da la investigación	10
2.3. Marco Conceptual	20
2.4 Caso en estudio.....	22
III. HIPOTESIS	25
IV. METODOLOGÍA.	26
4.1 Diseño de la investigación.....	26
4.2 Población y muestra.....	27
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	28
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
4.5. Plan de análisis.	29

4.6 Matriz de consistencia.	30
4.7 Principios Éticos de la investigación.....	31
V. RESULTADOS	32
5.1 Resultados.....	32
5.1.1. Respecto al Objetivo Específico N° 01.	32
5.1.2 Respecto al Objetivo Específico N° 02.	35
5.1.3 Respecto al Objetivo Específico N° 03.	38
5.2 Análisis de resultados	74
5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1	74
5.2.2 Respecto al Objetivo específico 2	75
5.2.3 Respecto al Objetivo específico 3	77
VI. CONCLUSIONES.....	79
6.1 Conclusiones.....	79
6.1.1 Respecto al Objetivo específico 1	79
6.1.2 Respecto al Objetivo específico 2	80
6.1.3 Respecto al Objetivo específico 3	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	84
ANEXOS.....	87

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición y operacionalización de variables	28
Tabla 2. Matriz de consistencia	30
Tabla 3. Resultado Objetivo 1	32
Tabla 4. Resultado Objetivo 2	35
Tabla 5. Funciones de gerencia	40
Tabla 6:Funciones para el Contador	43
Tabla 7: Funciones de caja.	46
Tabla 8: Manual de funciones del Vendedor	49
Tabla 9: Funciones de Logística	51

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1:Objetivo específico 3- Organigrama de la empresa	39
grafico 2: flujograma de almacén	53
Grafico 3: Flujograma de producción	56
Grafico 4: Flujograma Procedimiento de inventario de existencias de almacén....	64
grafico 5: Flujograma de compras	70

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad; el Perú en el sector MYPES, aporta aproximadamente el 24% del Producto Bruto Interno; ubicándose como una de las mayores fuentes de rentabilidad y sostenimiento para la dinámica y desarrollo económico de nuestro país; constituyéndose en una de las mejores y viables fuentes promotoras de empleo para la población, brindando así oportunidades de desarrollo socioeconómico a la población. **El autor Pérez, (2018) indica que “de cada 100 puestos de trabajo, 85 se generan gracias a la actividad de las micro y pequeñas empresas. Es un sector muy intensivo en mano de obra que genera la principal fuente de empleo en el Perú”.**

Muchas de estas actividades económicas son desarrolladas en el mar, que actualmente cubre el 70% de la superficie terrestre, uniendo los cinco continentes, constituyéndose un medio de comunicación, obtención de riqueza y proyección de los diferentes pueblos, por excelencia.

Es el caso de la empresa Negocios y Servicios Generales Solimán S.R.L., cuya actividad está involucrada con el mar, que inició sus actividades el 22 de febrero del 2006 y su objetivo principal es la compra y venta de materiales y aparejos de pesca, servicios de soldadura eléctrica y autógena naval e industrial; así como servicios de reparación, mantenimiento y confección de equipos y aparejos artesanales para actividades de pesca entre otros y ferretería en general. Teniendo bastante éxito en la fabricación de productos artesanales de aparejos de pesca, así como las muestras o trampas poteras, ganchos, cocinas, anclas, etc. (Instrumental utilizado en la captura del *Dosidicus gigas* comúnmente conocida como pota o el calamar gigante), presenta problemas en el control del personal por no contar con Organigrama y por ende la carencia de Manual de funciones y responsabilidades para el personal , más de uno maneja Caja y no hay responsable del Almacén , entre otros aspectos menos significativos, siendo así que se

concluye en la existencia de deficiencias en el control interno y por tal se establecen propuestas de mejora que se muestran en el presente informe de tesis .

Según Holmes (1987). Manifiesta que el control interno es responsabilidad de gerencia que toda empresa debe de tener controles dentro de su organización, con la finalidad de proteger el dinero, los bienes y activos que posee la empresa, así mismo evitar fraudes, malversaciones, robos y todo mal movimiento que puede haber dentro de la organización. Es por ello que esta investigación presenta el siguiente enunciado del problema.

¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de la empresa ferretera: Negocios y Servicios generales Solimán SRL - Paita 2019?

Para dar respuesta al enunciado se ha trazado el siguiente objetivo general y sus respectivos objetivos específicos.

Objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán SRL – Paita 2019.

Y como objetivos específicos lo siguientes

1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán SRL – Paita 2019.
2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa ferretera: Negocios y servicios Generales Solimán SRL– Paita 2019.
3. Explicar la propuesta de mejora del control interno de la empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán SRL – Paita 2019.

La presente investigación se justifica:

Desde el punto de vista teórico: El control interno es muy importante aplicar dentro de la empresa Negocios y Servicios Generales Solimán, mediante estos controles les va a permitir detectar a tiempo las fugas o desviaciones que puedan existir dentro de ella con

respecto a los bienes y la rentabilidad y también delimitar sorpresas a tiempo. Mediante estos controles ayudara a la alta dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo fomentando la eficiencia y la eficacia en el manejo de sus actividades generando la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas reduciendo así el riesgo de pérdida de los activos.

Desde el punto de vista práctico:

Con la elaboración de un organigrama y manual de funciones y responsabilidades para cada trabajador de la empresa y con manuales de procesos, políticas y con el reglamento interno del personal, se propone alternativas para la empresa Negocios y Servicios Generales Solimán SRL para su mejor desarrollo de su actividad económica.

Desde el punto de vista académico: Nos permite como estudiantes obtener una base de datos para desarrollar trabajos de investigación profundizando los medios de control interno en diferentes áreas de una entidad, así como también será una fuente de consulta para el público en general.

II. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Ambuludi (2013). En su investigación bajo el título “control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la ferretería “centro ferretero Lumbaquí. Ubicada en la provincia de sucumbíos, cantón Gonzalo Pizarro - Ecuador”. La investigación se basó en la aplicación de la investigación de campo y bibliográfica – documental mediante encuestas para la comprobación de la hipótesis y la aplicación de la propuesta debidamente. Los resultados de la investigación muestran que el control interno de inventario si inciden en la rentabilidad de la empresa, por lo que se dará énfasis en la aplicación de la propuesta que es la implementación de un sistema de control interno de inventarios para el Centro Ferretero Lumbaquí.

Estrada, (2014). en su investigación bajo el título “propuesta de sistema de control interno de caja y bancos para pymes comerciales de colonia KENNEDY Y CENTRO DE TEGUCIGALPA” Este documento se ha elaborado con el propósito de proponer reglas y procedimientos de control interno, que contribuyan a la prevención de fraudes y malversación del dinero de las PYMES del sector comercial de la colonia Kennedy y centro de Tegucigalpa, estos procedimientos están destinados directamente al activo cien por ciento líquido de la empresa como lo es el efectivo en caja y bancos. Las prácticas y procedimientos de control interno son importantes para las PYMES debido a que esto conlleva una eficaz administración, y por ende al logro de los objetivos establecidos en los planes operativos de las PYMES.

Objetivo General: Elaborar una propuesta de Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO para la aplicación en el área de Caja y Bancos para las PYMES

comerciales de Tegucigalpa.

Guerrero, (2014). En su investigación bajo el título “diseño del manual de control interno en el área de tesorería en la compañía Dumasa S.A.S.” Es importante resaltar que la mayoría de los procesos operativos generan un riesgo alto de fraude, y muchas empresas han tenido que dejar de funcionar por el hecho de no implementar un control adecuado de sus recursos, especialmente el efectivo que presenta un mayor grado de estadística de errores y malos manejos. En Dumasa S.A.S. Se han identificado problemas con los clientes, proveedores y demoras en las consignaciones de los recaudos. Finalmente el propósito de este trabajo es poder dar una orientación de lo que debería ser un sistema de control en el área de tesorería para una empresa rentable y con crecimiento constante.

Este proyecto está motivado por la necesidad de contribuir al desarrollo de la compañía en el mejoramiento de sus procesos contables para ser más competitivos en el mercado al que se enfrenta y esto a su vez permita mostrar la realidad de los recursos con que cuenta. Se propone la implementación de un manual de control interno en el área de tesorería para disminuir el riesgo de fraudes, mejorar el manejo del efectivo, control del mismo y a su vez brindar información real.

2.1.2 Nacionales

Guerra, (2016). En su investigación bajo el título de “el control interno y su importancia en los inventarios de la empresa, Inversiones Corazón de Jesús S.A.C. rubro ferretería, concepción 2015”. La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar si la empresa Inversiones Corazón de Jesús S.A.C.- rubro ferretería, concepción 2015 conoce el control interno y su importancia en los inventarios, para el logro de la eficiencia y eficacia. Debido a que descuidan y prestan poco interés al control interno y su importancia a los inventarios. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido

a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. La investigación tuvo como resultados que la situación actual del control interno de inventarios en la ferretería investigada, demostraron diversas deficiencias tales como. Desorden en el almacén, personal no capacitado e información errónea; que provoca la incorrecta toma de decisiones y lo cual imposibilita el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Podemos concluir que la implementación, aplicación y supervisión de un sistema de control interno de inventarios, contribuirá llevar un adecuado control sobre los inventarios de mercaderías en la empresa.

Chalco, (2015). El presente trabajo de investigación titulado “análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa inversiones múltiples Camelot S.R.L – Lima 2015.” Tiene como objetivo diseñar e implementar un sistema integral que permita mejorar la gestión de los procesos de cobranza y la entrega de los servicios en la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L; para ello se utilizó metodologías como las 5S, Lean Services y la Gestión por Procesos. Utilizando las metodologías mencionadas se logró reducir los reclamos de los clientes, los tiempos de entrega y los tiempos de cobranza, ello ayudó a mejorar el desempeño global de la empresa mencionada. Se puede afirmar que la metodología de las 5S ayudó a los empleados adquirir disciplina, reducir el movimiento innecesario y mejorar la eficiencia del trabajo; el Lean Service ayudó a crear una estructura organizativa clara para que se lleve a cabo la prestación de servicios con menores costes posibles; y mediante la Gestión por Procesos se buscó la constante satisfacción de sus clientes.

Paucar, (2015). En su investigación bajo el título de “control interno financiero y su efecto en la liquidez de la empresa ferretera Julio Lau S:A de Trujillo en el año 2015”. La presente investigación se llevó a cabo con la finalidad de verificar y analizar el sistema de control interno financiero y su efecto en la liquidez de la empresa. La investigación es

descriptiva de diseño no experimental, se aplicó entrevista al gerente general y posteriormente al encargado del área de caja, como también se hizo un análisis documental, así mismo se tuvo como población a la empresa y como muestra al área de caja en el año 2015. Las deficiencias que existen, donde se obtuvo la información documentaria de la empresa sobre los estados financieros, se observó que en el 2014 la empresa contó con una liquidez de S/.6.11 y en el 2015 hubo una disminución a S/.5.54, esto puede generar en el futuro problemas en la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, y esto es debido a la falta de un adecuado control interno financiero en el área de caja y de no contar con los registros de cobros y pagos actualizados, esto nos permitió concluir que si implementa un sistema de control interno que contenga un respectivo manual de políticas y procedimientos se lograría tener un mejor control en el área donde existen deficiencias, para de esa manera lograr mejoras en la liquidez de la empresa.

Agurto, (2018). En su investigación bajo el título de “caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa Corporación YERODI eirl - de cercado de lima, 2018.” El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, describir y determinar las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso Empresa “Corporación Yerodi EIRL” de cercado de lima, 2018. Para dar el cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método descriptivo, con un diseño no experimentado. La población está conformada por las empresas comerciales de ferreterías en Cercado de Lima, de la cual se eligió como muestra a la empresa “Corporación Yerodi EIRL” cual se le aplicó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, observación directa y la entrevistas; aplicada al dueño de la empresa, al contador y la personal de los almacenes, encontrando los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográficas y documentarias según

autores citados se han logrado hacer las comparaciones respectivas con algunas coincidencias y da la importancias del control interno administrativo en el rubro ferretero. Ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, Finalmente se concluye que la empresa centro ferretero “Corporación Yerodi EIRL” ante el ingreso de las grandes cadenas comerciales al mercado ferretero no ha generado una reducción en el crecimiento de dicho mercado como son Sodimac, Maestro Homecenters, Promart, se puede competir, pues se ha comprobado que los clientes prefieren asistir a esta empresa por la garantía, porque es asesorado por su ferretero de confianza y asesoramiento profesional

2.1.3 Regionales/Locales

Gonza, (2016). En su investigación *bajo* el título de “los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015.” Según encuestas aplicadas a los propietarios de las empresas ferreteras en la ciudad de Piura. El 86% de los almacenes ferreteros de las empresas en estudio aplican mecanismos de control interno en el área de almacén, control destinado a la custodia y conservación de sus bienes evitando el deterioro por factores de humedad, calor, así como la protección de la integridad de sus trabajadores. La implementación del kárdex en el sistema de inventarios como una herramienta de control, permite comprobar las existencias, las entradas, salidas y los saldos del almacén, función que realiza el kardista, previa verificación de la orden de pedido, orden de compra, guía de remisión y factura. Hace uso del método “PEPS” primeras entradas primeras salidas, El control incluye la organización y ubicación de materiales y productos separados de acuerdo a las características apiladas por número para una fácil cuantificación. El 14% de los almacenes ferreteros no aplica medidas de control interno, lo hace de manera inadecuada lo que perjudica su gestión

empresarial.

Rodríguez & Vega, (2016). En su investigación bajo el título de “diseño de un sistema de control interno en la empresa a & b representaciones srl, con el fin de mejorar los procesos operativos – Chiclayo - periodo 2015”. Manifiesta que, Esta investigación tuvo como objetivo proponer el sistema de control interno que contribuye a mejorar los procesos operativos de la Empresa A & B Representaciones SRL en el Periodo 2015. Los resultados demuestran que la deficiente operatividad de la empresa, ha causado un sin número de errores en sus actividades cotidianas, siendo como un punto crítico mala toma decisiones y desconocimiento de una aplicación de políticas y procedimientos dentro de la empresa, lo que conlleva un mal funcionamiento de la misma; ya que un buen sistema de control interno diseñado contribuirá al logro de los objetivos de la entidad. Asimismo, con la propuesta que se ha indicado para mejorar los procesos operativos y luego de haber evaluado los procesos que realiza por cada área; es decir, lograr que los procesos de sus operaciones estén bien definidos y organizados, para que alcancen niveles óptimos, disminuyendo los riesgos e irregularidades dentro de A & B Representaciones SRL

Ubillus, (2018). En su investigación bajo el título “los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú. Caso: ferretería servicios generales señor de los milagros- Huancabamba- piura-2017.” La investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú y de Servicios Generales Señor de los Milagros, Huancabamaba-Piura-2017. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario pre estructurado con 46 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de la empresa caso en estudio, obteniendo como principales

resultados: Respecto a la bibliografía: Ramírez (2016). El control interno de inventarios es de suma importancia para todas las empresas en general, ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, por lo tanto, implementar un adecuado control interno de inventarios es una pieza clave en toda organización. Respecto al estudio: La empresa ha implementado un control interno mediante un sistema de control de registro de compras y ventas. No lleva registros mediante el kárdex manual, ya que registra las entradas y salidas de almacén a través del programa Excel. La rotación de existencias se visualiza en los registros escritos en un cuaderno de control de almacén, lo que puede generar errores aritméticos, y confusión de información al momento de registrar las operaciones.

2.2 Bases teóricas da la investigación

2.2.1 Propuestas de mejora.

Una propuesta de mejora es una idea o un conjunto de acciones coordinadas y relacionadas que buscan cumplir un objetivo específico; el cual es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de manera progresiva en las organizaciones, y así alcanzar resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante.

2.2.2 Control Interno

Las siguientes teorías fundamentan el trabajo de investigación

Según García, (2014). El control Interno ha tomado mayor relevancia durante los últimos años en el proceso de transformación y crecimiento de la empresa, debido a que se convierte en un mecanismo que le permite a la dirección de una compañía medir y comprobar la eficiencia de su gestión en cuanto al logro de los objetivos trazados, aportando un nivel de seguridad prudente para la consecución de los mismos. De aquí que

se proponga en este trabajo mostrar algunos conceptos del control interno y su papel en el proceso de cambio empresarial, permitiendo evidenciar el valor agregado que se genera en éste proceso proveyendo y preparando a la empresa para su propia transformación y cambio

Según Holmes (1987). Según Holmes manifiesta que todo control interno es responsabilidad de gerencia que toda empresa debe de tener en cuenta dentro de su organización, con la finalidad de proteger el dinero, los bienes y activos que posee la empresa, así mismo evitar fraudes, malversaciones, robos y todo mal movimiento que puede haber dentro de la organización. El control interno es de vital importancia para gerencia ya que de ello va a depender sus resultados para una buena toma de decisiones ante situaciones difíciles que se pueden presentar y tener que afrontar en la empresa. Un buen sistema de control interno su objetivo es cuidar, proteger y velar que los bienes de la entidad que estén bien protegidos, evitando así malos manejos y mal uso del efectivo; dando la confianza de que se utilicen estos movimientos de manera eficiente y siempre con permiso del gerente o administrador de la empresa, otorgando así la confianza de que los informes presentados son reales para una buena toma de decisiones y para un buen beneficio de la misma.

2.2.2 Componentes de la estructura del control interno

Según KJ. Henderson (s.f) manifiesta que una estructura o sistema de control interno es una amalgama de las políticas y procedimientos que implementa un pequeño negocio para asegurar que cada una de sus metas se logra. Asegura que cada empleado siga las directivas implementadas por el equipo de dirección superior. También asegura que todos los estados financieros sean precisos. Además, una estructura de control interno asegura que la organización se mantiene cumpliendo con cualquier ley o cualquier otra regulación legal de la industria. Según (El comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión

treadway) reconoce cinco componentes esenciales para este sistema.

➤ **Ambiente de control**

Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

Factores del ambiente de control:

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos. (ROMERO, 2012)

➤ **Evaluación de riesgo**

Todas las instituciones enfrentan una variedad de riesgos que provienen de fuentes externas e internas, y deben ser evaluados por la gerencia, quien establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus intereses, bienes y recursos, para mantener ventaja ante la competencia. Permite construir y conservar su imagen

institucional, incrementar y mantener su solidez financiera y crecer.

Objetivos: La importancia de la evaluación de riesgos en cualquier organización permite fijar una orientación básica de todos los recursos y esfuerzos, proporciona una base sólida para un control interno efectivo, la fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos y que al corregirlos lleve al éxito.

Categorías de los objetivos:

- **Objetivos de cumplimiento:** Dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.
- **Objetivos de operación:** Están relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.
- **Objetivos de la información financiera:** Se refieren a la obtención de información financiera confiable.

➤ **Actividades de control**

Segun Romero, (2012). “Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

➤ **Información y comunicación**

Según Romero, (2012) dice que “los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información es un concepto clave para el nuevo siglo.

Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de

cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.”

➤ **Supervisión y Monitoreo**

Según Romero, (2012) manifiesta que “la evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su fortalecimiento 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. Para un adecuado seguimiento (monitoreo) se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando.
- Sí las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o poco.
- Sí son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.”

2.2.3 Fases del control interno

Según la **(Contraloría)** Se deben cumplir 3 Fases siguientes

1. Planificación:

Inicia con el compromiso formal de la alta dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende también las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno en la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR,

servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

2. Ejecución:

Abarca el desarrollo de las acciones contempladas en el plan de trabajo, se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, luego se evalúan los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

3. Evaluación:

Comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

2.2.4 Principios del control interno generales

Según COSO el control interno es un medio no un fin en sí mismo, es un proceso desarrollado por el personal de la organización y no puede ser considerado infalible, ofreciendo solamente una seguridad razonable. Por lo tanto, no es posible establecer una receta universal de control interno que sea aplicable a todas las organizaciones existentes. Sin embargo, es posible establecer algunos principios de control interno generales así:

- Deben fijarse claramente las responsabilidades. Si no existe delimitación el control será ineficiente.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separados. No se puede ocupar un

punto control de contabilidad y un punto control de operaciones.

- Deben utilizarse todas las pruebas existentes, para comprobar la exactitud, tener la seguridad de que las operaciones se llevan correctamente.
- Ninguna persona individual debe tener a su cargo completamente una transacción comercial. Una persona puede cometer errores, es posible detectarlos si el manejo de una transacción está dividido en dos o más personas.
- Debe seleccionarse y entrenarse cuidadosamente el personal de empleados. Un buen entrenamiento da como resultado más rendimiento, reduce costos y los empleados son más activos.
- Si es posible se deben rotar los empleados asignados a cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar vacaciones entre las personas de confianza. La rotación evita la oportunidad de fraude.
- Las instrucciones de cada cargo deben estar por escrito. Los manuales de funciones cuidan errores.
- Los empleados deben tener póliza de fianza. La fianza evita posibles pérdidas a la empresa por robo.
- No deben exagerarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad de partida doble. También se cometen errores.
- Deben hacerse uso de las cuentas de control con la mayor amplitud posible ya que prueban la exactitud entre los saldos de las cuentas.” (OPENCONTENT, 1998)

Gomez, (2001) algunos procedimientos de control interno en una empresa que se deben de tomar en cuenta.

- Arqueos periódicos de caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas.
- Control de asistencia de los trabajadores.

- Al adquirir responsabilidad con terceros, estas se hagan solamente por personas autorizadas teniendo también un fundamento lógico.
- Delimitar funciones y responsabilidades en todos los estamentos de la entidad.
- Hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en la empresa y cotejarlos con los que están registrados en los libros de contabilidad.
- Analizar si las personas que realizan el trabajo dentro y fuera de la compañía es el adecuado y lo están realizando de una manera eficaz.
- Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener información de estos.
- Controlar el acceso de personas no autorizadas a los diferentes departamentos de la empresa.
- Verificar que se están cumpliendo con todas las normas tanto tributarias, fiscales y civiles.
- Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando los resultados esperados

2.2.5 Objetivos del control interno

El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. “Así mismo toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno, pero si los descuida estos objetivos será una debilidad.

Los objetivos de Control Interno son los siguientes:

a) Suficiencia y confiabilidad de la información financiera

La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones.

Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

Si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar sustracciones y demás peligros que puedan amenazarlos.

Ejemplos:

- Comparar los registros contables de los activos con los activos existentes a intervalos razonables.
- Utilización de Máquinas Registradoras para ingresos
- Asegurar apropiadamente los activos de la empresa
- Consignar diariamente y en las mismas especies los ingresos.

Efectividad y eficiencia de las operaciones

Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

Ejemplo: El establecimiento de un sistema de incentivos a la producción.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta administración, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos los integrantes de la organización para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone. (OCAÑA AVENDANO, 2016)

2.2.6 Clasificación del control interno

Según Anónimo, (2016) lo que protegen se clasifican en

I. **Controles físicos:** Es la implementación de medidas de seguridad en una estructura definida usada para prevenir o detener el acceso no autorizado a material o información confidencial; en pocas palabras utilizadas para proteger el hardware. Ejemplo: cámaras de circuito cerrado, identificación por fotos, sistemas de alarmas, etc.

- **Controles lógicos:** Consiste en la aplicación de barreras y procedimientos que resguarden la seguridad en el uso del software, la protección de los datos, procesos y programas, así como la del acceso ordenado y autorizado de los usuarios a la información. Ejemplo: sistemas de seguridad que resguarden la información que se encuentra en las computadoras.

- **Control administrativo:** Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más en controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

Ejemplo: Que los trabajadores de la fábrica lleven siempre su placa de identificación. Otro control administrativo sería la obligatoriedad de un examen médico anual para todos los trabajadores.

Control contable: Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

Ejemplo: La exigencia de una persona cuyas funciones envuelven el manejo de dinero no deba manejar también los registros contables (ANONIMO, 2016)

2.3. Marco Conceptual

2.3.1 Control interno

Según Coopers & Lybrand, (1997). En su informe COSO define el control interno como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección, y el resto de personal de una entidad diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías. Eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

- **Entorno de control.** - El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja. Los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo.
- **Evaluación de riesgos.** - La entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta. Ha de fijar objetivos, integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización, finanzas, etc. Para que la organización funcione de forma coordinada. Igualmente debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.
- **Actividades de control.** - Deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo de forma eficaz las acciones necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de objetivos de la entidad.
- **Información y comunicación.** - Las mencionadas actividades están rodeadas de sistemas de información y comunicación. Estos permiten que el personal de la

entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

- **Supervisión y monitoreo.** - Todo el proceso ha de ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo con las circunstancias.

Los controles internos se implantan con el fin de detectar en el plazo indicado, cualquier desviación respecto a los objetivos de la rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro. Ya que estos controles fomentan la eficacia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas. (LYBRAND & COOPERS, 1997).

2.3.2 Importancia del control interno

El control interno es muy importante dentro de una organización, porque ayuda a controlar y detectar a tiempo fraudes, robos, malversaciones. Ya que su objetivo es resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando así pérdidas por fraude o negligencias. Así mismo permite asegurar la exactitud y veracidad de los estados financieros para la toma de decisiones.

2.4 Caso en estudio

Breve reseña histórica. La empresa se inició en la Provincia y distrito Paita, departamento Piura exactamente en el Jr. Los pescadores N° 180 barrio la punta; Un 22 de febrero del 2006, su objeto principal es Compra y venta de material y aparejos de pesca, servicios de soldadura eléctrica y autógena naval e industrial, así como servicios de reparación, mantenimiento y confección de equipos y aparejos artesanales y ferretería en general para actividades



de pesca entre otros. Según el informe de Premic (2008) narra que Samaniego Siguy Collantes Tafur, natural de Chachapoyas, en el año 2000 salió de su ciudad natal cargado de ilusiones para vivir en el Puerto de Paita en Piura. Su primer trabajo fue en una pequeña embarcación artesanal pescando pota gigante. Las ganas de sacar adelante a su familia lo impulsaron a abrir un taller de soldadura, aprendiendo todo sobre el tema. Con los conocimientos de soldadura y su experiencia como pescador, se atrevió a innovar en métodos para extraer pota y elaboró trampas para capturar esta clase de especie, mejorando la tecnología japonesa.

“La pota peruana es más grande que la japonesa, llega a pesar hasta 55 kilos y a medir más de un metro de largo, la japonesa pesa sólo 400 gramos y mide apenas 20 centímetros, es por eso que creé mis propias herramientas que me han permitido fabricar anzuelos para las muestras poteras y otras piezas”, afirma Samaniego Collantes. La empresa de Samaniego Collantes se llama Negocios y Servicios Generales solimán S.R.L. y también elabora ganchos poteros, trajes impermeables, la cocina bolichera, anclas para bolicheras y todo lo necesario para la pesca artesanal. La ubicación estratégica de su ferretería y la

calidad de sus productos le ha generado un buen nivel de ventas, pues abastece a más del 70% del mercado de la zona de Paita, Parachique, Sechura y Talara. Samaniego ha comprado un local destinado para abrir una pequeña fábrica de muestras, pues piensa producirlas en serie para satisfacer el mercado local, así como Chimbote, Pisco Tumbes y Parachique. La tecnificación en la industria de la extracción de pota, aún no ha terminado, es un recurso abundante, por lo que. Samaniego Collantes trabaja fuertemente en atender esa demanda y continúa en la idea de seguir innovando para mejorar sus niveles de producción y expansión de la mano con la institución financiera que lo ha acompañado en todo este tiempo, la Caja Municipal de Sullana.

Samaniego Collantes ganó el Premio a la Excelencia en la cuarta edición del Premio a la Microempresa - PREMIEC 2008, gracias a la producción y comercialización de aparejos de pesca, trampas especiales para capturar potas gigantes. Samaniego Collantes fue presentado al PREMIEC 2008 por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana y recibió como premio US\$ 5,000.

Actualmente la empresa cuenta con cuatro sucursales en la ciudad de Paita y una en la provincia de Sechura, además cuenta con dos talleres propios y equipados de maquinaria para la fabricación y producción de dichos aparejos de pesca y con locales propios, así mismo cuenta con una camioneta de reparto de mercadería a las demás sucursales. Y lo más importante que ya tiene patentado sus productos que fábrica y así de esa manera ha logrado hacerse conocido a nivel nacional porque ahora abastece casi a todos los puertos del Perú. (Chimbote, Pisco, Talara, bayovar, Parachique, etc.)

Misión

Somos una empresa que ofrece materiales de aparejos de pesca entre otros para una pesca segura, trabajamos para satisfacer las demandas y expectativas de nuestros clientes para que tengan las herramientas adecuadas y mejores faenas de trabajo, siempre con la mejor

atención de nuestro equipo humano altamente capacitado.

Visión

Ser una empresa líder a nivel nacional brindando productos de calidad y de grandes satisfacciones para el mejor desarrollo de las faenas de pesca.

Valores

- **Integridad:** Somos de palabra, honestos, transparentes y de confiar
- **Responsabilidad:** Nuestros productos ofrecen la debida garantía para su buen uso en las labores cotidianas
- **Trabajo en equipo:** Nuestra mayor habilidad es el trabajo conjunto para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **Servicio:** Se debe considerar que más que vender productos se busca dar soluciones a los clientes.

III. HIPOTESIS

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

Galán (2009) en su publicación “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

Martínez (2006) en su publicación “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.” donde precisó que el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que éste ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías.

IV. METODOLOGÍA.

4.1 Diseño de la investigación.

No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, debido a que el recojo de la información se tomó tal como estaba en la empresa a través de las unidades de análisis. La investigación realizada buscó la información proveniente de fuentes primarias.

La esquemática utilizada en este diseño fue:

X → **Y**

Representativa:

X: Control interno

Y: Propuestas de Mejora

Tipo de investigación.

El tipo de investigación de estudio es descriptivo debido a que se realizó un estudio de detalles de características, cualidades y atributos sin entrar a los grados de análisis del problema.

Este tipo de investigación se recibió de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Aquí se recogen datos, se exponen y resumen la información de manera cuidadosa para luego ser analizada minuciosamente.

Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las variables.

Nivel de la investigación

El estudio de investigación, está comprendido bajo un enfoque cualitativo. El diseño de la investigación cualitativa constituye un método de investigación utilizado ampliamente por los científicos e investigadores que estudian el comportamiento y los hábitos humanos.

4.2 Población y muestra

Población

Para la presente investigación el universo está compuesta por la empresa Negocios y Servicios Generales Solimán

Muestra

La presente investigación seleccionó como muestra al dueño y a 6 colaboradores de confianza de la Empresa Negocios y servicios Generales Solimán SRL – Paita como unidad de investigación.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Tabla 1. Definición y operacionalización de variables

Variable principal	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	
CONTROL INTERNO	Control interno es responsabilidad de gerencia que toda empresa debe de tener en cuenta dentro de su organización, con la finalidad de proteger el dinero, los bienes y activos que posee la empresa, así mismo evitar fraudes, malversaciones, robos y todo mal movimiento que puede haber dentro de la organización. El control interno es de vital importancia para gerencia ya que de ello va a depender sus resultados para una buena toma de decisiones ante situaciones difíciles que se pueden presentar y tener que afrontar en la empresa.	Ambiente de control Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades	Ambiente de control	Políticas internas de control	Ordinal	
				Valores y principios		
				Estructura organizacional		
			Evaluación de Riesgo. Es muy importante en cualquier organización ya que permite fijar una orientación básica de todos los recursos y esfuerzos, proporciona una base sólida para un control interno efectivo, la fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos y que al corregirlos lleve al éxito.	Evaluación de Riesgo	Identificación de riesgos	Ordinal
			Análisis de resultados			
			Actividades de control. Es realizada por la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades de las políticas, sistemas y procedimientos.	Actividades de control	Autorización	Ordinal
					Rotación de personal	
	Supervisión y Monitoreo. La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su fortalecimiento e implantación.	Supervisión y Monitoreo	Identificar los puntos débiles	Ordinal		

Fuente: Elaboración Propia.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Espinoza (2019) indica que “como parte del diseño metodológico es necesario determinar el método de recolección de datos y tipo de técnica que se utilizó tomando en cuenta objetivos y variables. Una buena técnica determina en gran medida la calidad de la información. Estos representan herramientas con que cuenta el investigador para documentar la información recabada de la realidad. Es el registro de la observación de las variables de la investigación”. Se ha utilizado como técnica de recojo de datos la encuesta y su instrumento el cuestionario que fue aplicado al dueño y a 6 colaboradores de la empresa.

4.5. Plan de análisis.

Para conseguir el objetivo específico 1: Se creó y aplicó un cuestionario sobre el tema principal de la investigación, a la empresa caso en estudio.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se efectuó un análisis de las con oportunidad de mejora según las respuestas y/o comentarios obtenida en la encuesta y entrevistas aplicadas.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se ha desarrollado propuestas de mejora en base a los puntos en los cuales la empresa muestra deficiencias según la investigación sobre el tema de estudio.

4.6 Matriz de consistencia.

Tabla 2. Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado	Objetivos		Variable en estudio	Metodología
		General	Específicos		
PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA FERRETERA NEGOCIOS Y SERVICIOS GENERALES SOLIMAN SRL - PAITA 2019	¿Las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa: Negocios y Servicios generales Solimán SRL. Paita - 2019?	Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la micro y pequeña empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán SRL – Paita 2019.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la micro y pequeña empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán SRL – Paita 2019. • Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la micro y pequeña empresa ferretera: Negocios y servicios Generales Solimán SRL– Paita 2019. • Explicar la propuesta de mejora del control interno de la micro y pequeña empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán SRL – Paita 2019. 	Control Interno	<p>Diseño: No experimental– descriptivo, bibliográfico, documental y de caso</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

4.7 Principios Éticos de la investigación

Eleonora Espinoza, Jackeline Alger (2014). “La ética de la investigación persigue garantizar que las investigaciones en que participan seres humanos como sujetos de investigación se realicen respetando los tres principios éticos fundamentales: Respeto a las personas, beneficencia y justicia.

El respeto a las personas destaca que los individuos deberán ser tratados como agentes autónomos y que las personas con autonomía disminuida tienen derecho a ser protegidas.

La beneficencia va más allá de respetar las decisiones y proteger los sujetos de investigación de daños, sino también procurar su bienestar y acrecentar al máximo los beneficios.

El principio de justicia se refiere a la distribución equitativa de los beneficios y potenciales riesgos de la investigación.

Uno de los medios con que se cuenta para garantizar que los investigadores cumplan con los principios éticos en investigación es a través de los Comités de Ética en Investigación (CEI). Los CEI velan por el cumplimiento del respeto, por parte de los investigadores, de los sujetos humanos que participan en las investigaciones científicas y procuran que los investigadores se enmarquen dentro de lo que se ha denominado integridad científica. La integridad científica se entiende como el marco de principios, valores y prácticas profesionales que colectivamente ayudan a asegurar que todos los aspectos del proceso de investigación se realicen de manera honesta y precisa.”

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1. Respecto al Objetivo Específico N° 01.

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán SRL – Paita 2019.

Tabla 3. Resultado Objetivo 1

	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL ENCUESTADOS	SI %	NO %	TOTAL L %	OPORTUNIDADES
	AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿Qué tiempo de actividad tiene NEYSERG SOLIMAN?							
	a) 1-5 años							
	b) 5-10 años							
	c) 10 a más años	7		7	100%		100%	✓
2	¿Cuántos establecimientos tiene la empresa incluyendo este?							
	a) 1-3							
	b) 3-5							
	c) 5 a mas	7		7	100%		100%	✓
3	¿El establecimiento(s) donde realiza sus actividades es propio?	5	2	7	71%	29%	100%	✓
4	¿Existen valores y principios bien definidos dentro de su empresa?	5	2	7	71%	29%	100%	✓
5	¿Tiene la empresa controles establecidos para resguardar los activos vulnerables como: el dinero, mercadería y la información que pueda ser vulnerable al riesgo o perdida?	0	5	7	71%	29%	100%	✓
6	¿Los colaboradores que labora en su empresa son competentes?	7	0	7	100%		100%	✓

7	¿Cuenta la empresa con un organigrama estructurado?	0	7	7		100%	100%	
8	¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?		7	7		100%	100%	
9	¿Existe separación de funciones en cuanto al registro, custodia, compra, recepción y despacho de mercadería e insumos para la producción?		7	7		100%	100%	
EVALUACION DE RIESGOS								
10	¿La empresa cuenta con toda la documentación legal para su funcionamiento?	7		7	100%		100%	✓
11	¿El cajero es el único que tiene acceso a caja, por tanto, es responsable del dinero?		7	7		100%	100%	
12	¿Los cheques que giran están a nombre de la empresa?	7		7	100%		100%	✓
13	¿El almacenero es el único que tienen acceso a las existencias de mercadería e insumos por tanto es responsable de las existencias?		7	7		100%	100%	
14	¿Las compras de mercadería e insumos para la producción están autorizadas y documentadas?	7		7	100%		100%	✓
15	¿Cuenta con el espacio suficiente para que toda la mercadería e insumos para la producción estén bien almacenada?	5	2	7	29%	71%	100%	
ACTIVIDADES DE CONTROL								
16	¿Existe área Financiera contable dentro de su organización?		7	7		100%	100%	
17	¿Existe un reglamento de políticas para el personal?		7	7		100%	100%	
18	¿Utiliza un sistema que le permita la integración, automatización de la información de los procesos administrativos de la empresa?	7		7		100%	100%	✓
19	¿Existe registro o control de los cheques?		7	7		100%	100%	
20	¿Para la adquisición de mercadería e insumos para la producción realiza cotizaciones?	7		7	100%		100%	✓
21	¿Existe procedimientos para la adquisición de mercadería e insumos para la producción?	0	7	7		100%	100%	
22	¿Los pagos que se realizan son previamente autorizados por el gerente?	7		7	100%		100%	

23	¿Realiza inventarios físicos por lo menos una vez al año?	7	7		100%	100%		
24	¿Utiliza formatos pre establecidos para el ingreso / salida de mercaderías?	7	7		100%	100%		
25	¿Existen registros detallados, que permitan el control y clasificación en cuanto a pagos a terceros (proveedores, tributos, prestamos, personal u otros)	2	5	7	29%	71%	100%	
26	¿Existe un adecuado control con respecto a las fechas de vencimiento de las obligaciones contraídas?	7	7		100%	100%		
27	¿Cuenta la empresa con políticas o procedimientos para créditos y cobranzas?	7	7		100%	100%		
28	¿Para efectuar la compra de mercadería e insumos para la producción opta por?							
	a) Los precios más bajos							
	b) La calidad del producto							
	d) Por ambos	7		7	100%	0%	100%	✓
29	¿Se lleva un registro de trabajadores en el que consten sus datos personales?	2	5	7	29%	71%	100%	
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN			0				
30	¿Realiza programas de capacitación para su personal?	7	7		100%	100%		
31	¿Usted sabe a quién comunicar sobre alguna deficiencia que ocurra en su lugar de trabajo?	5	2	7	71%	29%	100%	✓
32	¿El departamento de ventas posee un manual de políticas y procedimientos?	7	7		100%	100%		
33	¿Existen estrategias de ventas?	7	7		100%	100%	✓	
34	¿Existen medios o programas de publicidad para ofertar los productos de la tienda?	7	7		100%	100%	✓	
	SUPERVISION Y SEGUIMIENTO							
35	¿Existe alguna persona encargada de la supervisión de las operaciones?	7	7		100%	100%		
36	¿Se asegura la entrega de los productos a los clientes de forma oportuna?	7	7		100%	100%	✓	

37	¿Se revisan periódicamente los precios de ventas por un empleado que no tenga conexión alguna con ventas, para cerciorarse de que tales precios son los más convenientes para la empresa?	7	7	100%	100%
----	---	---	---	------	------

Fuente: Elaboración Propia

5.1.2 Respecto al Objetivo Específico N° 02.

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa ferretera: Negocios y servicios Generales Solimán S.R.L– Paita 2019.

Tabla 4. Resultado Objetivo 2

OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCION	PROPUESTA DE MEJORA
¿Cuenta la empresa con un organigrama estructurado?	La empresa no tiene estructurado un organigrama, por falta de conocimiento, ya que esto le va a permitir agilizar los procesos de una manera clara y ordenada.	Elaboración de un organigrama.
¿Existe alguna persona encargada de la supervisión de las operaciones?	No existe una persona responsable de supervisar todas las actividades de la empresa. Debido que no cuenta con un organigrama o un manual de funciones y responsabilidades para cada área.	Elaboración de un manual de organización y funciones para cada área
¿Existen controles o registros que garanticen el ingreso y salida del efectivo?	No hay registros o controles donde evidencien los ingresos y salidas del efectivo, por el mismo que no hay un responsable en caja. y no están definido sus funciones.	

<p>¿Existe separación de funciones en cuanto al registro, custodia, compra, recepción y despacho de mercadería e insumos para la producción?</p>	<p>Los colaboradores de la empresa realizan las mismas funciones no tienen un área o una responsabilidad específica donde puedan ser evaluadas por un supervisor, por lo que dificulta la plena identificación de sus roles y responsabilidades dentro de la misma al no tener documentados sus perfiles profesionales y sus respectivas funciones de cada empleado, debido a que la empresa no cuenta con un manual de organización de funciones.</p>
<p>¿El almacenero es el único que tienen acceso a las existencias de mercadería e insumos para la producción por tanto es responsable de las existencias?</p>	<p>No existe un área destinada para almacén, donde haya registros de entrada y salidas de la mercadería e insumos para la producción. Por tanto, no hay una persona responsable que pueda evidenciar el stock mínimo y máximos del inventario de las existencias de mercadería e insumos para la elaboración de las muestras o trampas poteras.</p>
<p>¿Utiliza formatos pre establecidos para el ingreso / salida de mercaderías e insumos?</p>	<p>No existe formatos preestablecido para llevar el control de todas las salidas y entradas de las mercaderías e insumos de producción, todo es un desorden debido a la ausencia de una persona responsable de registrar ciertos procesos.</p>
<p>¿Existe área Financiera contable dentro de su organización?</p>	<p>No existe área de contabilidad y tampoco un contador dentro de la organización, sus declaraciones lo realiza un contador externo. Es de mucha importancia contar con el contador dentro de la organización para que pueda llevar el orden y el control de todas las operaciones de la empresa y</p>

	de esa manera ayude al gerente a tomar decisiones eficaces con respecto a los estados financieros.	
¿El cajero es el único que tiene acceso a caja, por tanto, es responsable del dinero?	No tienen un responsable en caja todos los colaboradores que realizan las ventas echan mano a caja por lo tanto no hay un control de ingresos y salidas del efectivo.	
¿Existe registro o control de los cheques?	No llevan un control o registros de las salidas de los cheques, debido que no tienen un contador dentro de la empresa y tampoco realizan conciliaciones bancarias	
¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?	No existe proceso o un manual para seleccionar nuevo personal, la empresa se basa a solo a recomendaciones dadas de personas externas (familiares y/o conocidos)	Elaboración de un reglamento interno para el personal
¿Realiza inventarios físicos de su mercadería e insumos?	No realiza inventarios físicos, debido que no cuentan con procesos administrativos formales (documentados).	Elaboración de procedimientos de realización de inventarios.
¿Existe procedimiento para la adquisición de mercadería e insumos para la producción?	No existe procedimiento ni políticas para la adquisición de mercadería e insumos para la fabricación o producción.	Elaboración de un manual de Procedimiento de compras
¿Cuenta la empresa con políticas o procedimientos para créditos y cobranzas?	No tiene políticas establecidas en cuestión de créditos y cobranza hacia los clientes. Lo realizan de una manera directa con el encargado de las ventas y no existe una evaluación.	Elaboración de políticas de créditos y cobranza

<p>¿Tiene la empresa controles establecidos para resguardar los activos vulnerables como: el dinero, mercadería y la información que pueda ser vulnerable al riesgo o perdida?</p>	<p>La empresa no tiene controles o medidas para resguardar el efectivo de las ventas del día, tampoco contempla medidas de control del almacén y mucho menos la información de la empresa vulnerables a sufrir pérdidas o robos.</p>	<p>Elaboración de políticas para el resguardo de los valores de la empresa.</p>
--	--	--

Fuente: Elaboración Propia.

5.1.3 Respecto al Objetivo Específico N° 03.

Explicar la propuesta de mejora del control interno de la empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán SRL – Paita 2019.

De acuerdo al análisis elaborado en el objetivo N° 02, del cual se han determinado deficiencias en la empresa del caso de estudio, propongo las siguientes mejoras, con la finalidad de hacer más eficiente las operaciones del control interno de la empresa.

PROPUESTAS DE MEJORA N° 01:

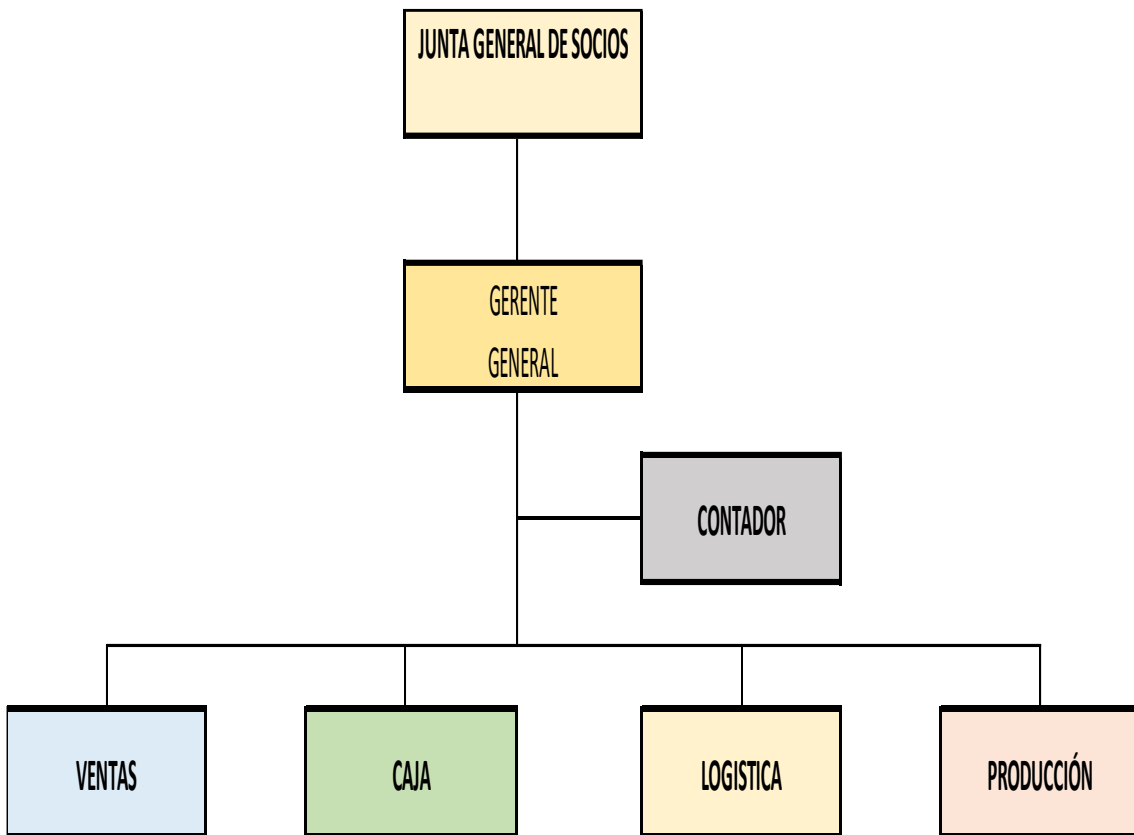
— **Elaboración de un organigrama y manual de funciones y responsabilidades**

1.- Manual de funciones y responsabilidades

El presente manual es elaborado de manera clara y sencilla, dando a conocer todas las áreas de la empresa con sus respectivas funciones y responsabilidades de cada colaborador, el cual debe ser aprobado por el Gerente General y aplicado para su buen funcionamiento de la empresa con el único objetivo de proteger los bienes de la empresa y mejorar las condiciones de trabajo.

1.1.- ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL

Grafico 1.:Objetivo específico 3- Organigrama de la empresa



Fuente: Elaboración propia

JUNTA GENERAL DE SOCIOS

La junta general de socios es el órgano de administración y fiscalización de la empresa, donde se toman acuerdos y decisiones para el correcto funcionamiento de la misma.

Tienen la facultad de elegir al Gerente, de establecer las políticas para la empresa y de cumplir lo que indica los estatutos en lo que corresponda

1.1.2.- funciones de gerencia

Tabla 5. Funciones de gerencia

CARGO	Gerente
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Directiva
REPORTAR A:	Junta de Socios
OBJETIVO DEL CARGO	Hacer crecer la empresa mediante una muy buena administración de todos los recursos de la empresa.
NATURALEZA DEL CARGO	El gerente general es el responsable de toda área interna como externa de la empresa. Su actividad fundamental es planificar, administrar, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo normal de las actividades propias de la empresa, optimizando los recursos disponibles de la empresa, en busca de la toma de decisiones acertadas.
PERFIL REQUERIDO	<ul style="list-style-type: none">• Título profesional en administración o carreras a fines• Contar con experiencia mínima de 03 años en el área administrativa o en puestos similares al área.• Nivel de computación avanzado• Poseer las siguientes habilidades: Creatividad, planificación, iniciativa, interés por el cliente (interno y externo),

	<p>responsabilidad, capacidad de comunicación, capacidad para la toma de decisiones, capacidad para dirigir y motivar al equipo y trabajar en equipo.</p>
<p>FUNCIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actos y contratos ordinarios correspondientes a la captación de nuevos clientes • Fijar objetivos, desarrollar planes estratégicos y verificar el cumplimiento de ello en las áreas administrativas y operacionales. • Generar soluciones y gestiones en lo referente a inversiones e intervenciones financieras de la compañía. • Adecuar las capacidades de la organización a las demandas del mercado • Administrar, controlar y supervisar los recursos humanos y económicos de la empresa. • Es el responsable de seleccionar al personal idóneo, así como su despido legal.

	<ul style="list-style-type: none">• Negociar con proveedores, aprobar órdenes de compra.• Aprobar apertura o cierre de las cuentas bancarias• Garantizar la correcta aplicación de políticas administrativas y de gestión al interior de la organización.• Velar por la imagen del negocio y los servicios que brinda seas eficientes y eficaces.• Autorizar y firmar cheques.• Fijar políticas de créditos y cobranzas.• Evaluar la eficiencia y la rentabilidad de la empresa y las demás que estime el propietario y/o gerente. (junta de general de socios)
--	---

Fuente: Elaboración propia.

1.2.2.- Funciones para el Contador

Tabla 6: Funciones para el Contador

CARGO	Contador
NIVEL	Operativo
REPORTAR A:	Gerente
OBJETIVO DEL CARGO	Generar información financiera de calidad basada en datos reales.
NATURALEZA DEL CARGO	El contador de la empresa debe ser un profesional dedicado a ordenar, manejar e interpretar la contabilidad del negocio, uno de sus principales objetivos es generar informes financieros que permitan tomar decisiones analíticas; además, lleva los libros contables, registra movimientos y calcula el monto de tus impuestos.
PERFIL REQUERIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Contador público colegiado • Experiencia mínima de 2 años en puestos similares • Capacidad de agilidad en el uso de programas informáticos • Contar con valores morales elevados: <ul style="list-style-type: none"> ○ Honestidad, Trabajo en equipo ○ Capacidad de generar confianza ○ Comunicarse con fluidez y demostrar madurez, capacidad de negociación
FUNCIONES	❖ Procesar, codificar y contabilizar los comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos. Al mismo tiempo, actualizar

	<p>los soportes con el objetivo de controlar los movimientos contables y generar balances y reportes financieros.</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Verificar los datos fiscales de las facturas recibidas, llevar un registro de movimientos y pagos de los proveedores y mantener actualizadas las cuentas por pagar.❖ Revisar el cálculo de las planillas de retenciones de impuestos sobre la renta de los colaboradores y realiza los ajustes necesarios. Además, mantiene los libros generales de compras y ventas mediante el registro de facturas emitidas y recibidas para realizar la declaración de los impuestos tributarios.❖ Describir cada uno de los movimientos y registros contables, elaborar comprobantes diarios y registrar oportunamente la información necesaria para obtener los estados financieros actualizados en dicha empresa.❖ Registrar todos los movimientos o registros contables al programa que es el software utilizado por la empresa.❖ Emitir y controlar los cheques emitidos para los colaboradores, proveedores y servicios.❖ Llevar libros contables según los movimientos
--	--

	<p>de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaboración de la relación de las Cuentas por Cobrar y por Pagar. ❖ Proveer información directa al gerente de manera oportuna. ❖ deberá asesorar contablemente al gerente para la correcta toma de decisiones. ❖ Es responsable de controlar que la cartera de clientes con créditos de la empresa este con saldos positivos. ❖ Efectuar los pagos o depósitos de los haberes correspondientes a las remuneraciones o proveedores ❖ Realizar arqueos de caja sorpresivos ❖ Coordinar permanentemente las actividades con el resto del personal para que la información ingresada al sistema este correcto. ❖ Conservar un detalle actualizado de los inventarios de activos fijos de la empresa. ❖ Dar de baja donar o subsanar activos fijos con autorización del gerente. ❖ Planear el requerimiento de mercadería. Deberá solicitar al almacenero informes de stock para su oportuna solicitud a los proveedores.
--	---

Fuente: elaboración propia

2.1.3.- Funciones para el Cajero

Tabla 7: Funciones de caja.

CARGO	Cajero
NIVEL	Operativo
REPORTAR A:	Contador
OBJETIVO DEL CARGO	Custodiar los recursos financieros que ingresan por ventas al contado y al crédito.
NATURALEZA DEL CARGO	El cajero es la persona responsable de la facturación adecuada y oportuna de las ventas al crédito y contado al por mayor y menor, del control de abonos y cancelaciones de los clientes. Al final del día o cuando se lo solicite cerrar caja con el Contador.
PERFIL REQUERIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 1 año de experiencia en el puesto de caja. • Contar con certificación de cajero u otras capacitaciones afines. • Conocimiento de sistemas informáticos contables y Office. • Formación técnica o universitaria Inconclusa/ Concluida en Administración, Contabilidad o Estudios técnicos concluidos • Contar con valores morales elevados: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Honestidad ✓ Capacidad de generar confianza ✓ Comunicarse con fluidez y demostrar madurez

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de negociación ✓ Trabajo en equipo.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Verificar el funcionamiento de los equipos y materiales a usar en el día. ❖ Verificar que el fondo de caja este completo al recibirlo y antes de entregarlo. ❖ Antes de cobrar solicitar el código del pedido al cliente o al vendedor para su respectiva impresión del comprobante de pago y así proceder a la cobranza, luego poner sello de cancelado para su respectiva entrega de la mercadería. Con la finalidad de llevar el control de las ventas al crédito y al contado. ❖ Ayudar al contador a realizar gestiones de cobranza. ❖ Recepcionar los abonos y cancelaciones de los clientes e ingresar inmediatamente al sistema y archivar documentos de respaldo con sus respectivas firmas. ❖ Velar por los valores asignados (Dinero, cheques, documentos valorados), cumplimiento de normas y procedimientos establecidos. ❖ Es responsable ante faltantes del dinero.

	<ul style="list-style-type: none">❖ Conciliar, clasificar y realizar los depósitos de los valores de contado y crédito recaudados en el día.❖ Otorgar servicio de calidad ágil y oportuna.❖ Mantener todo tipo de cambio entre billetes y monedas.❖ Recibir cheques de clientes previa autorización del contador.❖ Elaborar el cierre de caja al finalizar el día.❖ Entregar al contador el reporte de cierre de caja del día con sus respectivos valores documentados que respalden su movimiento.❖ Cualquier otro requerimiento relacionado con su función establecida en la planificación mensual por el gerente o contador.❖ Cumplir con lo establecido en el reglamento interno.❖ Mantener en orden y limpio su espacio de trabajo.
--	--

Fuente: elaboración propia.

2.1.4.- funciones del Vendedor

Tabla 8: Manual de funciones del Vendedor

CARGO	Vendedor
NIVEL	Operativo
REPORTAR A:	Gerencia
COORDINAR CON:	Cajero
OBJETIVO DEL CARGO	Tiene como objetivos atender eficientemente al cliente y coordinar esfuerzos con caja y contabilidad para una adecuada gestión.
NATURALEZA DE CARGO	Vender la mercadería existente en inventarios.
PERFIL REQUERIDO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener experiencia laboral en el sector comercial o afines ✓ Secundaria completa o carrera técnica similares al puesto. ✓ Disponibilidad total de tiempo ✓ Responsable ✓ Trabajador (a) ✓ Honesto (a) ✓ conocimientos de orientación al cliente ✓ Capacidad de comunicación y convencimiento ✓ Amable
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Brindar un excelente servicio. ❖ Atender y asesorar al cliente. ❖ Coordinar el trabajo con los demás vendedores. Con el fin de dar una buena atención al cliente. ❖ Promocionar y vender los productos de la ferretería

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Asesorar al cliente cuando lo necesite en la información técnica de los productos. ❖ Asistir a tiempo (según lo estime su jefe) las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de los clientes, ❖ Realizar ventas en mostrador. ❖ Registra los pedidos de los clientes en el sistema para luego pasarle a caja para su respectiva facturación y cobranza. ❖ Despachar la mercadería solicitada por el cliente, primero deberá verificar el comprobante de pago con su respectivo sello de cancelado para ser entregado de una manera oportuna. ❖ Mantener la limpieza y el orden de los estándares de los productos exhibidos en la tienda. ❖ Emitir boletas, facturas electrónicas y guías de remisión. ❖ Realizar reportes de ventas al contado y al crédito ❖ Coordinar con caja el cierre diario de ventas. ❖ Es responsable de la custodia de los inventarios en caso de pérdidas injustificadas, el valor será descontado por todos los vendedores del área. ❖ Solicita a contabilidad la baja de un producto deteriorado o caducado
--	--

Fuente: Elaboración propia.

2.1.5.- Funciones de Logística

Tabla 9: Funciones de Logística

CARGO	Almacenero
NIVEL	Operativo
REPORTAR A:	Gerente - contador
COORDINAR CON:	Ventas
OBJETIVO DEL CARGO	<p>El jefe de Almacén debe tener control total de todas las actividades. Responsabilizarse del control de la calidad de los productos, debe estar pendiente del trabajo del personal que se encuentra a su cargo: saber en cualquier momento las existencias en almacén de todos y cada uno de los artículos/productos a su cargo y en que sitio exacto dentro de la almacén se encuentra; debe velar de que el local cumpla y reúna las condiciones óptimas de almacenamiento. Debe llevar un control preciso de las entradas y salidas de los productos. De quien los recibe (proveedores) y a quien se los entrega (clientes) o área dentro la misma empresa; debe diligenciar los formatos de entradas y salidas del almacén. Verificar que estos documentos sean firmados por el responsable del recibo y/o despacho.</p>
NATURALEZA DE CARGO	<p>Área responsable de ordenar y organizar las actividades y controlar el stock, de las existencias y la correcta distribución de los materiales de producción de forma adecuada.</p>
PERFIL REQUERIDO	<p>✓ Estudios Superiores en Administración o temas del área o afines.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia 2 años en puestos similares. ✓ Capacidad para trabajar en equipo y relacionarse con público ✓ Haber recibido capacitación en temas de administración inventarios y de almacenes ✓ Alto nivel de honestidad, integridad y confiabilidad
<p>FUNCIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recibir para su cuidado y protección todos los insumos y suministros: materias primas, mercadería, suministros para mantenimiento y para la oficina. ❖ Proporcionar insumos y suministros, mediante solicitudes autorizadas, a las áreas que los requieran. ❖ Mantener el almacén limpio y en orden, y manteniendo cada cosa en su lugar, es decir, en los lugares destinados según los sistemas aprobados para clasificación y localización. ❖ Custodiar fielmente todo lo que se le ha dado a guardar, tanto su cantidad como su buen estado. ❖ Realizar los movimientos de recibo, almacenamiento y despacho con el mínimo de tiempo y costo posible. ❖ Revisar continuamente el stock, para sus respectivos órdenes de pedidos. ❖ Llevar registros al día de sus existencias. ❖ Toma de inventarios puede ser trimestralmente, semestralmente o anual según requerimiento del gerente.

Fuente: Elaboración propia.

FLUJOGRAMA DE ALMACEN

grafico 2: flujograma de almacén

Nº	TRANSACCION	Área, Sección Solicitante	Almacén	Proveedores	Área de Contabilidad	Control Interno
01	El área solicitante emite el Requerimiento Interno (RI) en original y 2 copias, solicitando mercadería.	REQ. INT				Cada solicitud de servicios, mercaderías, activos fijos, es requerida mediante la emisión del doc. Requerimiento Interno
02	EL área solicitante archiva la copia 3 y transfiere el documento al área de almacén - Original y 1ra copia		O 1			
03	El área de almacén verifica la existencia del stock de mercadería solicitada y archiva el RI original		Stock	NO		El área de almacén mantiene un archivo del requerimiento interno doc. Origina
04	De existir Stock, el Almacén entrega al área solicitante la mercadería requerida junto con la 1ra copia del requerimiento interno	REQ. INT	SI			
05	El área solicitante recibe y verifica el despacho con la 1ra copia del RI adjunta y la 2da copia archivada					El área solicitante deja evidencias de verificación de los productos recibidos del almacén en los RI
06	De no existir Stock el área de almacén emite la Orden de Compra en Original y la 1ra Copia		OC 1 OC 0			
07	Envía original de O/C al proveedor con el que trabaja y archiva la 1ra copia visada.			OC 0		El área de Almacén mantiene un archivo de las 1ra copias de las Órdenes de Compra visadas por el Proveedor
08	El proveedor atiende la Orden de Compra y despacha el pedido adjuntando la Factura en Original y 1ra copia y la Guía de Remisión en Original y 1ra copia.			G/R 2 G/R 1 G/R 0 F 2 F 1 F 0		
09	El área de Almacén verifica los bienes recepcionados contra la Orden de Compra y Guía de Remisión, visa documentos y remite al área de Contabilidad				F 3 F 2 F 1 G/R	El área de Almacén archiva copia visada de las Guía de Remisión
10	El área de Contabilidad recepciona la G.R visada por Almacén, verifica contra la Factura de ser conforme contabiliza la provisión				G/R G/R F	El área de Contabilidad mantiene un archivo de los Voucher por las compras adjuntando las G.R y Facturas del Proveedor

Fuente: elaboración propia

ORDEN DE COMPRA		N°. 0001		
Proveedor :				
Fecha de pedido:		Fecha de pago:		
Términos de entrega:				
Sírvese por este medio suministrarnos los siguientes artículos				
N°	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	precio total
costo total				
Elaborado Por: _____ Autorizado Por: _____ Recibido Por: _____				
Imprenta Montalbán - Piura. Tel. 073-334021				

FORMATO DE REQUERIMIENTO INTERNO			
FORMATO N°-----REQUISICION DE MERCADERIA			
Nombre del solicitante	Fecha de la solicitud	Información solicitada	Fecha de atención a la solicitud

DEVOLUCION DE MERCADERIA				
Empresa:		Fecha:		
Persona de contacto:				
Teléfono:				
N° Factura	Fecha	Cantidad	Productos	Motivo
Firma y Sello				

2.1.6 Área de Producción

Tiene como función principal la transformación de materias primas en productos finales. Está a cargo de los operarios (colaboradores) de la empresa. Cuando hay un producto nuevo a innovar se hace las pruebas respectivas en el diseño y modelo del producto a fabricar y luego da instrucciones a los operarios para su respectiva fabricación del producto nuevo.

a) Funciones

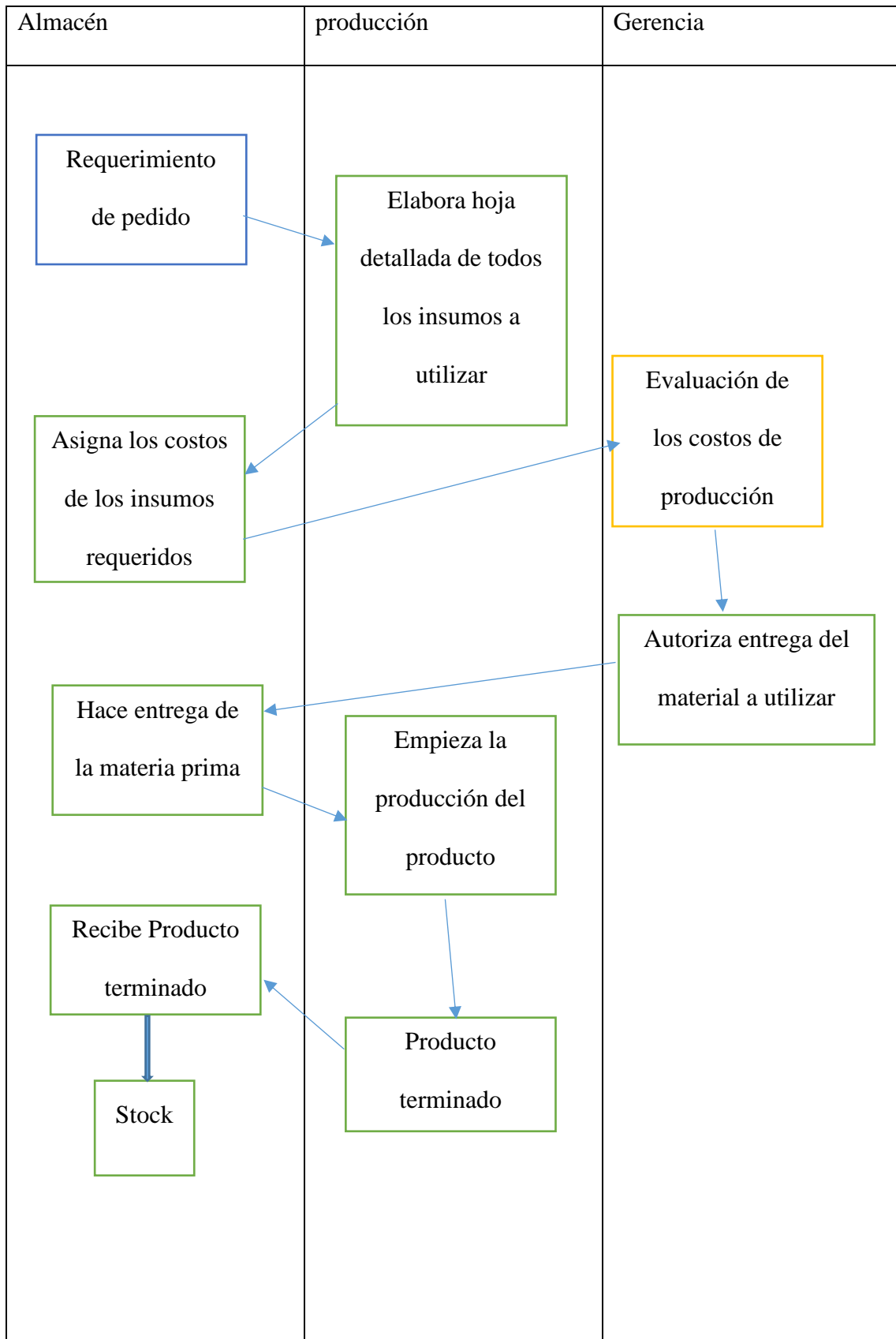
- Responsabilidad sobre la correcta realización de las funciones del área productiva de la empresa
- Rentabilizar y planificar los recursos productivos de la empresa para obtener un aumento de la productividad.
- Cumplir con las especificaciones establecidas en el sistema de calidad.
- planificar de la producción, implementar y manejar los recursos y control de la producción.
- Elabora hoja detallada de insumos y materiales para la producción
- Solicitar materias primas y auxiliares al área de almacén.

b) Requisitos para el puesto

- Disposición y actitud de trabajo en equipo
- Habilidades de manejo en los materiales de trabajo
- Responsabilidad
- Cuidadosos con el material
- capacidad de creatividad e innovación

Flujograma de producción de aparejos para la pesca.

Grafico 3: Flujograma de producción



PROPUESTAS DE MEJORA N° 02

Reglamento interno para el personal.

Reglamento interno del personal

Negocios y Servicios Generales Solimán SRL

Se crea el presente reglamento interno como referente básico para guiar las acciones de los trabajadores de la empresa, con el propósito de establecer normas claras y generales, para que sea cumplida estricta y continuamente por el personal que trabaja en las diferentes áreas de la empresa.

Art. 1. Identificación de Niveles de Mando: para cumplir con estas políticas se jerarquizan los niveles de mando:

- Nivel Directivo: Gerente
- Nivel Operativo: Contador- Vendedor - Cajero - Logística - Producción.

Art. 2 Ámbito de aplicación. Las disposiciones que constan en el presente reglamento deberán ser aprobadas por gerencia y cumplidas por todo el personal de la “ferretería Negocios y Servicios Generales Solimán”, su cumplimiento será desde el primer día que entre en vigencia.

Art. 3 Reclutamiento de personal. Con el reclutamiento y selección de nuevo personal se espera lograr que los perfiles cumplan con la necesidad de la empresa, con personal competente y capacitado para desempeñar las tareas encomendadas y descritas en el manual de funciones.

El proceso a seguir será:

Búsqueda.

- Hace publicidad sobre la vacante solicitada.
- A través de páginas oficiales de trabajo: Computa trabajo, bumerán entre otros, conocimiento del vacante entre los trabajadores entre trabajadores

- El contador recibirá las carpetas (Currículo vitae) de los aspirantes. (evaluativo).

Selección:

- El contador hará llegar los currículos de los aspirantes al gerente quien seleccionara y optara por el mejor aspirante para ser evaluado.
- A los seleccionados se les sacará una cita para su respectiva evaluación.

Proceso de evaluación para descartar los aspirantes:

- Evaluación de su hoja de vida
- Entrevista personal
- Prueba de conocimiento
- Constatación de referencias laborales (mínimo 3)
- El gerente decide por el mejor postulante.

Instrucción.

- La capacitación e inducción de los nuevos colaboradores estará a cargo del contador en caso no esté, lo hará el gerente.
- Se les hará entrega de todas las herramientas necesarias para que puedan cumplir con sus funciones.
- El tiempo de inducción será de una semana.

Art. 4 Ingreso de personal:

Al nuevo trabajador se le contratará por un periodo de tres meses con la finalidad de establecer el correspondiente registro y control, este periodo será evaluativo para la continuación de su contratación. Si el trabajador se adapta y cumple con sus funciones se le contratara cada 6 meses.

Art. 5 Control de Horarios:

El horario de actividades laborales será de esta manera y encontrarse puntualmente en

sus puestos de trabajo desde las 8:00 am hasta 1:00 pm y desde las 3:00pm a las 6:00 pm de lunes a sábado, para el personal del área de ventas se les hará un cronograma de ingreso y salida que le permita a la empresa permanecer abierto en el horario de 8: 00am a 6:00 pm.

Art. 6 Remuneraciones:

Las remuneraciones se deben de cancelar cada fin de mes.

Art. 7 Anticipos:

Se autorizarán anticipos únicamente los imputables al sueldo de cada empleado, hasta un monto equivalente al 30% del total a recibir en el mes. Los anticipos se descontarán en su totalidad a final del mes correspondiente.

Art. 8 Descuentos:

Se realizara descuentos al total del sueldo a recibir trabajadores para los siguientes casos:

- Adelanto del sueldo.
- Multas según el presente reglamento.

Art. 9 Relaciones entre el personal.

El trato de los colaboradores se deben dar con cordialidad y respeto, tanto en las labores de trabajo como en aquellas que existan diferencias de opinión y de criterios. No se utilizará lenguaje ni gestos que atenten contra la dignidad de los compañeros de trabajo, jefes subalternos y personas relacionadas con la empresa.

Art. 10 De los Permisos:

Permiso remunerado: Se otorgará permisos sin descuento del sueldo en los siguientes casos:

- Por emergencia en relación a familias directas del colaborador ya sea por enfermedad u otros. (2 días máximo).
- Por enfermedad, que se concederá con el certificado médico, por el

tiempo que la ley prevea para estos casos.

- Permisos por maternidad o paternidad.
- **Permiso no remunerado:** Se otorgará permisos con descuento del sueldo en los siguientes casos:
 - Permisos para asuntos personales con un máximo de dos días al mes.

Art. 11 Aseo e higiene personal.

Todo el personal deberá cuidar su aseo y aspecto personal, que permita mantener un buen ambiente en las áreas de trabajo. Es obligación de los trabajadores dar el correcto uso a las instalaciones sanitarias, así como mantenerlas en óptimas condiciones de limpieza e higiene.

Art.12 De las Obligaciones de los trabajadores, y sus efectos.

Para lograr un mayor cumplimiento de las disposiciones señaladas en este reglamento, la inobservancia de las mismas será considerada como faltas leves o graves.

- **Faltas Leves**

Son determinadas por el inmediato superior y se consideran aquellas que afectan en menor grado, a las relaciones interpersonales, a la integridad física y moral de quienes laboran en ella.

a) Se consideraran faltas leves:

- ✓ Llegar retrasado a sus labores, incumpliendo el horario estipulado en el Art. 5 del reglamento. Todo retraso deberá justificarse ante el gerente.
- ✓ Llegar retrasado o no asistir a reuniones convocadas por la Gerencia.
- ✓ Mantener conversaciones en el lugar y horarios de trabajo, que distraigan al desarrollo laboral de la empresa.
- ✓ Mantener su espacio de trabajo en desorden y/o su apariencia personal desaseada.
- ✓ Fomentar eventualmente la indisciplina entre sus compañeros.

• **Faltas graves:**

Son determinadas por el gerente de manera directa, se consideran aquellas que afectan de manera grave a las relaciones interpersonales, a la integridad física y moral de la empresa, al clima organizacional y a los bienes o valores de la empresa.

b) Faltas graves:

- ✓ No acatar estrictamente todas las disposiciones del presente reglamento, y especialmente las órdenes o instrucciones emanadas de sus superiores, ya sean estas verbales o escritas.
- ✓ Suministrar información distorsionada en cualquiera de las áreas.
- ✓ Hacer malversación de fondos, activos o bienes de propiedad de la empresa que estuvieren a su cargo o no, aunque estos sean repuestos posteriormente.
- ✓ Agredir física y verbalmente a cualquier compañero de trabajo o cliente, así como levantar falsos que atente contra la honra y dignidad de la persona.
- ✓ No guardar el debido respeto, conducta y disciplina, así como no dar muestras de compañerismo dentro y fuera de la empresa.
- ✓ Sustraer documentación.
- ✓ Suministrar información por insignificante que parezca a personas ajenas sobre cualquier asunto que competa exclusivamente a los intereses o actividad de la ferretería o de sus clientes.
- ✓ No guardar rigurosamente los secretos técnicos de los cuales tenga conocimiento por razones de trabajo que no atenten contra la Ley, así como de los asuntos reservados cuya divulgación pueda causar perjuicio a la empresa y a terceros.
- ✓ No cuidar adecuadamente los equipos y demás bienes que la empresa suministre para realizar sus labores.
- ✓ Utilizar las instalaciones, equipos, documentos contables, y formularios impresos

con logotipo y nombre de la Empresa, para fines de lucro personal o de terceros.

✓ Presentar justificativos falsos por permisos.

✓ Acudir en estado etílico.

Art. 13 Sanciones:

El trabajador que no cumpliera con las disposiciones de este reglamento será amonestado con multas o con la separación de su cargo, observando para su efecto las disposiciones legales.

En casos puntuales:

- ✓ En caso de faltantes de caja, o de mercadería, el custodio responsable devolverá el faltante en menos de 48 horas, en caso de los vendedores compartirán responsabilidad. Se le/s entregará/n un memo y al tercero será/n removido/s de su cargo; se presentarán los motivos ante el Ministerio de trabajo
- ✓ En caso de no devolver la mercadería en valor monetario o el faltante de caja y comprobada la culpabilidad, se procederá penalmente.

Art. 14 Aplicación de Sanciones:

Para la aplicación de las sanciones estipuladas se tomará en cuenta el tipo de falta que hubiere incurrido el empleado, en cuyo caso la aplicación se realizará de acuerdo a la siguiente escala:

a) Falta Leve

- Amonestación verbal cuando sea la primera vez y mediante memorando interno en caso de reincidir, la copia reposará en los archivos de la empresa.
- Amonestación escrita con copia a la Inspección de Trabajo a solicitar visto bueno, con el descuento de valores del 5% o 10% del salario unificado, si la falta o infracción amerita una multa.

- Si el empleado reincidiera por tercera ocasión, la falta leve será considerada grave.

b) Falta grave

- Cuando un funcionario o empleado cometiere una falta grave, la empresa podrá sancionarlo con la separación definitiva de su cargo.

Art 15. Vigencia y reforma de este Reglamento.

El presente reglamento, entra en vigencia el primer día de aprobado por el gerente general, pudiendo ser cambiado en cualquier momento, parcial o totalmente, cuando lo estime beneficioso el Gerente. Este reglamento debe ubicarse en un lugar visible, donde todos los integrantes de la empresa lo puedan conocer y aplicar.

Fecha de aprobación

Aprobado por:

GERENTE GENERAL

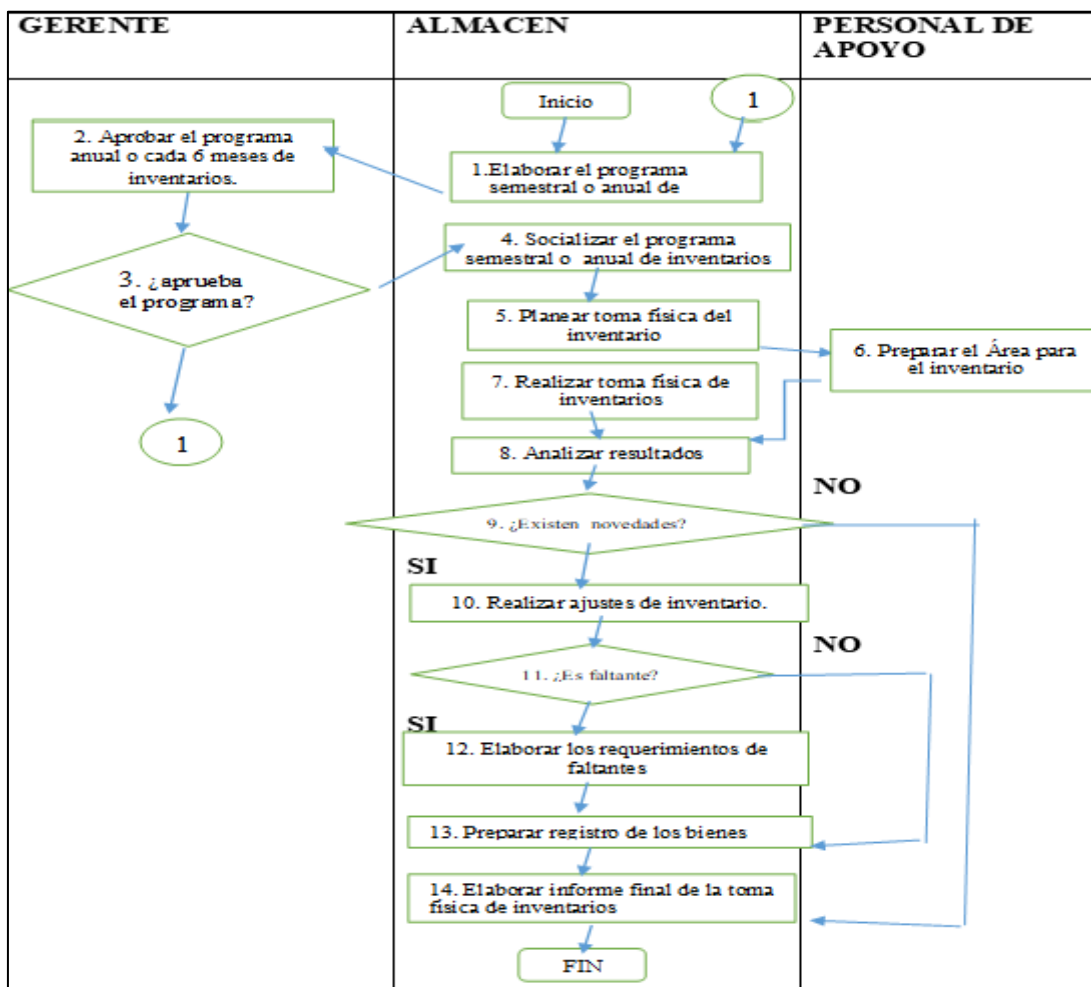
PROPUESTAS DE MEJORA N° 03

— Procedimiento para inventario de existencias de almacén

Procedimiento para inventario de existencias de almacén

- 1. Objetivo:** Verificar la existencia de los distintos productos como materia prima, materiales auxiliares, suministros, productos terminados
- 2. Alcance:** Se aplica para la realización de la toma física de inventarios.
- 3. Responsables:** Gerente y Almacenero.

Gráfico 4: Flujoograma de Procedimiento inventario de existencias.



Fuente: Elaboración propia.

PROPUESTAS DE MEJORA N° 04

— Políticas de créditos y cobranzas.

Políticas de créditos y cobranzas

Art. 1 Negocios y servicios Generales Solimán SRL

Para dar cumplimiento a las a las políticas de créditos y cobranzas, se fijan los niveles jerárquicos

- Gerente – contador- ventas -cajero.

Art. 2 Ámbito de aplicación

Estas disposiciones de políticas deberán ser aprobada por el gerente general de la empresa y cumplidas por todos los colaboradores de la empresa desde el primer día de puesta en vigencia.

El presente reglamento se basa en la observación y cumplimiento de las siguientes políticas:

Art. 3 Política de créditos

Las políticas de créditos se enmarcarán en lo siguiente.

❖ Análisis del Cliente

Llenar una hoja de todos los datos personales del cliente que está solicitando el crédito, que debe de constar:

- Datos personales.
- Referencias bancarias y comerciales,
- Situación financiera,
- Monto de crédito requerido,
- Adjuntar copias de DNI.

una vez llenado la solicitud el contador, procederá a verificar toda la información

contenida en la solicitud, para luego ser derivado al gerente para su aprobación o negación definitiva.

❖ **Respuesta a la solicitud**

Verificada toda la información de la solicitud del crédito, se procederá a dar respuesta a la misma. En caso de aceptar se fijará el monto máximo del crédito, las condiciones de pago y las garantías correspondientes . (Esto dependerá de la actividad económica de la empresa)

❖ **Ingreso del cliente a cartera**

Después que ya se aprobó el crédito se debe de registrar en el sistema todos sus datos correspondientes del cliente: Nombre y apellidos, DNI, Celular y Dirección registrando

En coordinación con el gerente, se fijará los límites e incrementos de crédito para clientes ingresados al sistema, siempre y cuando cumplan oportunamente con cada uno de sus pagos.

- ❖ Siempre cerrar contratos con documentos de garantía y respaldo.

Art. 3 Políticas de cobranzas

Las políticas de cobranzas son:

- Se debe realizar semanalmente un análisis de vencimiento de cuentas pendientes de cobro, a los clientes para lograr un mayor control sobre su recuperación.
- El contador coordinará semanalmente, el cobro de cuentas a los clientes, y en casos especiales realizar la gestión de cobro en su caso delegarlo a quien considere conveniente.
- Utilizar recibos pre numerado para posibilitar un control estricto sobre la cobranza. Los formularios que se utilizan como recibos deben venir encuadrados en talonarios y pre numerados de imprenta.

- Contabilidad controlará los valores recibidos en caja, depósitos o transferencias.
- El gerente autorizará los porcentajes de descuentos por pronto pago a clientes especiales.
- Endoso restrictivo de los cheques recibidos: Quien reciba un cheque se le inserte al dorso un sello que tenga la leyenda "Únicamente para ser depositado en la cuenta de la Ferretería "Negocios y Servicios Generales Solimán".
- Depósito íntegro e inmediato de la cobranza: Diariamente se realizará el depósito total de la Cobranza, se sacará como respaldo una fotocopia de todos los cheques recibidos.

Art. 4 Vigencia y reforma de las políticas

Este reglamento debe ser aprobado por el gerente general y puesto en vigencia el primer día de su aprobación, puede ser cambiado o modificado según sea conveniente para la empresa, debe ser colocado en un lugar visible y conocido por todo el personal.

Fecha de aprobación:

Aprobado por:

Gerente

PROPUESTAS DE MEJORA N° 05

— Procedimientos para las adquisiciones de mercadería (compras)

Procedimientos para las adquisiciones de mercadería e insumos

Art. 1. Negocios y Servicios Generales Solimán SRL

Para cumplir con este reglamento se determinan los siguientes niveles jerárquicos:

- Gerente - contador – almacén- caja

Art. 2 Políticas de adquisición

- Toda compra de mercadería, bienes o servicios debe de ser aprobada por el gerente
- De acuerdo al monto las adquisiciones de mercadería, deberán cumplir lo siguiente:
- La solicitud de compra debe ir acompañada del informe de existencias del producto.
- Toda compra de mercadería, debe ser recibida y revisado por el jefe del almacén, en caso de un producto defectuoso procederá a la devolución inmediata al proveedor.
- Mantener un archivo actualizado de los proveedores permanentes de mercadería.
- Determinar los niveles máximos y mínimos de inventarios para cada tipo de producto.
- Determinar condiciones aceptables de compra, en lo referente a fletes, descuentos, y tiempo de entrega, con cada proveedor.

Art. 3 Procedimiento de compras

a. Requerimiento de productos

el jefe de almacén deberá solicitar los productos faltantes del stock. Con una orden de compra para que el gerente apruebe el pedido

b. Pedido del producto

El Gerente procederá a realizar el pedido de mercaderías al proveedor, estableciendo y confirmando cantidades, precios, descuentos, fletes, fechas de entrega y pago correspondientes.

c. Recepción y verificación del producto

El Jefe del almacén efectuará la recepción de la mercadería o productos enviada por el proveedor, para lo cual debe verificar tanto con la orden de compra y la factura correspondiente. Esta verificación comprenderá:

1. Comparación detallada de productos recibidos con una copia de la orden de compra.
2. Llevar un registro cronológico de recepción en orden de los documentos de ingreso
3. Comunicar al gerente sobre cualquier novedad en la recepción del pedido, para que haga su respectivo reclamo al proveedor.
4. Controlar Notas de débito y de crédito.

d. Ingreso del producto a almacén

Una vez verificada la mercadería o productos, se debe registrar en el sistema de inventarios el ingreso correspondiente.

e. Contabilización de la compra

El contador procederá a contabilizar la compra de los productos considerando las condiciones pactadas en cuanto a precios, fletes, descuentos y forma de pago.

f. Cancelación de la compra

Dependiendo de las formas de pago pactadas con el proveedor el departamento de contabilidad procederá a realizar la cancelación correspondiente ya sea el momento del ingreso de la mercadería o al final de su vencimiento.

Art. 4 Vigencia y reforma de este reglamento.

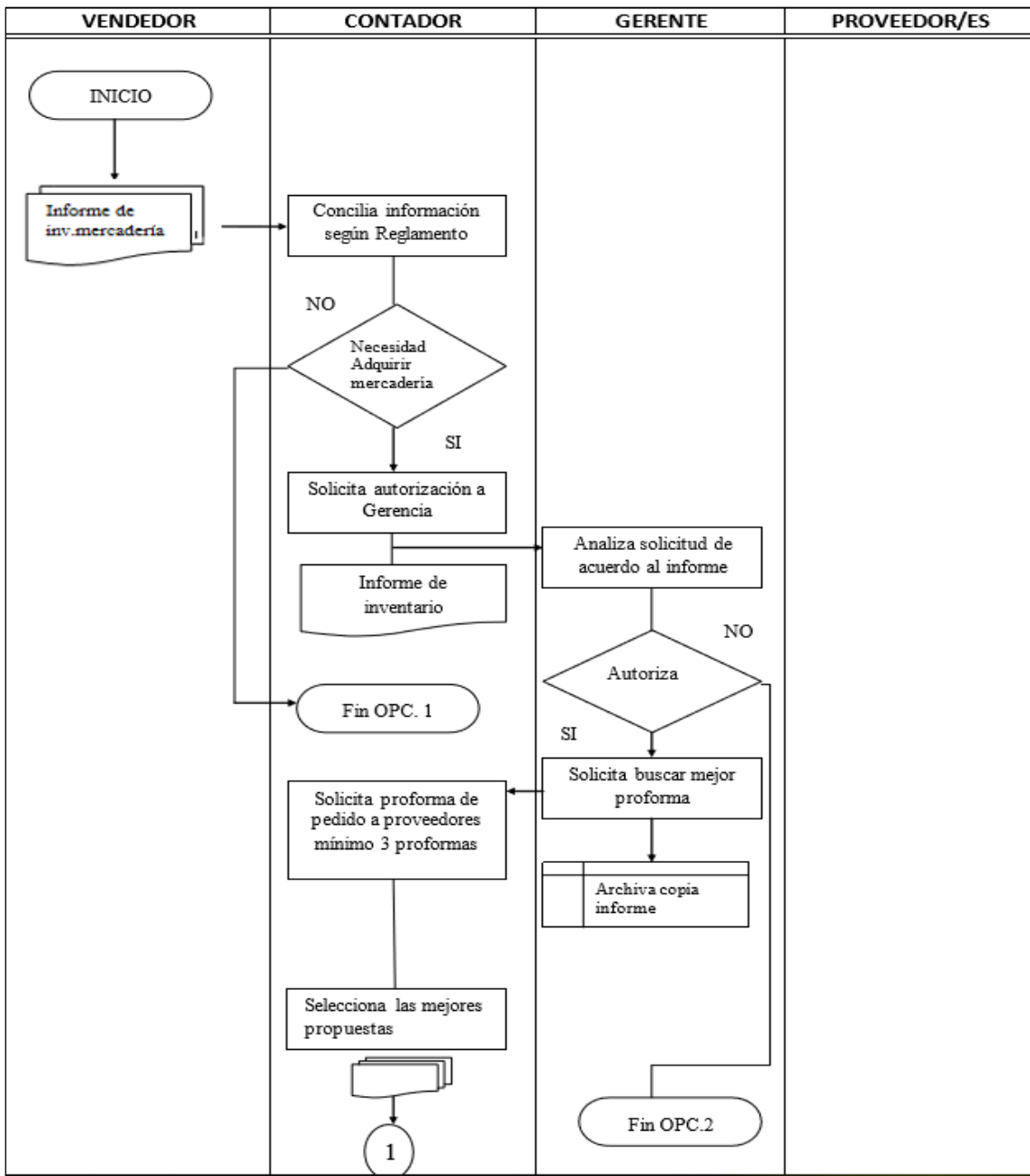
El presente reglamento es aprobado por el gerente general y debe de estar colocado a la vista para que se a conocido por todo el personal y lo aplique:

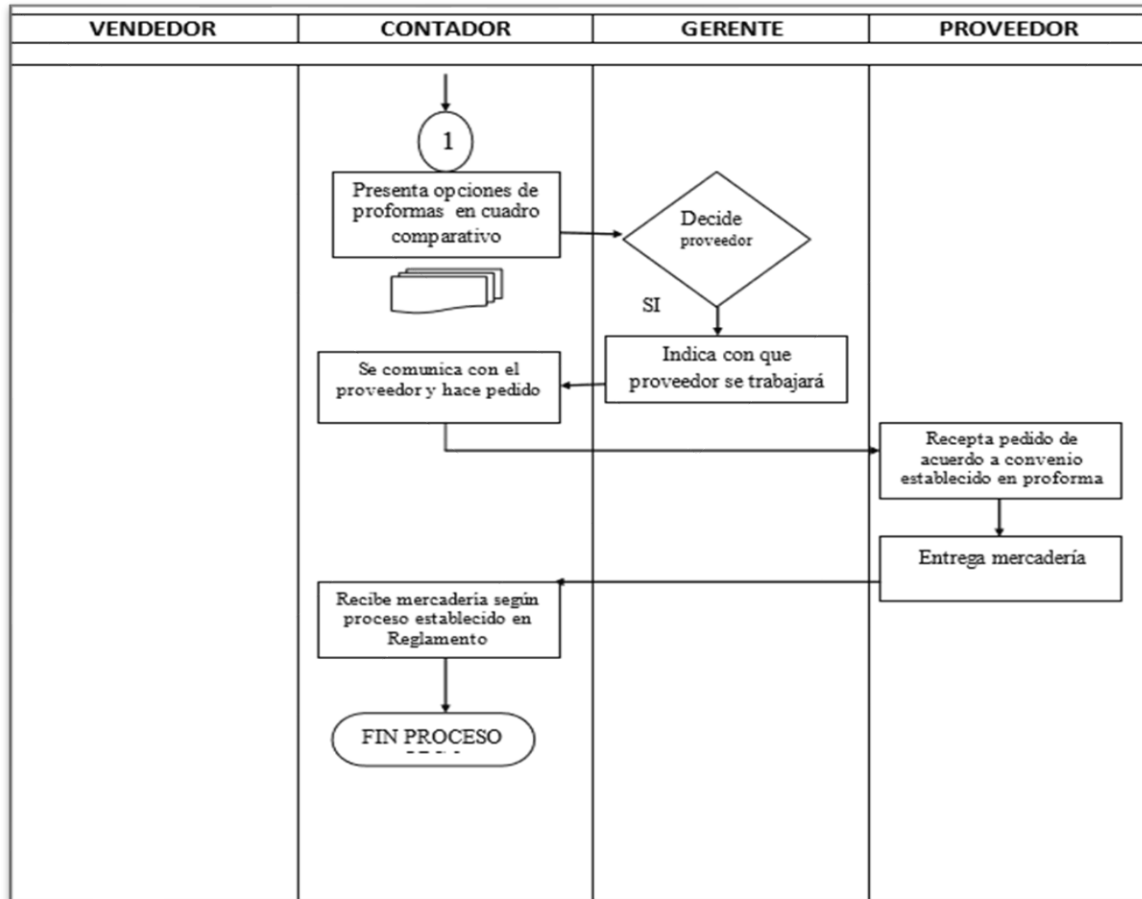
Aprobado por:

GERENTE GENERAL

Flujograma de compras

grafico 5: Flujograma de compras





Fuente: Elaboración propia

6. elaboración de políticas de seguridad para el resguardo de los valores de la empresa.

a) Medidas de seguridad con respecto al efectivo

La empresa Negocios y Servicios Generales Solimán, para resguardar dinero en efectivo requiere adoptar medidas de seguridad para evitar asaltos y desvíos de la plata por parte de los empleados y por malhechores, por más confianza que se tenga, se puede evitar Optar por las siguientes medidas.

1. Instalar una caja fuerte, para almacenar el efectivo, a la cual sólo el gerente y personas de máxima confianza tengan acceso.

2. Instalar junto al cajero una alarma, botón de seguridad y espejos convexos para que sea posible observar la acción de posibles asaltos dentro del negocio.
3. Realizar arqueos de caja sorprendidos y constantemente.
4. Designar a una persona encargada a realizar los depósitos a las cuentas respectivas de la empresa. (no es recomendable guardar el efectivo dentro del negocio).
5. Instalar Un datafono, pasa tarjetas o terminal de punto de venta para realizar cobranzas a sus clientes.
6. Emitir cheques para pagos de personal o proveedores, previa autorización del gerente.
7. Recepcionar cheques para la cobranza de las ventas realizadas a dichos clientes.
8. Realizar transferencias electrónicas tanto para la cobranza como para pagos de mercadería.
9. Llevar un orden y un registro de todos los ingresos y salidas del efectivo. (cheques, tickets, vócher de los depósitos y otros documentos).

b) Medidas de seguridad con respecto a los inventarios al almacén

La seguridad en el almacén es un aspecto fundamental que permite trabajar con menos riesgo y más eficacia siempre y cuando se respeten unas reglas básicas de seguridad.

Reglas que se deben de cumplir

1. Instalar un sistema automatizado para controlar el ingreso y salida de las existencias
2. Mantener el orden estandarizado de los productos
3. Disponer de buena iluminación y ventilación suficiente.
4. Tener salidas libres de obstáculos y claramente señalizadas.
5. Tener extintores señalizados y que sean fácilmente accesibles.

c) Medidas de seguridad con respecto a la información

1.- La información confidencial: Toda información de la empresa Negocios y servicios generales solimán, debe de ser usada adecuadamente. ya que muchos de los colaboradores tienen acceso a conocimientos valiosos sobre los contactos de cliente, proveedores y financiera de carácter estratégico, que constituyen activos valiosos para cualquier empresa de la competencia. Es por esa razón que se requiere confidencialidad ya que está sujeta a amenazas externas, como pueden ser el robo, el pirateo o el espionaje comercial. No obstante, la mayor amenaza a la información confidencial procede a menudo del interior de la empresa por los mismos colaboradores.

- ✓ Para resguardar la información es necesario hacerle firmar al trabajador una declaración jurada de confidencialidad de la información, en caso incumpla será denunciado penalmente.

2. Control de acceso a la información: Las contraseñas de los sistemas operativos de la empresa lo deben de tener solo personas autorizadas y de confianza, estas contraseñas deben ser cambiadas cada 6 meses según autorización de gerencia.

Crear copias de seguridad periódicamente de los datos relevantes y aplicaciones de la empresa.

3. Exigir a todos los colaboradores a utilizar las redes sociales y comunicaciones exclusivos de la empresa mas no cuentas personales como (Facebook, WhatsApp, el teléfono y celular, etc.).

4. No permitir que los colaboradores hagan uso de sus dispositivos electrónicos dentro de la empresa de manera que la protección de la información sea confidencial.

5. Proteger los sistemas operativos con un antivirus potente.

6. Actualizaciones de seguridad: Los sistemas deben estar correctamente actualizados

7. Protección de las cuentas bancarias: Tener bastante cuidado al ingresar las contraseñas en el navegador, sugerir al banco ajustar las medidas de seguridad según las necesidades de la empresa. (tokens, doble contraseña, SMS, tarjetas de claves, llamada telefónicas).

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán SRL – Paita 2019.

Fortalezas

- La empresa negocios y servicios generales Solimán SRL- Paita tiene más de 10 años de actividad comercial; cuenta con más de cinco sucursales ofreciendo productos de buena calidad y además estas tiendas están ubicadas en algunos puertos a nivel nacional (4 en Paita y 1 en Parachique), cerca del consumidor que son los pescadores. Además cuenta con local propio y clientes potenciales a quienes les ofrece productos con garantía y de buena calidad (Muestras o trampas potera, ganchos, cocinas industriales, anclas, etc.) debido a que sus colaboradores internos son competentes, además la empresa cuenta con cámaras de video vigilancia.
- La empresa cuenta con toda la documentación legal para su respectivo funcionamiento junto a ello cuenta con la patente de su producto bandera (muestra solimán)
- La empresa realiza cotizaciones antes de ejecutar la compra de sus materiales e insumos además prioriza el precio y la calidad del producto, y cuenta con un proveedor exclusivo el cual posee el diseño y modelo del material para la

elaboración del casco (pieza esencial para la fabricación de la muestra solimán el cual abastece únicamente a nuestra empresa.

- También se pudo evidenciar que si cuentan con un sistema computarizado que integran todas las áreas de la empresa, sin embargo no es utilizado en las actividades del negocio
- La empresa utiliza medios o programas de publicidad de persona a persona y estrategias comparativas del producto ante la competencia por que el producto que ofrece es diferente del competidor, además estos productos son de calidad 100% garantizados, también utiliza las redes sociales como son WhatsApp y Facebook, ya que la empresa está en constante innovación del producto y en las expectativas del cliente. Asimismo, el ambiente que se maneja entre colaboradores es respetuoso y profesional lo cual facilita la comunicación oportuna entre tiendas y saber a quién comunicar alguna inquietud.
- Es reconocida a nivel nacional por la elaboración del producto de mayor acogida llamado muestra o trampa potera solimán que es utilizado para las actividades de pesca artesanal.
- La empresa revisa oportunamente los productos que estén en perfectas condiciones que el cliente solicita, realiza seguimientos de procesos de fabricación necesarios para cumplir con las expectativas de calidad del producto ofrecido.

5.2.2 Respecto al Objetivo específico 2

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa ferretera: Negocios y servicios Generales Solimán S.R.L– Paita 2019.

Debilidades.

- Se determinó que la empresa no cuenta con una línea de mando definida, por lo

tanto, no tiene un organigrama estructurado donde se vean reflejado todas las áreas específicas del negocio.

- Se determinó que en la empresa el personal no tiene segregación de funciones para realizar sus actividades, debido a la falta de un manual de organización y funciones establecidas por cada área.
- La empresa no contempla procesos específicos para la contratación del personal
- La empresa no tiene evidencia de controles o registros que garanticen el ingreso y salida del efectivo y mercadería. Además, se detectó que la centralización de las decisiones en una sola persona genera cuellos de botella al momento de tomar decisiones dado que se tiene que esperar la autorización o visto bueno para poder proceder en actividades que son de vital importancia retrasando o deteniendo la continuidad de las operaciones.
- Se determinó que la empresa no realiza inventarios físicos de las existencias, debido que no cuentan con procesos administrativos formales (documentados).
- Se determinó que el área de ventas no posee un manual de políticas y procedimientos para realizar las ventas, además no existe un sistema actualizado que asegure la confiabilidad de los precios y esto ocasiona una pérdida de tiempo y dinero.
- Se determinó que la empresa no cuenta con políticas o procedimientos para créditos y cobranzas en la cual corre el riesgo de aumentar la cartera de morosidad y como consecuencia disminución del flujo del efectivo.
- Se determinó que la empresa no cuenta con un manual o procedimientos para la adquisición de mercadería.
- Se observó que no tiene medidas de seguridad para resguardar los valores y activos de la empresa como: el efectivo, almacén y la información de la empresa.

5.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

Explicar la propuesta de mejora del control interno de la empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán SRL – Paita 2019.

De acuerdo al análisis elaborado en el objetivo N° 02, del cual se han determinado deficiencias en la empresa del caso de estudio, con las siguientes propuestas de mejora se logrará mejores resultados en la empresa:

Propuestas de mejora N° 01:

Elaboración de un organigrama y manual de funciones y responsabilidades. Para que el personal conozca la estructura organizativa a de la empresa es necesario que la empresa tenga un organigrama estructurado donde evidencie los respectivos niveles jerárquicos, el manual de organización y funciones es importante porque sirve de guía para la aplicación de tareas y funciones de todo el personal de la empresa. Sin embargo, la empresa no le ha dado la debida importancia y es por eso que se evidencio que el personal realiza múltiples funciones sin saber cuáles son sus reales responsabilidades que no esclarece la política organizativa

Propuestas de mejora N° 02

Reglamento interno para el personal. El reglamento interno es una herramienta indispensable que su fin es esclarecer conflictos que se presentan dentro de la empresa entre el empleador y trabajadores, este conjunto de normas permite tener un buen clima laboral, sin embargo, solimán no ha contemplado estas políticas de vital importancia para delimitar acciones de los trabajadores que vayan en contra de la empresa.

Propuestas de mejora N° 03

Procedimiento para inventario de existencias de almacén. El tener de manera escrita

el manual de toma de inventarios y aplicarlo por el personal a cargo, le permite a la empresa conocer en cualquier momento el valor de los inventarios, también permite conocer el costo de lo vendido, así como la utilidad o pérdida que se haya dado en un periodo determinado, además su propósito es proveer a la empresa los materiales necesarios para que este se desarrolle sin inconvenientes. Sin embargo, la empresa no tiene definido este proceso y desconoce que el pilar fundamental de su organización son sus existencias en almacén.

Propuestas de mejora N° 04

Crear políticas de créditos y cobranzas. Una vez dadas a conocer al cliente las políticas del crédito le permite a la empresa ejecutar procedimientos eficaces de cobranza, puesto que ya se conocen las reglas del crédito y cobranza. Sin embargo, solimán no ha implementado procedimiento tampoco tiene políticas claras de cobranza que le faciliten proveer y reducir la cartera de alta morosidad.

Propuestas de mejora N° 05

Procedimientos para las adquisiciones de existencias. Este proceso tiene como objetivo adquirir las distintas existencias como: materias primas y auxiliares, materiales, suministros, etc, no solo a un precio razonable sino también en la oportunidad que corresponda.

Propuestas de mejora N° 06

— **Elaboración de políticas para el resguardo de los valores de la empresa.** Aplicar estas medidas de seguridad le va a permitir a la empresa a tener un resguardo de los valores y bienes de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1 Respecto al Objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán SRL – Paita 2019.

1. Se concluye, que la empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán SRL tiene más de 10 años de actividad comercial, tiene 5 sucursales con local propio ofreciendo productos de calidad (Aparejos de pesca, trampas potera, ganchos, cocinas industriales, anclas, entre otros) cerca del consumidor, sus colaboradores internos son competentes y cuenta con la seguridad de cámaras de video vigilancia y además tiene toda la documentación legal para el buen funcionamiento de su negocio.
2. La empresa realiza cotizaciones, prioriza el precio y la calidad del producto, cuenta con un proveedor exclusivo el cual abastece únicamente a nuestra empresa solimán
3. También que se pudo evidenciar que si cuentan con un sistema computarizado que integran todas las áreas de la empresa, sin embargo no es utilizado en las actividades del negocio. Sugiriendo a la empresa solicitar el manual o guía del sistema al proveedor de software para así poder capacitar al personal y poner en marcha dicho funcionamiento del sistema.
4. La empresa es reconocida a nivel nacional por la elaboración del producto de mayor acogida llamada muestra o trampa potera solimán (producto bandero de la empresa) que es utilizado para las actividades de pesca artesanal.
5. La empresa realiza publicidad de persona a persona y con estrategias comparativas del producto 100% garantizado también utiliza las redes sociales como son WhatsApp y Facebook, Así mismo la empresa revisa oportunamente los productos que estén en

perfectas condiciones para que el cliente esté satisfecho de la calidad del producto ofrecido.

6.1.2 Respecto al Objetivo específico 2

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa ferretera: Negocios y servicios Generales Solimán S.R.L– Paita 2019.

1. La empresa Negocios y Servicios Generales Solimán SRL no tiene un organigrama funcional, donde se evidencie las funciones y responsabilidades de los trabajadores.
2. La empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para realizar las ventas al crédito y al contado
3. La empresa no cuenta con un proceso de reclutamiento de colaboradores internos y tampoco tiene un manual de procedimientos y funciones específicas para el correcto desarrollo de sus funciones.
4. Se concluyó, que el área de almacén (poca implementada) no tiene procedimientos para la tomar inventarios físicos ya que no existe personal idóneo para que asuma esta responsabilidad, en la que se evidencio que los productos no están debidamente organizados y esto no permita llevar un orden que facilite la rápida ubicación de los materiales y/o productos según la necesidad o requerimiento
5. La empresa no tiene políticas definidas de los créditos que otorga a sus clientes y como consecuencia tampoco tiene políticas de cobranza.
6. La empresa no tiene implementado los procesos para adquisición de mercaderías destinadas a la venta y a la producción, ya que estos procesos sirven son de mucha importancia para determinar los costos de los productos mediante requerimiento de cotizaciones hacia los proveedores.

7. La empresa cuenta con un sistema computarizado que integra todas las operaciones administrativas, sin embargo, este sistema no es utilizado por que el personal no ha sido capacitado y tampoco existe los manuales que sirven de guía para poner en operatividad dicho sistema lo cual se considera que su uso permitirá resguardar sus activos frente al hurto, deterioro y/o pérdida

6.1.3 Respecto al Objetivo específico 3

Explicar la propuesta de mejora del control interno de la empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán SRL – Paita 2019.

1. Elaboración de un organigrama y manual de funciones y responsabilidades.

Se concluye que es necesario elaborar un organigrama y como consecuencia de ello establecer las funciones y responsabilidades que corresponda a cada puesto o nivel jerárquico. Ello contribuirá a un mejor uso del personal, tomando en cuenta que se contará con un perfil para el puesto y por ende se incrementará la productividad de la empresa ante una mejor administración del recurso personal

2. Reglamento interno para el personal.

Al implementar el reglamento interno del personal le va a permitir a la empresa contar con una normativa clara y que será de estricto cumplimiento tanto para el empleador como para los trabajadores, con el fin de garantizar un normal desarrollo de las actividades del personal en el marco de la ley.

3. Procedimiento para inventario de existencias de almacén. La empresa debe establecer procedimientos para la realización de inventarios de las existencias de almacén: **Se propone lo siguiente.**

- Se realice toma de inventarios físico mensualmente, al menos en las existencias de mayor valor significativos, como las varillas inoxidables que es un producto de uso intenso en la producción.
- La toma de inventario al producto terminado se efectuará semanalmente,

considerando la gran demanda de “muestras o trampas porteras en el mercado”

- Las diferencias detectadas conciliando con las tarjetas de control de cada producto serán alcanzadas a contabilidad para el ajuste correspondiente.
- El encargado de logística previo a la toma de inventario alcanzara al responsable de la toma de inventario (que será quien designe el gerente) el listado de los productos y saldo a la fecha de las unidades.

4. Crear políticas de créditos y cobranzas. El no contar la empresa con las disposiciones para otorgar créditos a generado que las ventas al crédito no siempre concluyen con una cobranza oportuna y por tal el incremento transitorio de la morosidad en determinados momentos del año. Dicha propuesta considera:

- Se deberá otorgar crédito a un plazo máximo de 15 días.
- El crédito será otorgado a clientes que asegure contar con la liquidez adecuada para cumplir oportunamente con los créditos. Por lo cual el gerente evaluara la información que se le solicite al cliente.
- No se le otorgara nuevo crédito al cliente mientras no haya cancela su deuda.
- En caso de cliente que por razones de fuerza mayor haya incurrido en morosidad la empresa deberá otorgarle un descuento razonable por motivación de pago.

5. Procedimientos para las adquisiciones de existencias. Se adjunta propuesta de mejora de implementación de procedimientos para las adquisiciones de mercaderías le permite a la empresa reducir costos efectivizar el abastecimiento dando lugar a que las operaciones de la empresa no se paralicen y se pueda mantener a un cliente satisfecho cuando este busque y encuentre stock de lo que necesita, estos procedimientos los ejecutara el área de logística (almacén)

6. Elaboración de políticas de seguridad para el resguardo de los valores de la empresa.

Se propone medidas de seguridad que va a permitir a la empresa mayor resguardo y control de sus bienes como el efectivo, almacén y la información de la empresa ya que estas medidas son de mucha importancia para así evitar a tiempo malos manejos y resguardar los activos de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- AGURTO MENDOZA, N. I. (2018). caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa "corporación yerodi eirl" de Cercado de Lima, 2018. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8944/control_interno_empresas_privadas_agurto_mendoza_norma_irene.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- AMBULUDÍ CANDO, L. E. (2013). "Control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la ferretería "centro ferretero lumbaquí "ubicada en la provincia de Sucumbíos, cantón Gonzalo Pizarro - Ecuador". Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20500/1/T2519i.pdf>
- ANONIMO. (13 de setiembre de 2016). Clasificación de los controles internos de la auditoría de sistemas. Obtenido de clasificación de los controles internos: <http://clasificaciondecontrolesdeauditoria.blogspot.com/2016/09/clasificacion-de-los-controles-internos.html>
- CHALCO, S. E. (2015). análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot SRL - Lima 2015. Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/978/chalco_se.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- COOPERS, & LYBRAND. (1997). los nuevos conceptos del control interno (informe coso). New York, N.Y.: Díaz de Santos.
- GARCÍA, M. A. (2014). el control interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la gestión gerencial de las empresas. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12715/ENSAYO%20-%20OPCION%20DE%20GRADO%20-%20CONTROL%20INTERNO.pdf;jsessionid=DEC9EF64436D0519A60CDA3A1671C2D9?sequence=1>
- GÓMEZ, G. (11 de Mayo de 2001). Control interno en la organización empresarial. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- GONZA, E. (2016). los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1031/control_inter no_administrativo_del_area_de_almacen_gonza_garcia_elisa.pdf?sequence=4&isAllowed=y

GUERRA ROMERO, S. E. (2016). el control interno y su importancia en los inventarios de la empresa, inversiones corazón de jesús s.a.c. rubro ferretería, concepción 2015. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1128/control_inter no_inventarios_eficiencia_guerra_romero_saul_edwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y

HENDERSON, K. (s.f.). componentes de la estructura de control interno(el comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión treadway). la voz de houston.

LYBRAND, & COOPERS. (1997). Los nuevos conceptos del control interno. new york, n.y: Dias de santos s.a.

OCAÑA AVENDANO, A. A. (5 de marzo de 2016). objetivos del control interno. obtenido de <https://prezi.com/lix8809pyauv/objetivos-del-control-interno/>

OPENCONTENT. (14 de julio de 1998). principios del control interno generales. obtenido de <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>

PEREZ REYES, R. (2018). Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. Andina Agencia Peruana de Noticias.

PRODUCE. (s.f). pesca artesanal maritima. obtenido de características operativas de los puntos de desembarque: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/CB3F718CFC636D54052577270075A670/\\$FILE/punto.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/CB3F718CFC636D54052577270075A670/$FILE/punto.pdf)

Rodríguez, R. G., & Vega, L. I. (19 de AGOSTO de 2016). diseño de un sistema de control interno en la empresa a&b representaciones srl con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/753/1/TL_RodriguezdelaCruzRussell_VegaDavilaLucia.pdf

ROMERO, J. (31 de agosto de 2012). Control interno y sus 5 componentes según COSO. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

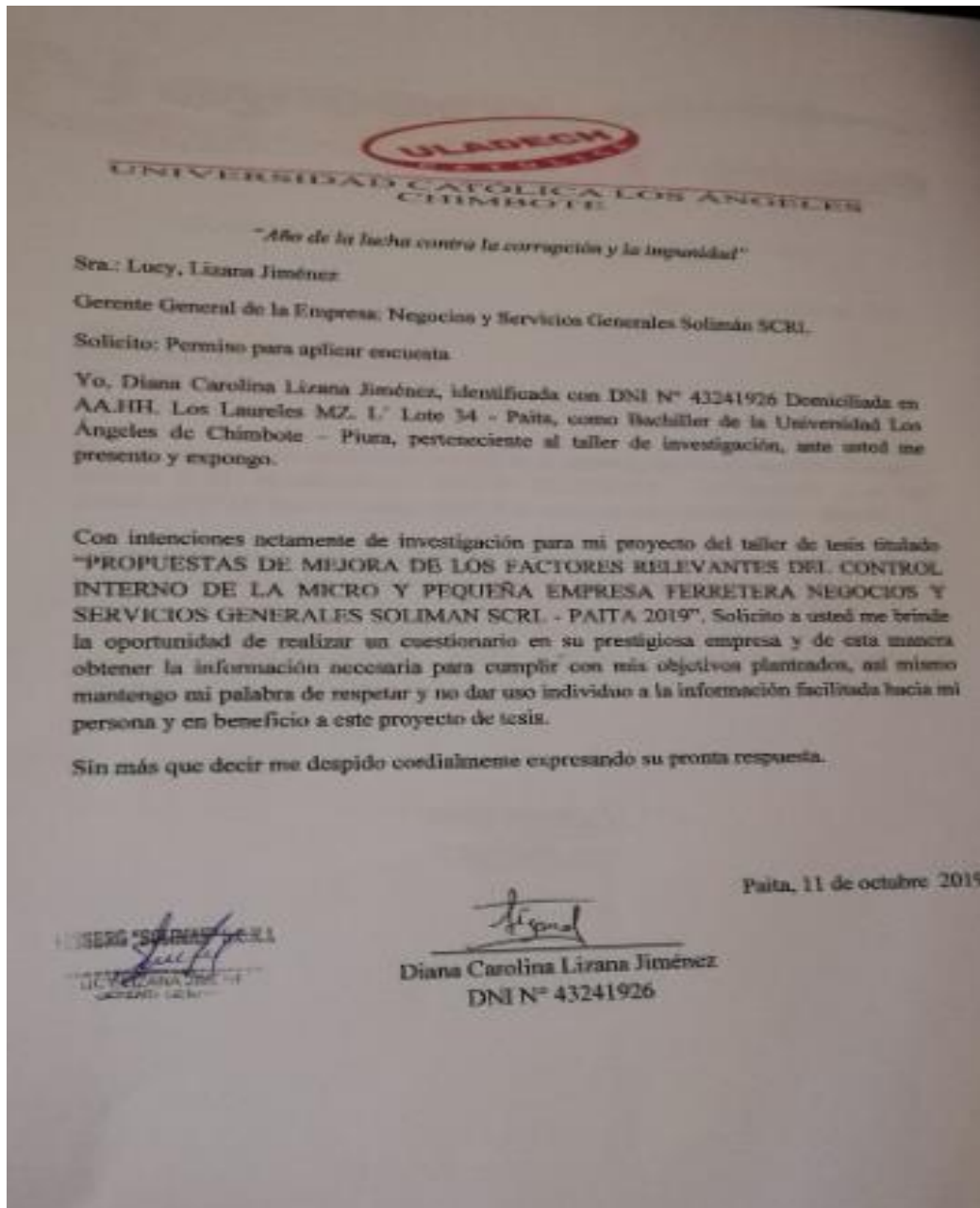
UBILLUS HERRERA, L. D. (2018). los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú. caso: ferreteria servicios generales señor de los milagros-huancabamba-piura-2017. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2839/CONTROL%20ad_NTERNO_ALAMACENES_UBILLUS_HERRERA_LIZET_DEL_ROCIO..pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

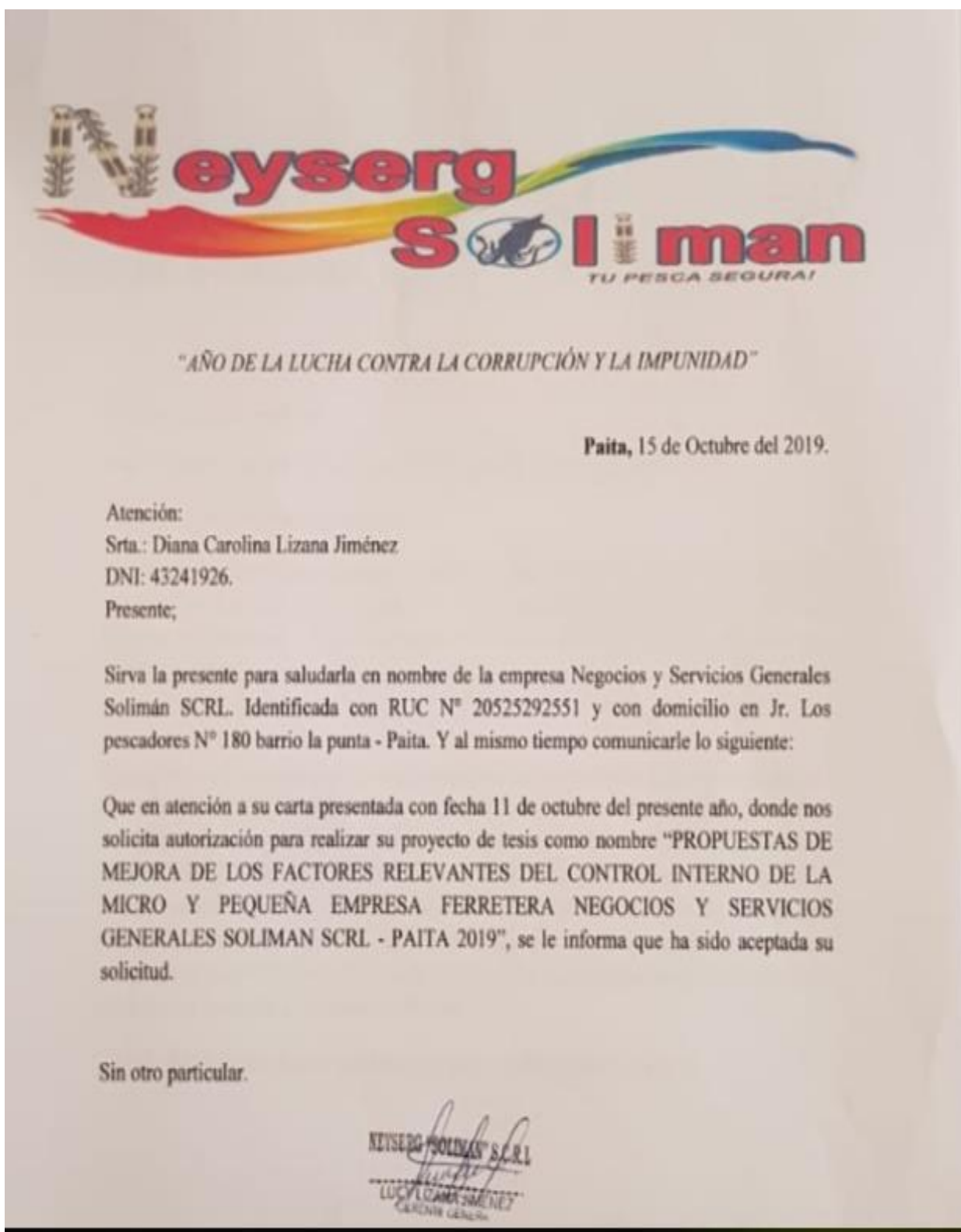
ANEXO N°. 01

CARTA DE SOLICITUD



ANEXO N°. 02

CARTA DE ACEPTACION





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL
CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA FERRETERA NEGOCIOS Y
SERVICIOS GENERALES SOLIMAN SRL - PAITA 2019**

Encuestador (a): Lizana Jiménez, Diana Carolina **Fecha:** 08 de noviembre 2019

INSTRUCCIONES: Marcar dentro del paréntesis con una “X” la alternativa correcta (solo una):

	PREGUNTAS	SI	NO
	AMBIENTE DE CONTROL		
1	¿Qué tiempo de actividad tiene NEYSERG SOLIMAN?		
	a) 1-5 años		
	b) 5-10 años		
	c) 10 a más años		
2	¿Cuántos establecimientos tiene la empresa incluyendo este?		
	a) 1-3		
	b) 3-5		
	c) 5 a mas		
3	¿El establecimiento(s) donde realiza sus actividades es propio?		
4	¿Existen valores y principios bien definidos dentro de su empresa?		

5	¿Su empresa cuenta con cámaras de video vigilancia?		
6	¿Los colaboradores que labora en su empresa son competentes?		
7	¿Cuenta la empresa con un organigrama estructurado?		
8	¿Existe algún proceso de reclutamiento para requerimiento de personal?		
9	¿Existe separación de funciones en cuanto al registro, custodia, compra, recepción y despacho de mercadería e insumos para la producción?		
EVALUACION DE RIESGOS			
10	¿La empresa cuenta con toda la documentación legal para su funcionamiento?		
11	¿El cajero es el único que tiene acceso a caja, por tanto, es responsable del dinero?		
12	¿Los cheques que giran están a nombre de la empresa?		
13	¿El almacenero es el único que tienen acceso a las existencias de mercadería e insumos por tanto es responsable de las existencias?		
14	¿Las compras de mercadería e insumos para la producción están autorizadas y documentadas?		
15	¿Cuenta con el espacio suficiente para que toda la mercadería e insumos para la producción estén bien almacenada?		
ACTIVIDADES DE CONTROL			
16	¿Existe área Financiera contable dentro de su organización?		
17	¿Existe un reglamento de políticas para el personal?		
18	¿Utiliza un sistema que le permita la integración, automatización de la información de los procesos administrativos de la empresa?		
19	¿Existe registro o control de los cheques?		
20	¿Para la adquisición de mercadería e insumos para la producción realiza cotizaciones?		
21	¿Existe procedimientos para la adquisición de mercadería e insumos para la producción?		
22	¿Los pagos que se realizan son previamente autorizados por el gerente?		

23	¿Realiza inventarios físicos por lo menos una vez al año?		
24	¿Utiliza formatos pre establecidos para el ingreso / salida de mercaderías?		
25	¿Existen registros detallados, que permitan el control y clasificación en cuanto a pagos a terceros (proveedores, tributos, prestamos, personal u otros)		
26	¿Existe un adecuado control con respecto a las fechas de vencimiento de las obligaciones contraídas?		
27	¿Cuenta la empresa con políticas o procedimientos para créditos y cobranzas?		
28	¿Para efectuar la compra de mercadería e insumos para la producción opta por?		
	a) Los precios más bajos		
	b) La calidad del producto		
	d) Por ambos		
29	¿Se lleva un registro de trabajadores en el que consten sus datos personales?		
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
30	¿Realiza programas de capacitación para su personal?		
31	¿Usted sabe a quién comunicar sobre alguna deficiencia que ocurra en su lugar de trabajo?		
32	¿El departamento de ventas posee un manual de políticas y procedimientos?		
33	¿Existen estrategias de ventas?		
34	¿Existen medios o programas de publicidad para ofertar los productos de la tienda?		
	SUPERVISION Y SEGUIMIENTO		
35	¿Existe alguna persona encargada de la supervisión de las operaciones?		
36	¿Se asegura la entrega de los productos a los clientes de forma oportuna?		
37	¿Se revisan periódicamente los precios de ventas por un empleado que no tenga conexión alguna con ventas, para cerciorarse de que tales precios son los más convenientes para la empresa?		