



**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 EN LA
EMPRESA ZETA IMPRESORES GRAFICOS E.I.R.L.
PIURA, 2019.**

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

AUTOR

**VALVERDE CHIROQUE RUBY ROBERTO
ORCID: 0000-0003-4661-4828**

ASESOR

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

**PIURA – PERÚ
2020**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA ZETA IMPRESORES GRAFICOS E.I.R.L.**

PIURA, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Valverde Chiroque, Ruby Roberto

ORCID: 0000-0003-4661-4828

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

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

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

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Presidente

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo
Miembro

Mgtr. Alejandro Arturo Saavedra Chiroque
Miembro

Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso por darme la vida, la salud y fortaleza necesaria para enfrentar los problemas presentados en este camino y así poder cumplir con todas metas trazadas.

A la C.P.C Edmé Martha García Mandamientos mi asesora de tesis, quien, con su profesionalismo, esmero, experiencia y paciencia, me ha encaminado en la investigación y así poder concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis padres quienes son mi fuerza, mi motor e inspiración para poder salir adelante y no desmayar ante nada, y por quienes me esfuerzo cada día.

**A la Universidad Católica Los Ángeles de
Chimbote- Filial Piura por ser un centro
de estudios en donde se brinda
oportunidad de la Educación a Distancia,
porque me permite crecer y convertirme
en un profesional.**

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL, Piura 2019; teniendo en cuenta que las posibilidades a mejorar son administrativas. La metodología es de tipo Cualitativo – Descriptivo – Bibliográfico. Se elaboró un cuestionario, el cual fue aplicado a los encargados de cada área de la empresa, obteniéndose los siguientes resultados: Zeta Impresores Gráficos EIRL, no tiene a todos sus trabajadores registrados en planilla, tiene un amplio almacén pero este no tiene un suficiente stock de materiales para procesar productos que más venden, en el área de operaciones de imprenta existe personal con conocimiento no calificado, las máquinas de imprenta no tienen un programa de mantenimiento preventivo. La empresa también tiene políticas de control interno en el área de ventas, pero estas están perjudicando a la empresa; dado que según cuestionario dentro de las políticas de ventas se observa que el cliente solo paga el 25% de adelanto para su producto o servicio, otra política que perjudica es que da muchos días de espera para que el cliente recoja el producto o servicio. El administrador realiza muy poco la supervisión de las funciones de cada trabajador, tiene un sistema contable y declara oportunamente sus obligaciones tributarias. Finalmente se concluye que Zeta Impresores Gráficos EIRL, tiene que mantener un almacén con stock de material e insumos, tiene que reestructurar sus políticas de ventas, crear un programa de mantenimiento preventivo para la maquinaria de imprenta y también incorporar a todos sus trabajadores en planilla en beneficio de la empresa y del trabajador.

Palabras clave: Almacén, control interno, imprenta, políticas, programa.

ABSTRAC

The purpose of this research is to establish internal control opportunities that improve the possibilities in the company Zeta Impresores Gráficas EIRL, Piura 2019, taking into account that the possibilities to improve are administrative. The methodology is Qualitative - Descriptive - Bibliographic. A questionnaire was prepared, which was applied to those in charge of each area of the company, obtaining the following results: Zeta Graphic Printers EIRL, does not have all its workers registered on the payroll, has a large warehouse but it does not have enough stock of materials to process products that sell the most, in the area of printing operations there are personnel with unqualified knowledge, printing machines do not have a preventive maintenance program. The company also has internal control policies in the sales area, but these are hurting the company; Given that according to the questionnaire within the sales policies, it is observed that the customer only pays 25% in advance for their product or service, another policy that is damaging is that it gives many days of waiting for the customer to pick up the product or service. The administrator does very little supervision of the functions of each worker, has an accounting system and declares their tax obligations in a timely manner. Finally, it is concluded that Zeta Graphic Printers EIRL, has to maintain a warehouse with stock of material and supplies, has to restructure its sales policies, create a preventive maintenance program for printing machinery and also incorporate all its workers in payroll in benefit of the company and the worker.

Keywords: Warehouse, internal control, printing, policies, program.

CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRAC.....	viii
CONTENIDO	ix
INDICE DE CUADROS	x
INDICE DE GRAFICOS.....	xi
I. INTRODUCCION	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	6
2.1 ANTECEDENTES	6
2.2 BASES TEÓRICAS	14
2.3 MARCO CONCEPTUAL	17
2.4 ESTUDIO DE CASO	32
III. HIPÓTESIS.....	35
IV. METODOLOGÍA:	36
4.1. Diseño de la Investigación.....	36
4.2. Población y Muestra:	36
4.3. Definición y Operacionalización de las variables.....	36
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.5 Plan de análisis.....	37
4.6 Matriz de consistencia	38
4.7 Principios éticos.....	39
V. RESULTADOS.....	41
5.1 Resultados.....	41
5.2 Análisis de los resultados.....	84
VI. CONCLUSIONES	91
Aspectos complementarios	96
Referencias bibliográficas.....	96
Anexos	100

INDICE DE CUADROS

CUADRO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	38
CUADRO N°02 FACTOR RELEVANTE.....	41
CUADRO N°03: PROVISIÓN DE PLANILLA MENSUAL	53
CUADRO N°04: VENTAS DE LOS MESES ENERO A JULIO 2019.	58
CUADRO N°5: MILLARES DE PRODUCTOS VENDIDOS POR MES	59
CUADRO N°6. PRODUCCIÓN EN MILLARES POR MES -MESES DE ENERO A JUNIO 2020.....	60
CUADRO N°7 INSUMOS Y MATERIAL POR MILLAR	61
CUADRO N°8: PLIEGOS DE PAPEL USADO POR VENTAS MENSUALES.....	61
CUADRO N°9: CARACTERISTICAS DE CADA RESMA DE PAPEL	62
CUADRO N°10: STOCK MAXIMO DE RESMAS EN ALMACEN	62
CUADRO N°11: PROYECCION DE PAPEL EN RESMAS MES DE JULIO.....	63
CUADRO N°12: PROYECCION DE PAPEL EN RESMAS MES DE AGOSTO.....	63
CUADRO N°13: PROYECCION DE PAPEL EN RESMAS MES DE SETIEMBRE..	64
CUADRO N°14: PROYECCION DE PAPEL EN RESMAS MES DE OCTUBRE	64
CUADRO N°15: PROYECCION DE PAPEL EN RESMAS MES DE NOVIEMBRE	65
CUADRO N°16: PROYECCION DE PAPEL EN RESMAS MES DE DICIEMBRE ..	65
CUADRO N°17 MUESTRA DE INSUMOS POR 20 MILLARES.....	66
CUADRO N°18 STOCK DE INSUMOS PARA MESES PROYECTADOS.....	67
CUADRO N°19: POSIBLES SOLUCIONES PARA LA EMPRESA ZETA IMPRESORES GRAFICOS EIRL	71
CUADRO N°20 FORMATO DE PROGRAMACION DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA MAQUINARIA Y EQUIPO DE IMPRENTA	79
CUADRO N°21. FORMATO DE PROGRAMACION DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO MAQUINA DE IMPRESIÓN OFFSET RIOBY 524 HY.	80
CUADRO N°22. FORMATO DE PROGRAMACION DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO MAQUINA DE GIGANTOGRAFIA ALLWIN KONICA 3204.	81
CUADRO N°23.FORMATO DE PROGRAMACION DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPO DE IMPRENTA PC MARCA LG CORE INTEL I7	82
CUADRO N°24. PROGRAMACION DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE MAQUINARIA Y EQUIPO.....	83

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO N°1: ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	33
GRÁFICO N°2: OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA	34
GRAFICO N°03: EVALUACION DE OBJETIVOS	69

I. INTRODUCCION

Hoy en día el mercado gráfico señala la comunicación entre las empresas y sus clientes presentando una inclinación fuerte por la personalización de la información, transmitiendo un mensaje directo y eficaz. Por ello el sector gráfico en el Perú apunta a un importante crecimiento para los próximos años, todo esto alineado al segmento digital a color. Hay un importante despegue del mercado de impresión digital, esto representa una oportunidad importante para el desarrollo de nuevas tecnologías, aplicaciones y servicios, que contribuyen a la buena comunicación entre las empresas y sus clientes, permitiendo vender un mejor producto o servicio en el mundo de la imprenta.

Esta evolución y cambio de la imprenta digital es muy notable por la diversificación de sus productos en la función publicitaria que las empresas ejercen para su desarrollo, el cual también está relacionado con los precios competitivos y muy atractivo para la demanda que requieren de estos productos y servicios del mercado gráfico, por lo que la empresa que vende productos y servicios de imprenta debe tener y aplicar políticas de control interno en sus diferentes áreas de trabajo como son, ventas, operaciones,, administración, gerencia entre otras.

El control interno permite resguardar los recursos del negocio para poder evitar pérdidas por fraude o negligencia, como también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización. Usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un

sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, y se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas. Todo esto conlleva que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como puede ser la malversación de recursos económicos, exceso de recuso humano, pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros (Deloitte, 2018).

El tipo de investigación fue de tipo descriptivo porque consistió en lograr conocer las situaciones, comportamientos, problemática a través de la descripción de las actividades y procesos de los trabajadores de cada área de la empresa; el nivel de esta investigación fue cuantitativo, porque se utilizaron instrumentos de recolección de datos, como el cuestionario; la investigación utilizó el diseño descriptivo, bibliográfico y documental, la población estuvo compuesta por las diferentes áreas de la empresa de servicios de imprenta Zeta Impresores Gráficos E.I.R.L ,ubicada en la ciudad de Piura; asimismo la muestra está conformada por los encargados de cada área de la empresa Zeta Impresores Gráficos EIRL. La variable de estudio representa un elemento importante y vital en toda empresa, considerado una herramienta muy importante para mejorar el rendimiento de la empresa, tomándose incluso como un proceso integral de gestión realizada tanto por la gerencia como por parte de los trabajadores de las diferentes áreas, con el fin de mitigar los riesgos en el desempeño de la gestión dando seguridad razonable para que se alcancen los objetivos que se quieren lograr. La empresa en

estudio tiene 10 trabajadores, de los cuales solo cuatro están en planilla, en cuanto a productos y servicios que mayormente vende es publicidad impresa como volantes, dípticos, trípticos, formatos, hojas membretadas, folder y otros; pero la empresa no tiene un almacén con stock suficiente para atender pedidos de mayor demanda, esto permite que se demore para entregar el producto al cliente, también al no tener material para procesar la máquina y el operario dejan de trabajar perjudicando muy seriamente a la empresa.

Por lo expresado anteriormente, la investigación se formula a través del siguiente Enunciado: ¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL-Piura 2019?

Objetivo general

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL, Piura 2019.

Objetivos específicos

1. Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL, Piura 2019.
2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL, Piura 2019.
3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL, Piura 2019.

Finalmente, la investigación se justifica:

Desde el punto de vista teórico:

La investigación sobre el control interno es importante porque permite a las imprentas en la ciudad de Piura vender un mejor producto o servicio de calidad a un menor precio y menos tiempo, logrando eficiencia y eficacia. Tener un mejor desenvolvimiento en este giro de negocio y expandir este rubro de imprentas, así como incrementar sus ventas, para generar mayores utilidades.

Esto permite que el empresario obtenga mayores ganancias y por consiguiente destine mayor inversión en maquinaria de imprenta en la era digital; asimismo se pierda ya la impresión offset tradicional, actualizando nuevas tecnologías que hacen más práctico y más lúcido estos negocios. Mejorar los costos de producción al ser más eficientes en el proceso y acabado y manejo. Todos estos factores que se mejoren servirán de motivación al empresario, quien al ver más ventas y servicios de impresiones gráficas producirá un efecto directo en la generación de ingresos; asegurando de esta manera la sostenibilidad y el blum de la imprenta gráfica.

Desde el punto de vista práctico:

La presente investigación contribuye a los socios y trabajadores de la empresa Zeta Impresores Gráficos, mejorar sus servicios a través de una buena aplicación de políticas de control interno en todas las áreas de la empresa. También capacitación

constante de los empleados para el buen uso de las máquinas de imprenta.

Desde el punto de vista académico:

Dicha investigación se utilizará como antecedente y guía académica para estudios similares del tema de control interno de empresas de imprenta digital y conozcan de lo mucho que ha evolucionado a lo largo de los años en el Perú la impresión digital. La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote debe continuar cada vez mejorando los patrones de calidad, al exigir que sus egresados se titulen a través de la elaboración y sustentación de una tesis, conforme lo instituye la Ley Universitaria N°30220.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 INTERNACIONALES

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Bone (2015). En su tesis titulada “Control interno y gestión de cobranzas en la Imprenta “Imprecompu” en Santo Domingo de los Tsáchilas”. Donde su objetivo es diseñar un sistema de control interno para mejorar, control Interno y Gestión de cobranzas en la Imprenta “Imprecompu” ubicada en la ciudad de Santo domingo de los Tsáchilas. La metodología de la investigación se apega al paradigma cual-cuantitativo con tendencia a lo cualitativo. Se llegó la siguiente conclusión:

La implementación de un sistema de control interno en las empresas es de gran importancia, porque nos permite obtener un control de cada una de las actividades, el cumplimiento de políticas y también les permite a los directivos ver sobre la situación económica de la empresa y tomar decisiones apropiadas para la empresa.

Mediante la presente investigación se pudo constatar que la empresa “Imprecompu” no estaba aplicando un Sistema de Control Interno eficiente para las cuentas por cobrar, ya que luego de la evaluación respectiva se evidenciaron problemas en cuanto al control de las cuentas por cobrar, escenario que se convierte en la ineficiencia, bajo rendimiento y mala utilización de los recursos.

Bustamante & Feijoo (2015). En su tesis titulada “Formulación de estrategia de crecimiento empresarial para imprenta graficas Feijoo. Donde su objetivo de la investigación es hacer un estudio de mercado que permita conocer la realidad actual de la empresa y saber que los clientes necesitan, a partir de los resultados plantear estrategias para la imprenta grafica Feijoo para que mantenga su posicionamiento, tenga un crecimiento en él, mercado y pueda captar más clientes. Se llegó la siguiente conclusión:

Redistribución de funciones de cada empleado para lograr una correcta división de tareas dentro de la empresa para mejorar la eficiencia y eficacia en el negocio.

Guerreo & Guanga (2014). En su tesis titulada “Auditoría Integral a la Empresa Induras de la ciudad de Riobamba, Del Período 2012. Donde su objetivo de la investigación es realizar una Auditoría Integral a la Empresa INDUGRAF de la ciudad de Riobamba del período 2012 para evaluar la gestión empresarial. Se llegó a la conclusión:

Al realizar por separado la evaluación del Sistema de Control Interno a las áreas de producción, financiera y de ventas, permitió determinar falencias e identificar oportunidades de mejora, las cuales se encuentran expresadas en conclusiones y recomendaciones de fácil aplicación por parte del personal a cargo; aspectos necesarios poder salvaguardar los recursos de la empresa.

Aguirre & Viñan (2017). En su tesis titulada “Manual de procedimientos y su uso en el control interno del área administrativa de la industria de artes gráficas en Guayaquil”, el

objetivo de la investigación es diseñar un manual de procedimientos basado en el control interno del área administrativa de la Industria de Artes Gráficas en Guayaquil para mitigar los posibles riesgos que puedan presentarse, se llegó a la siguiente conclusión:

En el país, existen empresas que no se interesan mucho por el control de las áreas sino que buscan obtener mayores ingresos, si bien es cierto todas las empresas están enfocadas a cumplir metas anuales pero para aquello todo los empleados de la compañía deben tener sus funciones establecidas, así como cada departamento deberá contar con su manual de procedimientos, el mismo que deberá ser monitoreado cada 6 meses y analizado en caso de que existan mejoras por parte de los auditores internos o los jefes departamentales.

2.1.2 NACIONALES

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Bravo (2019), En su tesis titulada” “Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector servicios, rubro imprentas del distrito de Callería, 2019”. Donde tiene por objetivo describir las principales propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector servicio, rubro imprentas del distrito de Callería, 2019, para esta investigación se aplicó la metodología de tipo cuantitativo. Se llegó la siguiente conclusión:

- De las microempresas encuestadas se establece que el 28% aseguran que la empresa cuenta con un control interno, el 64% aseguran que la empresa no cuenta con un control interno.
- De las microempresas encuestadas se establece que el 64% consideran que la entidad si cuenta con un ambiente de control, el 28% afirman que la entidad no cuenta con un ambiente de control interno.
- De las microempresas encuestadas se establece que el 92% considera que debería haber mejoras en el control interno, el 08% considera no saber si la entidad requiere de mejoras con respecto al control interno.
- De las microempresas encuestadas se establece que el 24% consideran que la entidad tiene un sistema de evaluación de riesgo, el 76% consideran que la entidad no cuenta con un sistema de evaluación de riesgo.
- De las microempresas encuestadas se establece que el 80% están dispuestos a una capacitación sobre el control interno, el 12% no saben si están predispuestos a una capacitación sobre el control interno.

Morí & Morí (2015). En su tesis “La estructura organizacional y su incidencia en la prestación de servicios y el crecimiento de las imprentas del centro de Lima”. Llego a la siguiente conclusión:

La estructura organizacional incide en la prestación de servicios de las imprentas del centro de Lima, debido a que propicia un orden administrativo y operativo para el desarrollo progresivo de la empresa, estableciendo la sistematización y efectividad de

sus procesos productivos.

La estructura organizacional incide en el crecimiento de las imprentas del centro de lima, debido a que permite tener una visión de futuro para prestar los servicios de imprenta de manera ordenada, con calidad, propiciando alianzas estratégicas, renovando y repotenciando las maquinarias y equipos del proceso productivo, de modo, que favorezca el cumplimiento contractual para fidelizar y captar nuevos clientes. Asimismo, brinda oportunidades para obtener financiamiento en entidades bancarias.

Sandoval (2019). En su tesis “Gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro imprentas, cercado de Trujillo, año 2018”, donde el objetivo general es determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro imprentas, cercado de Trujillo, año 2018. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptivo, para realizarla se escogió una población muestral de 18 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Se llegó a la siguiente conclusión:

La mayoría de los representantes de las Mypes rubro imprentas manifestaron si conocer el termino gestión de calidad (61.11%), así mismo manifestaron conocer la técnica moderna de gestión de calidad de atención al cliente (72.22%), y la mayoría simple de los representantes de las Mypes manifestaron que la poca iniciativa es una de las dificultades que tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad (44.45%).

De igual manera, la mitad de los representantes de las Mypes manifestaron que la observación es la principal técnica para medir el rendimiento del personal (50.00%), luego la mayoría de los representantes de las Mypes manifestaron la gestión de la calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio (94.44%) después, la mayoría de los representantes de las Mypes manifestaron que la gestión de la calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa (72.22%).

La mayoría de los representantes de las Mypes manifestaron que si conocen el termino de atención al cliente (88.88%), a continuación, la mayoría de los representantes de las Mypes manifestaron que si aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan a sus clientes (66.66%), de igual manera, la totalidad de los representantes de las Mypes del rubro imprentas manifestaron que si creen que la atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento.

Trujillo (2017).En su tesis “Auditoria de Recursos Humanos y logro de objetivos de la Empresa Imprenta Ímpetu Editorial S.R.L Distrito de Calería, Pucallpa 2016”, su objetivo de la investigación es establecer de qué manera la auditoría de recursos humanos se relaciona con el cumplimiento de los objetivos de la Empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L. de Pucallpa, el tipo de la investigación es descriptiva - correlacional, usándose la técnica de recolección de datos, se llegó la siguiente conclusión:

Los informes sobre eficacia y eficiencia de las actividades y operaciones del personal se relacionan significativamente con el logro de los objetivos de la Empresa Imprenta

IMPETU Editorial S.R.L. de Pucallpa.

Los informes de control interno sobre la eficiencia en el desempeño del personal se relacionan significativamente con el logro de los objetivos de la Empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L. de Pucallpa.

La aplicación de los correctivos de manera oportuna se relaciona significativamente con el logro de los objetivos de la Empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L. de Pucallpa.

2.1.3 REGIONALES/LOCALES

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Marchan (2015). En su tesis “Gestión de calidad y Merchandising en las pymes rubro imprenta de talara, año 2015”, donde su objetivo general es determinar qué características tiene la gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro Imprenta de Talara, año 2015, El diseño de la investigación es no experimental, se llegó a la siguiente conclusión:

La gestión de calidad en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015, ha ido evolucionando, ya que las empresas de este rubro han innovado sus técnicas de impresión y la calidad en la atención, haciendo partícipe de esto a sus colaboradores. Se recomienda una comunicación fluida con el cliente y establecer mecanismos de comunicación directa para recoger solicitudes, inquietudes, comentarios, sugerencias, quejas etc., y de esta manera tener una idea de lo que realmente quiere el cliente. A la vez los propietarios deben comprometerse a capacitar a sus trabajadores, de tal manera que se puedan desarrollar mejores técnicas de impresión y brindar un mejor servicio.

Guerra (2015). En su tesis “El control interno y su incidencia en la gestión de las pymes ubicadas en el Mercado Central de Piura”, el objetivo de la investigación es analizar si las acciones de control interno inciden en el resultado de la gestión empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas ubicadas en el mercado central de Piura, La metodología empleada para el presente estudio es de tipo básica y el nivel de investigación es analítico, el diseño de la investigación es no experimental se llegó a la siguiente conclusión:

No cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para realizar sus operaciones, realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención.

Desconocen y no le han dado importancia a las acciones de control interno que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo.

La mayoría de empresas considera que, de implementarse acciones de control, éstas incidirán favorablemente en la gestión de la empresa.

Paz (2019). En su tesis titulada “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de producción en la Cooperativa Agraria de Productores de Banano Orgánico Piura la Vieja - Batanes, Morropón - Piura, 2018, el objetivo de la investigación es identificar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de producción en la Cooperativa Agraria de Productores de Banano Orgánico Piura la Vieja - Batanes, Morropón - PIURA, 2018. La investigación es de tipo cuantitativo, enfoque diseño No experimental, descriptivo, bibliográfico,

documental y de caso, se llegó a la siguiente conclusión:

Se concluye que es muy importante la implementación de los factores relevantes de control interno en el área de producción de la Cooperativa Agraria de productores de banano orgánico Piura la Vieja-Batanés-Morropón, los cuales coinciden en casi todos los aspectos, lo que nos permite afirmar que el control interno es una oportunidad para las empresas productoras de banano orgánico que permite mejorar la gestión del área de producción de las empresas asociativas como son las Cooperativas Agrarias de productores de banano orgánico.

Capacitación y monitoreo, Se planea capacitar a los responsables de producción, compras, recursos humanos y órganos de apoyo para la óptima aplicación de políticas propuestas. Ya implementadas las nuevas políticas se hace necesario un seguimiento de las mismas para tener certeza en el logro de objetivos.

Una vez definidas las políticas a aplicar en el área de compras se da paso a su implementación de control interno mediante el diseño y aprobación de los instrumentos de gestión y manuales de procedimientos que son discutidos con los encargados del área.

2.2 BASES TEÓRICAS

Teoría de Control interno según Holmes (1987). La gerencia dentro de sus funciones tiene que aplicar el control interno con el objetivo de salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; para dar la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y

siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

Teorías de Control interno según Koontz y O`Donnell, control interno es de mucha importancia porque establece medidas que permiten mejorar las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro y así ser más eficientes y eficaces en toda actividad.

Teoría de Control interno de la Agencia

Percibe de forma final a la empresa como una simulación legal que sirve como enlace para un conjunto de relaciones contractuales entre factores de producción. Por lo que por este motivo implica directamente la existencia de diferentes mecanismos de control interno que pueden ser: supervisión, monitoreo regulación, vigilancia, control de gerencia, observación de actividades y autocontrol. La teoría aplica los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control interno.

Esta teoría nos da más claramente un concepto interdisciplinario y sistemático dentro de la aplicación del control interno.

Teoría de Control interno de la Contingencia

La dedicación de esta teoría necesita de adaptación particular al ramo específico, tamaño de la organización y condiciones del entorno externo en este caso del medio ambiente.

Explica, como premisa fundamental, que las acciones administrativas apropiadas en una

situación determinada, depende de los parámetros particulares de la situación en que se encuentra. También identifica principios que orienten acciones a seguir de acuerdo con las características de la situación, en lugar de buscar principios universales que se apliquen a cualquier situación.

Esta teoría busca la manera de unir dos enfoques opuestos que son la teoría de agencia y el otro enfoque es el comportamiento humano.

Teoría científica de la administración del sistema de control interno:

Cuando se remonta a las bases de las teorías administrativas, se reconoció que desde hace varios cientos de años, se analizaron conceptos que hoy en día se traduce como componentes básicos del control interno. Una encomienda indudable de la administración, es implantar y operar un modelo que permita a la organización hacer el mejor uso de los recursos para lograr sus objetivos. Por ello, los administradores de cualquier nivel y departamento, y de cualquier tipo de empresa (pequeña, mediana, grande, con o sin fines de lucro, nacionales o multinacionales), son responsables de desarrollar forzosamente las cuatro funciones básicas de la teoría científica de la administración por ello Henry Fayol determina como un componente importante al Control. Es por ello habla de un Gobierno Corporativo y del Sistema de Control Interno es necesario reconocer que este concepto no está aislado de los procesos administrativos ni de evolución científica del control que se aplica en la administración de entidades. (SOTO, 2003).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 CONTROL INTERNO

El control es el proceso que consiste en supervisar cada una de las actividades programadas de la empresa para garantizar que se realicen según lo planificado; así también poder corregir cualquier desviación que se presente; y así poder evitar la presencia de actos inadecuados que vayan en perjuicio de la empresa.

El sistema de control interno también comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. (FELIX).

2.3.1.1 Tipos de control interno:

a). Control interno financiero

El control interno financiero comprende el plan de la organización y las políticas y procedimientos que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros.

El control interno es responsabilidad principal de la gerencia o máxima autoridad de la empresa. Específicamente en lo relativo al control interno financiero, esta responsabilidad recae sobre el funcionario encargado de la dirección financiera ante la máxima autoridad de la entidad, quien debe velar porque sea congruente.

Aspectos importantes para asegurar un acertado control interno:

Segregación de funciones: no es adecuado que la distribución de funciones en una entidad permita que un colaborador, en el curso normal de sus obligaciones, pueda cometer y ocultar errores o irregularidades. Lo anterior puede tener lugar, por ejemplo,

cuando el mismo colaborador está encargado de registrar los gastos, y a su vez de realizar los pagos a los proveedores; esta situación permitiría que el colaborador en cuestión pueda emitir o alterar el registro de un cheque, con o sin intención, sin ser fácilmente descubierto.

Ejecución de operaciones económicas: las operaciones económicas tienen que realizar las personas autorizadas por el banco.

Registro de las transacciones: todas las operaciones se registran en cuentas propias en el periodo que hayan sido realizadas. Para una mejor conformidad de la información y más facilidad en la elaboración de los Estados Financieros.

Comparación de registros con los activos: exige revisar lo que está registrado en los Estados Financieros coincide en los activos físicos de la organización.

b). Control interno administrativo

Es el direccionamiento de planes, políticas y procedimientos de procesos que llevan a la autorización de las transacciones y operaciones por parte de la gerencia.

Su objetivo es eficiencia y eficacia de operaciones, ejecución de políticas de organización para el logro de metas programadas. Para que una empresa pueda funcionar, tiene que tener los recursos necesarios (humanos, materiales y financieros), para un buen funcionamiento de actividades (ACTUALICE, 2019)

c). Control interno contable.

Abarca la preparación de los estados contables y financieros, la existencia de los principios contables, cumplimiento de la normativa vigente. Ello exige comprobar si:

- Los activos y pasivos existen realmente y se encuentran registrados y clasificados correctamente.

- Los criterios contables son los adecuados.
- La información que se obtiene de la contabilidad es de cantidad y calidad suficiente. Por último, deberá analizar las políticas contables, coherencia, aplicación de acuerdo con las necesidades de la empresa.

2.3.1.2 Objetivos del control interno

- **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.

- **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.

- **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.

2.3.1.3 Importancia del control interno

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

2.3.1.4 Componentes de la estructura de control interno.

- **Ambiente de control**

El ambiente de control, se refiere al valor que el equipo de dirección superior de un negocio pequeño une a la importancia de la función de auditoría y manejo de riesgo a la firma. Además, este componente se dirige a los métodos y estilo en el que las iniciativas de control interno son implementadas.

- **Evaluación de riesgo**

Son las acciones tomadas por un pequeño negocio para determinar cualquier situación que pueda poseer un riesgo financiero o legal para la firma.

- **Actividades de control**

Describe todas las políticas, procedimientos y mejor práctica que un pequeño negocio pone en lugar para disminuir el riesgo.

- **Información y comunicación**

Son los métodos utilizados para entrenar a la población de empleados de las actividades de control.

- **Monitoreo**

El componente de monitoreo de la estructura de control interno describe las prácticas de un pequeño negocio para auto auditar sus sistemas de manejo de riesgo, asegurando que todos los empleados cumplan con las políticas internas. (HENDERSON, 2019).

2.3.1.5 Principios de control interno

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar.

Entorno de control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión.

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad.

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia.

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad.

Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes.

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos.

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude.

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes.

Actividades de control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control.

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos.

Principio 13: Usa información Relevante.

Sistemas de información

Principio 14: Comunica internamente.

Principio 15: Comunica externamente.

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias (AUDITool, 2016).

2.1.1.6 Elementos Del Control Interno

1. Plan de organización. Es la estructura desarrollada para identificar las actividades y funciones, se determinan los cargos y las correspondientes líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación.

2. Planeamiento de actividades

Determina las necesidades que tiene la entidad en cuanto a recursos financieros y humanos, y luego ver que los recursos asignados sean utilizados en forma correcta y para los fines para los que fueron autorizados.

3. Política

Es el cumplimiento general que guía el pensamiento durante la toma de decisiones. La política en la empresa sirve para llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas.

4. Procedimientos operativo

Son los procesos que se realizan para efectuar las actividades de acuerdo con las políticas establecidas. Existe relación directa entre los procedimientos y las políticas.

Una política aplicada por toda entidad es conceder a su personal vacaciones, los procedimientos establecidos por el Área de Personal para poner en práctica esa política deben permitir programar las vacaciones para evitar interrupciones en el ritmo de trabajo y llevar registros apropiados para asegurar que cada empleado disfrute de sus vacaciones

5. Personal: Se debe elegir personal calificado para cada función de la entidad, con habilidad y experiencia para un cargo.

6. Sistema contable e información financiera

El sistema contable está estructurado por los métodos y registros contables establecidos por la entidad para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar sobre las transacciones realizadas en un período determinado o un año fiscal. El sistema contable es un elemento importante porque permite información financiera necesaria a fin de evaluar razonablemente las operaciones ejecutadas; como también para realizar los estados financieros.

7. Sistema de control interno

El sistema de control interno es el grupo de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. El sistema de control interno es de vital importancia, por que evalúa la eficiencia, eficacia de las operaciones de la empresa, como también la aplicación de la normativa interna y externa.

Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno. La NIA 400 en el numeral 8 nos indica que el sistema del control interno significa que todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la gerencia de una entidad para el logro de los objetivos de la gerencia deben asegurar, hasta donde sea factible, la ordenada y eficiente conducción de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la gerencia, la salvaguarda de activos, la prevención y determinación de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable.

8. Procedimientos del control interno

Son aquellas políticas y procedimientos adicionales al ambiente de control que la gerencia ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad. Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reporte, revisión y aprobación de conciliaciones.
- Revisión de la exactitud aritmética de los registros.
- Control de las aplicaciones y el ambiente del sistema de información computarizado.

Algunos procedimientos de control interno en una empresa son:

- Arqueos periódicos de caja
- Control de asistencia de los trabajadores.
- Al adquirir responsabilidad con terceros, éstas se hagan solamente por personas autorizadas, teniendo también un fundamento lógico.
- Delimitar funciones y responsabilidades en todos los estamentos de la entidad.
- Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando los resultados esperados.

9. Limitaciones inherentes del control interno

- control previo de documentos.
- Confrontación de datos internos con información de fuentes externas.

- Confrontación de los recursos de los resultados de los arqueos de efectivo y valores y la toma de inventario con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directivo de los activos y registros.
- Confrontación y análisis de los estados financieros con los montos presupuestados.

2.3.1.7 Los procedimientos para mantener un buen control interno son:

- Delimitación de responsabilidades.
- Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
- Segregación de funciones.
- Prácticas sanas.
- Documentación pre numerados.
- Evitar uso de efectivo.
- Uso mínimo de cuentas bancarias.
- Depósito inmediato e intacto de fondos.
- Orden y aseo.
- Identificación de puntos clave de control en cada actividad, proceso o ciclo. · Gráficas de control.
- Inspecciones e inventarios físicos frecuentes. (Ruffner, 2014)

2.3.1.8 Beneficios del control interno

- Ganar confianza de los Propietarios o socios, dependiendo la estructura accionaria.
- Buena imagen ante instituciones, proveedores, compradores, entre otros.
- Mejores resultados financieros y operativos, mejor comunicación y supervisión.
- Protege los activos de la empresa (Hernandez, 2015).

2.3.2 LA IMPRENTA

2.3.2.1 Origen De La Imprenta

Los antiguos chinos fueron los primeros impresores y el material impreso más antiguo que se conserva es un amuleto budista realizado por orden de la emperatriz Shotoku en el año 768 de nuestra era. La impresión se hizo sobre papel con bloques de madera o con planchas delgadas de metal fundido y se editaron más de un millón de ejemplares.

Cien años más tarde surgió el libro propiamente dicho, el Sutra del Diamante de Wan Chien, una parte de las escrituras budistas. Se trata de un rollo de casi cinco metros compuesto por siete hojas unidas por los extremos y fue descubierto en la provincia de Kansu por el arqueólogo Aurel Stein en 1907 (HISTORIADEL.COM).

¿Qué Es La Imprenta?

La imprenta es un método mecánico destinado a reproducir textos e imágenes sobre papel, tela u otros materiales. En su forma clásica, consiste en aplicar una tinta, generalmente oleosa, sobre unas piezas metálicas (tipos) para transferirla al papel por presión.

La evolución de la imprenta hasta nuestros días:

En la antigüedad en la aparición de la tipografía móvil, la que permitió empezar a imprimir con Gutenberg, se utilizaban otros sistemas de copia. En este caso las copias se realizaban manualmente, lo que implicaba mucho tiempo en su elaboración y hasta que no apareció la xilografía, impresión realizada con moldes de madera en los que se reproducía una página por molde, no se empezó a producir de una manera más mecanizada. Es en ese momento cuando Gutenberg hace su aparición con el descubrimiento de la tipografía.

La tipografía, la clave de la evolución en la imprenta:

La tipografía consistente en la realización de copias a través de tipos móviles. Los primeros tipos se crearon en madera, pero la revolución llegó con materiales que soportaban mejor la presión de las prensas y que aguantaban de mejor manera el desgaste por su uso. Con este germen, las artes gráficas y el ámbito de la impresión fueron cambiando hasta llegar a la actualidad, a la impresión digital.

Técnicas de impresión y su evolución

Son la impresión directa y la impresión indirecta.

Sistemas de impresión directa: la plancha toca directamente con el soporte en el que se va a realizar la impresión.

- Tipografía.
- Flexografía...
- Huecograbado.
- Calcografía.
- Serigrafía

Sistemas de impresión indirecta: La plancha o molde no toca directamente el soporte en el que se recoge la impresión.

- **Offset tradicional.** Repulsión de agua y la grasa para realizar la impresión en las zonas oleosas en las que se realiza la impresión, respecto a las hidrófilas, en las que no habrá imagen o texto.
- **Offset waterless.** utiliza el láser para conseguir eliminar la silicona que recubre las planchas, realizando la impresión del contenido que corresponda.

Sistemas de impresión digital.

Actualmente es el sistema por excelencia utilizado por todas las imprentas, ya que ofrece múltiples ventajas respecto a sistemas tradicionales y garantiza, además, un avance

continuado, no solo en cuanto a tecnología y maquinaria sino también en cuanto a diseños y otros elementos relacionados con la informática. (BRAMONA)

2.3.2.2 Descripción Del Servicio De Impresión Y Su Proceso Actual

La impresión offset y digital

Offset: es un método de impresión que consiste en aplicar una tinta, generalmente oleosa, sobre una plancha metálica, compuesta generalmente de una aleación de aluminio.

La impresión digital: es un proceso que consiste en la impresión directa de un archivo digital a papel u otros materiales por diversos medios, siendo el más común la tinta en impresora de inyección de tinta (cartuchos), y tóner en impresora láser.

2.3.2.3 Operatividad de la imprenta

Área de diseño

En el área de diseño, el especialista aborda diversas tareas, como el aspecto visual de la pieza, la elección de la tipografía, la creación de los diseños y la disposición de las páginas. El equipo de diseño utiliza plantillas recientes, programas modernos de edición de imágenes y de escaneo, así como poderosas computadoras que pueden correr sin inconvenientes estos programas.

Área de pre prensa

La preprensa es el área donde se realizan los procesos anteriores a la impresión y al acabado. Aquí, se toma el material gráfico en el estado en cual ha sido entregado (a menudo en archivo digital), se prepara el documento para la impresión utilizando un software de preparación muy moderno que acepta diversos formatos, y finalmente se lleva el archivo hasta las planchas de impresión. Algunas de las tareas comunes en el área de preprensa son la separación de colores, el reventado (trapping) de las tintas, el grabado de las planchas, entre otros.

Área de impresión

En el área de impresión se realiza la reproducción en papel de textos e imágenes. Este proceso solo involucra principalmente una máquina impresora, que puede ser una offset o una de láser. Sin embargo, hay otras tareas de preocupación. Para garantizar una impresión de alta calidad, el encargado debe emplear el color de tinta especificado, controlar la ganancia de punto, minimizar el movimiento del papel, minimizar la distorsión de la imagen o la cantidad de polvo, verificar que las páginas se impriman en el orden correcto y evaluar la calidad del medio tono e intentar mantener los detalles de luces y sombras.

Área de acabado

En esta área se realizan todas las actividades hechas sobre material impreso. Esto incluye el encuadernado, que a su vez requiere el cortado, el plegado y la perforación de las hojas. Asimismo, en esta área se realizan otras labores como la fijación de las hojas individuales y procesos decorativos.

2.4 ESTUDIO DE CASO

Zeta Impresores E.I.RL sus socios se iniciaron con un pequeño puesto sacando copias, al principio no tenían clientes, luego se asociaron con un amigo que era muy conocido en este rubro, hasta que captaron clientes.

Hoy en día Zeta impresores Gráficos EIRL funciona en la calle Junín N°569 Piura, negocio familiar, ofrece servicios de Imprenta full color, imprenta (3D, ecológica y bajo cualquier sustrato), barnizado UV (mate, brillante, sectorizado), gigantografías (banner vinil, translucido, paneles, etc.), artículos publicitarios diseño y publicidad. Zeta impresores destaca por el uso de cartonplast (material 100% reciclable), la impresión directa con el fin de cuidar el medio ambiente. Además, el 50% de sus procesos se trabajan con tintas fabricadas a base de materiales orgánicos.

Misión: brindar servicio de publicidad, diseño e impresión contando con lo último en tecnología centrando la atención en el servicio de nuestro cliente.

Visión: ser la empresa líder en nuestro rumbo con los mejores estándares de calidad trabajando con responsabilidad para otorgar un buen servicio.

Organigrama de la empresa Zeta Impresores Gráficos EIRL.

El organigrama es una representación gráfica del esqueleto de una organización, mostrando los cargos jerárquicos. El organigrama permite obtener una idea rápida de cómo está organizada una empresa, cooperativa u organización sin fines de lucros. El organigrama facilita la identificación de los puestos del personal, así como las relaciones entre ellos, es decir, las líneas de mando existentes de manera vertical y horizontal.

Un organigrama puede ser tan sencillo o tan complejo según lo requiera el tamaño de la empresa y de sus actividades. El personal tiene responsabilidades multifuncionales por lo cual no es posible separar las actividades por cada puesto, por lo que es frecuente observar que una persona realice varias funciones de las áreas descritas.

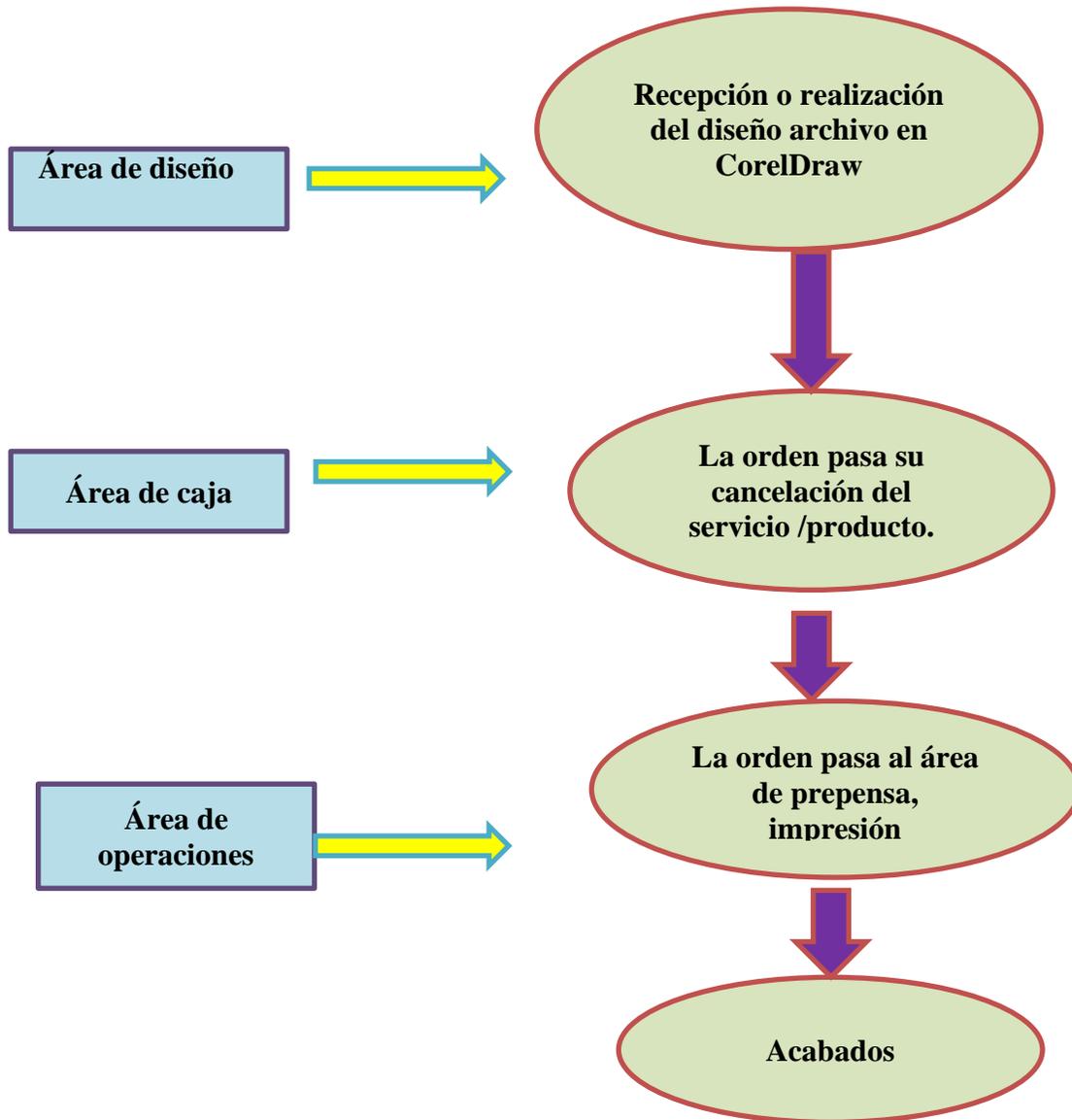
GRÁFICO N°1: ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia.

OPERATIVIDAD DE LA IMPRENTA ZETA IMPRESORES GRAFICOS EIRL.

GRÁFICO N°2: OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia.

III. HIPÓTESIS

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

(GALAN, 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”.

IV. METODOLOGÍA:

4.1. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación que se aplicó fue descriptivo, bibliográfico y documental ya que la información adquirida procede de comentarios, propuestas y un análisis basado en el instrumento aplicado como es la encuesta, y así determinar los resultados

4.2. Población y Muestra:

4.2.1. Población: En la presente investigación la población estuvo conformada por todas las áreas de la empresa Zeta Impresores Gráficos EIRL.

4.2.2. Muestra: Por ser una investigación de diseño bibliográfico documental la muestra estuvo conformada por cuatro personas quienes son encargados de cada área de la Empresa Zeta Impresores Graficos EIRL.

4.3. Definición y Operacionalización de las variables

Por ser una investigación bibliográfica documental y de caso; no aplico.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información de la investigación se utilizó la técnica, entrevista, encuesta.

4.5 Plan de análisis.

Respecto al objetivo específico 1: se creó y aplico un cuestionario de 63, preguntas sobre el tema principal de la investigación, a la empresa caso en estudio.

Respecto al objetivo específico 2: se describió las oportunidades de mejora de la empresa, en las áreas: administrativa, área de ventas y área de operaciones de la empresa del caso.

Respecto al objetivo específico 3: se explico las propuestas de mejora que permitan un mejor desenvolvimiento en las actividades de la empresa.

4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable estudio	Metodología
Propuestas de mejora de los factores relevantes del Control Interno en la Empresa Zeta Impresores Gráficos EIRL Piura ,2019.	¿Las oportunidades del Control Interno mejoran las posibilidades en la Empresa Zeta Impresores Gráficos EIRL-Piura 2019?	Establecer las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades en la Empresa Zeta Impresores Gráficos EIRL, Piura 2019.	1.Establecer las oportunidades de Control Interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta Impresores Gráficos EIRL, Piura 2019. 2. Describir las oportunidades de Control Interno que mejoren las posibilidades den la empresa Zeta Impresores Gráficos EIRL, Piura 2019. 3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta Impresores Gráficos EIRL, Piura 2019.	Control interno.	Enfoque: cuantitativo Descriptivo Bibliográfico Documental y de caso. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

CUADRO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

4.7 Principios éticos

Principio de totalidad/integridad Totalidad

Es el conjunto de todo lo que conforma una especie. También equivale a suma que significa perfección, complemento. En griego holos = totalidad, es captar el todo en las partes y las partes en el todo de tal manera que nos encontremos siempre con una síntesis que ordena, organiza, regula y hace que las partes logren su meta en un todo y que cada todo tenga la suya en otra totalidad siempre mayor.

Principio de respeto a las personas Respeto

El respeto por la persona-sujeto de investigación, abarca la totalidad de su ser con sus circunstancias sociales, culturales, económicas, étnicas, ecológicas, etc. El respeto supone atención y valoración de la escala de valores propios del otro, con sus temores, sus expectativas y su proyecto de vida. El principio de respeto a las personas incorpora dos deberes éticos fundamentales, a saber:

a) La no-maleficencia: (no causar daño); todo ser humano tiene la obligación moral de respetar la vida y la integridad física de las personas, aun en el caso en que éstas autoricen para actuar en contrario. Nadie tiene obligación moral de hacer el bien a otro en contra de su voluntad, pero sí está obligado a no hacerle mal.

b) La autonomía: del griego autos: así mismo, y nomos: ley, gobierno. Autonomía es la facultad para gobernarse a sí mismo. Se apoya en el concepto filosófico que considera al ser humano con facultad para autogobernarse, ser dueño de sí mismo, capaz de dar sentido y direccionalidad a su vida.

Principio de beneficencia,

Se trata del deber ético de buscar el bien para las personas participantes en una investigación, con el fin de lograr los máximos beneficios y reducir al mínimo los riesgos de los cuales deriven posibles daños o lesiones. Es decir, que los riesgos sean razonables frente a los beneficios previstos, que el diseño tenga validez científica y que los investigadores sean competentes integralmente para realizar el estudio y sean promotores del bienestar de las personas.

Principio de Justicia.

Justicia es la perpetua y constante voluntad de dar a cada uno lo suyo, esta es la clásica definición dada por Ulpiano. Según ella, el sentido original de Justicia es el de corrección, adecuación o ajustamiento de algo con su modelo. El principio de justicia en las investigaciones puede analizarse desde los principios o hacia las consecuencias de los actos. En el primer caso un diseño de investigación es justo cuando está de acuerdo con los principios, como el de respeto a las personas; en el segundo aplicamos el concepto de justicia en contextos teleológicos, de modo que será justo todo lo que armoniza el binomio costo/beneficio. Por lo tanto, la justicia se realiza no sólo en la comprensión y reconocimiento de los principios sino en la búsqueda efectiva de las consecuencias buenas de todo el actuar investigativo (MEDINA, 2000).

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL, Piura 2019.

CUADRO N°02 FACTOR RELEVANTE							
ITEM	ENCUESTADO				FRECUENCIA	OPORTUNIDAD	
	1	2	3	4			
RESPECTO A LA EMPRESA							
1. ¿Antigüedad de la empresa?							
a) 1 a 5 años							
b) 6 a 10 años	X	X	X	X	100%		
c) más de 10 años							
2. ¿Su organización es formal?							
a) Si							
b) No	X	X	X	X	100%		
3. ¿Actualmente su empresa se encuentra?							
a) En actividad							
b) No Habido	X	X	X	X	100%		
4. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?							
a) 1 a 4 trabajadores							
b) 5 a 8 trabajadores.							
c) 9 a más trabajadores.	X	X	X	X	100%		
5. ¿Están en planilla todos sus trabajadores?							
a) Si							
b) No							
c) Algunos	X	X	X	X	100%		
RESPECTO AL AREA OPERACIONES							
6. ¿Qué tipo de imprenta realiza?							
a) Digital							
b) Offset							
c) Ambos				X	100%		
7. ¿Usa material ecológico para la imprenta?							
a) Si				X	100%		

b) No							
8. ¿Qué es lo que más procesan?							
a) Impresión offset y acabados				X	100%		
b) Barnizados Uv y gigantografías							
c) Gigantografías y artículos publicitarios							
d) Barnizados e impresión offset							
9. ¿Tienen todas las máquinas para hacer todos los servicios?							
a) Si							
b) No				X	100%		
10. ¿Qué exige a la empresa para mejorar su producción?							
a) Mas insumos gráficos							
b) Un mejor ambiente de trabajo							
c) Mantenimiento de maquina				X	100%		
d) Supervisar la calidad de producto							
d) Todas las anteriores							
11. ¿Ha recibido capacitación sobre el manejo de las maquinas nuevas de imprenta?							
a) Si				X	100%		
b) No							
12. ¿De qué manera la capacitación ha ayudado a mejorar la producción?							
a) Mejorar la productividad				X	100%		
b) Buen uso de la maquinaria							
c) Mejorar calidad de impresión							
d) todas las anteriores							
13. ¿El personal para esta área de operaciones es calificado?							
a) Si							
b) No							
c). Algunos				X	100%		
14. ¿Todo el personal de esta área tiene estudios técnicos en uso de maquinaria de imprenta o afines?							
a) Si							
b) No							
c) Algunos				X	100%		
15. ¿Se realiza mantenimiento preventivo a las máquinas de imprenta y computadoras que se usan?							
a) Si							
a) No							

b)	A veces				X	100%	
16. ¿En esta área tiene personal con afinidad?							
a)	Si				X	100%	
b)	No						
17. ¿Se da el control previo, concurrente y posterior?							
a)	Si						
b)	No						
c)	A veces				X	100%	
18. ¿Cuándo malogran trabajos, les hacen descuentos de sus remuneraciones?							
a)	Si				X	100%	
b)	No						
19. ¿Qué hace la empresa con los trabajos que no llegan a recoger?							
a)	Recicla el material				X	100%	
b)	Lo tiene en almacén						
20. Una vez realizado el trabajo está bajo responsabilidad de la empresa, ¿Cuántos días tiene de plazo el cliente para recoger su producto?							
a)	5 días						
b)	10 días						
c)	15 días				X	100%	
21. ¿Consigue la coordinación de las actividades a través de una comunicación?							
a)	Formal				X	100%	
b)	No Formal						
22. ¿Existe un procedimiento, normas y políticas de trabajo?							
a)	Si				X	100%	
b)	No						
RESPECTO A EL AREA DE VENTAS Y CAJA							
23. ¿Existen políticas de control interno en esta área?							
a)	Si				X	100%	
b)	No						
24. ¿El personal es capacitado en temas atención al cliente?							
a)	Si						
b)	No						
c)	A veces				X	100%	
25. ¿Están separadas las funciones del área de atención al cliente y caja?							
a)	Si						
b)	No				X	100%	

26. ¿Realiza ofertas y/o ofrecen menos precios que la competencia?						
a) Si						
b) No			X		100%	
27. ¿Tiene una cartera de los mejores clientes, que promociones tiene para ellos?						
a). Si						
b). No			X		100%	
28. ¿Reciben trabajos del público en general? Si han tenido problemas con algún cliente.						
a). Si			X		100%	
b). No						
29. Los trabajos del público en general ¿Se cobran en su totalidad al momento de recepcionar la orden del producto?						
a) Si						
b) No			X		100%	
30. ¿Vende productos o servicios en otras regiones del País?						
a) Si			X		100%	
b) No						
31. ¿Ha sufrido perdida de productos, cuando ha enviado a otras regiones del Perú?						
a) Si						
b) No			X		100%	
32. Usan redes sociales para vender más productos?						
a) Si						
b) No						
c) A veces			X		100%	
33. Reciben trabajos por correo electrónico ¿ han tenido algún problema con algún cliente al menos una vez?						
a) Si			X		100%	
b) No						
34. ¿Dan a crédito a sus clientes?						
a) Si			X		100%	
b) No						
35. ¿Existen políticas de cobranza a los clientes?						
a) Si			X		100%	
b) No						
36. ¿Tienen un sistema de facturación electrónica?						
a) Si			X		100%	
b) No						
37. ¿Emiten su respectivo comprobante de pago?						

a)	Si			X		100%	
b)	No						
c)	A veces						
38. ¿Usan un fondo de efectivo para caja chica?							
a)	Si			X		100%	
b)	No						
39. ¿Se deposita diario todo el efectivo de las ventas del día?							
a)	Si			X		100%	
b)	No						
40. ¿Se realizan arquezos de caja?							
a)	Si			X		100%	
b)	No						
41. ¿El cajero tiene una carta fianza de seguro?							
a)	Si						
b)	No			X		100%	
42. ¿El cliente al momento de recoger su producto se siente conforme?							
a)	Si			X		100%	
b)	No						
43. ¿El sistema que usan es idóneo para las funciones de la empresa?							
a)	Si			X		100%	
b)	No						
RESPECTO AL AREA DE ADMINISTRACION							
44. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
45. ¿Se aplican políticas de control interno en todas las áreas de la empresa?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
46. ¿El administrador mantiene comunicación con sus trabajadores?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
47. ¿Tiene reglamento interno la empresa?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
48. ¿Se cumple el reglamento interno dentro de las áreas de la empresa?							
a)	Si	X	X			100%	

b)	No						
49. ¿Cumplen con toda la normativa que les exige los Entes, para el funcionamiento formal de la empresa?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
50. ¿Supervisan las funciones de todos los trabajadores de las diferentes áreas?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
51. ¿Desea implementar un mejor diseño organización para la empresa?							
a)	Si		X			50%	
b)	No	X				50%	
52. ¿Se cumplen con los contratos del personal?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
53. ¿Los horarios de trabajo son cómodos?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
54. ¿Incentivan a sus trabajadores con bonos o eventos de sano esparcimiento?							
a)	Si	X				50%	
b)	No		X			50%	
55. ¿Si cumple con el pago a sus proveedores?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
56. ¿Tiene al día los libros contables?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
57. ¿Declara sus impuestos oportunamente?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
58. ¿Usa un sistema de contabilidad?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
59. ¿Tiene stock de insumos gráficos en su almacén?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
60. ¿En cuánto a material e insumos?							
a)	Tiene material e insumos en stock						

b)	Compra el material e insumos en su momento	X	X			100%	
61. ¿Sus proveedores son del mismo Piura?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
62. ¿Están al día con el pago de sus obligaciones tributarias?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						
63. ¿Se debería ampliar su ambiente de trabajo?							
a)	Si	X	X			100%	
b)	No						

LEYENDA

ENCUESTADOS	
1	GERENTE
2	ADMINISTRADOR
3	RESPONSABLE DE VENTAS
4	RESPONSABLE DE OPERACIONES

Elaboración propia

Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL, Piura 2019.

Se establecen como oportunidades del control interno las siguientes:

Respecto a la Empresa

1. La empresa Zeta Impresores Gráficos EIRL, tiene 10 trabajadores actualmente trabajando, pero solo 4 están en planilla por lo que los demás están contratados por contratos de locación de servicios (Recibo por honorario). Entonces la empresa; está incumpliendo con la normativa, infringiendo la ley de acuerdo al numeral 1 del Artículo 24° del Reglamento de la “Ley General de Inspección del trabajo” el cual señala que “No registrar trabajadores en planilla de pago o en registros que las sustituyan, o no registrar trabajadores y prestadores de servicios en el registro de trabajadores y prestadores de servicios, o en el plazo y con los requisitos previstos, incurriéndose en una infracción por cada trabajador o prestador de servicio afectado.

Respecto al área de Operaciones

2. La empresa Zeta Impresores vende productos y servicios como son Impresión offset, gigantografías, barnizados, artículos publicitarios. De la encuesta aplicada los productos que más vende es impresión offset (formatos, volantes, dípticos, trípticos, libros, revistas, otros). Sin embargo, se observa que el material e insumos para esta actividad de mayor acogida en el mercado gráfico la empresa no tiene un stock suficiente en su almacén. También según encuesta se observa que la empresa no tiene todas las máquinas para hacer todos los productos o

servicios que ofrece por ello a veces demoran para entregar su producto al cliente ya que lo realizan subcontratando a terceros.

3. Tiene Maquinas de gigantografía marca ALLWIN Konica 3204, y maquina offset de marca Ryobi 524 HY, las cuales no reciben mantenimiento preventivo programado, solo las reparan cuando se empiezan a fallar o se malogran; en cuanto a equipo de computadoras también no reciben servicio técnico. La capacitación al uso de maquinaria según encuesta si han tenido pero una vez al año; esto ha permitido que mejoren la calidad de la impresión.
4. En cuanto al personal de operaciones, se ha podido verificar que no todos cuentan con conocimiento calificado; algunos tienen carrera técnica en manejo de máquina de imprenta o afines otros son empíricos, han aprendido dentro de la empresa mayormente con afinidad familiar del dueño de la empresa. Esto hace que la empresa no tenga un buen personal calificado y perjudique en la calidad del producto y/o servicio y el uso adecuado de la maquinaria.
5. Según encuesta se puede observar que en el área de operaciones si aplican el control interno previo, concurrente y posterior en la supervisión de calidad del producto desde el área de diseño hasta el área de acabado, pero no supervisan el rendimiento del trabajador durante sus horas que labora, esto perjudica ya que el recurso humano debe ser muy eficiente y eficaz para lograr los objetivos de la empresa.
6. En base a las respuestas se puede entender que cuando el trabajador malogra un servicio de impresión se le hace descuento de sus remuneraciones. Por lo que

esta política no es muy agradable dentro del entorno interno, entonces se debe analizar donde mayormente falla el operario y capacitarlo para evitar malograr trabajos y no perjudicar a la empresa, al trabajador y por consiguiente al cliente.

Respecto al área de Ventas y Caja

7. Según encuesta se puede observar que el área de Caja y Ventas, si existen políticas de control interno, pero según revisión se debería implementar o modificar estas políticas para lograr los objetivos de la empresa.
8. Tiene clientes permanentes, pero no los tiene en una base de datos para darle mejores promociones; en cuanto a captación de clientes la empresa Zeta Impresores Gráficos EIRL, muy poco usa redes sociales para promocionar su producto o servicio, también se observa según encuesta que no hay estrategias de ofertas para incrementar más ventas.
9. La empresa recibe trabajos a través de correo electrónico previa coordinación vía llamada con el cliente, pero este proceso a veces ha tenido problemas con clientes por motivo de que al momento de recoger el producto el cliente explica que de esa manera no quería el producto, muchas veces no se lleva el producto, el cual es desechado, perjudicando económicamente a la empresa.
10. Tiene un fondo de efectivo para caja chica, el control del mismo es llevado por la cajera; previa revisión de algunos comprobantes de rendición se observa que un 50%, es para pasajes para ir a dejar productos al terminal terrestre para clientes de otra ciudad.

11. El cajero en algunas oportunidades ha sido capacitado para estas funciones, pero se observa que no tiene una fianza se seguro, esta negligencia se debería mejorar ya que en la empresa hay bastante movimiento de dinero.

Respecto al área de Administración

12. Según encuesta el administrador muy pocas veces supervisa las funciones de los trabajadores, por lo que esto afecta a la empresa, se debería supervisar constantemente, y si el administrador no puede está en la obligación de delegar funciones a otra persona para la respectiva supervisión.

13. Según encuesta el 50%, indica que está conforme con el diseño organizacional de la empresa, el otro 50 %, indica que se debería cambiar el diseño organizacional. Entonces se debería evaluar el entorno organizacional y si es posible reestructurar el diseño organizacional de la empresa.

14. En el área contable se evidencia el uso de un sistema contable, están al día con sus declaraciones mensuales de impuesto a la renta e IGV y están al día con el pago de sus obligaciones, pero se observa que no han aplicado ninguna auditoría externa para evaluar la presentación razonable de los Estados Financieros.

15. De la encuesta aplicada se observa que el personal pide que sea más amplio el ambiente de trabajo, para mejor comodidad del trabajador.

Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL, Piura 2019.

Con las respuestas obtenidas al aplicar el cuestionario se pueden evidenciar las oportunidades con relación al tema de investigación de la empresa ZETA IMPRESORES GRAFICOS EIRL de los cuales vamos a tomar como punto de partida para buscar propuestas que mejoren el CONTROL INTERNO y mejoren las posibilidades de la empresa.

- **PRIMERA PROPUESTA DE MEJORA: INCORPORAR A SUS TRABAJADORES EN PLANILLA**

Respecto a sus trabajadores la Empresa Zeta impresores gráficos EIRL no tiene a todos sus trabajadores en planilla, la empresa está sujeta a multa por parte del Ministerio del Trabajo, Sunafil. En el Art 3° del Decreto Supremo N° 001-98-TR dice lo siguiente: “los empleadores deberán registrar a sus trabajadores en las planillas, dentro de las setenta y dos (72) horas de ingresados a prestar sus servicios, independientemente de que se trate de un contrato por tiempo indeterminado, sujeto a modalidad o a tiempo parcial. Por lo tanto, se debería evitar esta negligencia ya que si se emiten multas perjudica la solvencia económica de la empresa.

En cuanto a efectos tributarios al registrar tus trabajadores en planilla, permite que este gasto sea deducible ante impuesto a la renta.

SIMULACION DE PLANILLA DE LA EMPRESA ZETA IMPRESORES

GRAFICOS EIRL

La planilla mensual es de 10 trabajadores con el sueldo mínimo.

CUADRO N°03: PROVISIÓN DE PLANILLA MENSUAL

TRABAJADOR	SUELDO	ESSALUD	TOTAL, GASTO
A	930	83.7	1013.7
B	930	83.7	1013.7
C	930	83.7	1013.7
D	930	83.7	1013.7
E	930	83.7	1013.7
F	930	83.7	1013.7
G	930	83.7	1013.7
H	930	83.7	1013.7
I	930	83.7	1013.7
J	930	83.7	1013.7

Gasto mensual: $1013.70 \times 10 = 10137.00$

Gasto anual: $10137 \times 12 = 121,644.00$

Entonces el gasto anual para deducir al impuesto a la renta es de 12,644.00

Zeta Impresores Gráficos EIRL, está inscrita en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) y es acreditada como micro empresa, por lo tanto las

micro empresas tienen los siguientes beneficios:

BENEFICIOS LABORALES DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Beneficios laborales comunes de las micro y pequeñas empresas

Descanso vacacional	15 días por cada año de servicios
Jornada máxima	8 horas diarias o 48 horas semanales
Descanso físico semanal obligatorio	24 horas
Descanso en feriados	Régimen laboral común

Beneficios exclusivos de la microempresa

Seguro de salud	Los trabajadores tienen derecho a ser asegurados en el Sistema Integral de Salud. El costo del sistema es semicontributivo (Estado- empleador)
Sistema pensionario	Es opcional la afiliación al Sistema Nacional de Pensiones o Sistema Privado de Pensiones

FUENTE: (SUNAFIL)

PROTECCION CONTRA DESPIDO ARBITRARIO

Protección contra el despido arbitrario

Microempresa	10 remuneraciones diarias por cada año completo de servicios, con un tope máximo de 90 remuneraciones diarias
Pequeña empresa	20 remuneraciones diarias por cada año completo de servicios, con un máximo de 120 remuneraciones diarias.

BENEFICIOS SOCIALES ENTRE UNA MICROEMPRESA Y PEQUEÑA EMPRESA.

INDICADOR/RÉGIMEN	MICROEMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA
Beneficios sociales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remuneración Mínima Vital 2. Jornada máxima 3. Descanso semanal 4. Trabajo en sobretiempo 5. Feriados 6. Vacaciones: 15 días. Posibilidad de reducción de 15 a 7 días calendario. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remuneración mínima vital. 2. Jornada máxima. 3. Descanso semanal. 4. Feriados. 5. Vacaciones: 15 días. Posibilidad de reducción de 15 a 7 días calendario. 6. CTS: 15 remuneraciones diarias por año completo de servicios. Tope máximo de 90 remuneraciones diarias. 7. Dos gratificaciones al año: Fiestas patrias y navidad. Equivalentes a ½ remuneración cada una. 8. SCTR a cargo de empleador. 9. Seguro de vida a cargo del empleador. 10. Derechos colectivos. 11. Derecho a participar de la utilidades.
Indemnización por despido arbitrario	Equivalente a 10 remuneraciones diarias por cada año completo de servicios. Tope máximo de 90 remuneraciones diarias. Las fracciones de año se abonan por dozavos.	Equivalente a 20 remuneraciones diarias por cada año completo de servicios. Tope máximo de 120 remuneraciones diarias. Las fracciones de año se abonan por dozavos.
Seguro complementario de trabajo de riesgo	No	Sí

Fuente: (SUNAFIL)

SEGUNDA PROPUESTA DE MEJORA: IMPLEMENTAR ALMACEN CON STOCK DE MATERIAL E INSUMOS PARA PRODUCTOS MÁS VENDIDOS.

Zeta impresores Gráficos EIRL, lo que más vende es publicidad en formatos impresos como son. (volantes, formatos, revistas institucionales, hojas membretadas, dípticos, trípticos, folder). Se propone implementar el almacén con un stock de materiales e insumos más utilizados para la producción de estos productos como es el papel bond, couche y folcote, de los insumos son tintas, solución fuente y wash roller.

Justificación de la propuesta de mejora:

El negocio de la publicidad impresa es un negocio de rotación y transformación constante, esto hace que la demanda en el mercado aumente y por ende beneficia a las empresas del rubro imprenta gráfica. La propuesta de mejora se basa en tener un stock con materiales e insumos de mayor uso, buscando la rapidez para entregar el producto, a su vez busca eficacia y eficiencia de la maquinaria y el operario.

Objetivo de la propuesta de mejora:

Asegurar el suministro del producto (papel), en el momento adecuado para el área de operaciones de imprenta.

Importancia de la propuesta de mejora

- Evitar la escasez, para protegernos ante la posibilidad de que las provisiones lleguen tarde o la demanda sea mayor de lo previsto.

- Obtener importantes descuentos por la compra de materiales en gran cantidad. Aprovechar esta oportunidad contribuye a reducir los costes de los productos.
- Permite circular mejor los ritmos de compras, producción y ventas, suavizando las diferencias; de esta forma se puede aprovechar mejor las oportunidades de negocio y reducir el efecto negativo de las amenazas (inflación, incremento inesperado de la demanda, incumplimiento en el plazo de entrega.).

MÉTODO PARA EL CONTROL DE LA SALIDA DE MATERIAL E INSUMOS DEL ALMACEN.

El método que se aplicara para el control de los materiales e insumos en el stock del almacén de la empresa Zeta Impresores Gráficos EIRL, será el método de PEPS (primeras en entrar y primeras en salir). Este sistema facilita la salida de toda la mercancía que ha entrado la empresa de manera actualizada, permitiendo llevar un mejor control en el inventario.

Permite también al responsable de almacén mantener la mercancía en un orden en cuanto a lo existente, sabiendo cuales deben salir primero y cuales deben mantenerse en stock.

Este método se aplica dado que los insumos como son tintas, solución de fuente y wash roller tienen un año de vencimiento desde su elaboración. De igual forma para el papel se tiene que mantener empaquetado ya que si se mantiene abierto, el papel se humedece y se deteriora.

Estudio de demanda:

Se analizó las ventas de los meses de enero a Julio 2019

CUADRO N°04: VENTAS DE LOS MESES ENERO A JULIO 2019.

VENTAS	MESES					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Volantes	S/. 24,000.00	S/39,600.00	S/.12,000.00	S/ 9,600.00	S/.72,000.00	S/48,000.00
Revistas	S/. 17,000.00	S/.42,500.00	S/. 8,500.00	S/.17,000.00	S/.314,500.00	S/.212,500.00
Formatos	S/. 10,500.00	S/.14,000.00	S/. 7,000.00	S/. 5,250.00	S/. 3,500.00	S/. 14,000.00
Trípticos	S/. 16,000.00	S/.25,600.00	S/.19,200.00	S/.32,000.00	S/.128,000.00	S/. 60,800.00
Hoja membrete	S/. 18,000.00	S/.24,000.00	S/. 2,400.00	S/.43,200.00	S/. 18,000.00	S/. 24,000.00
Díptico	S/. 14,400.00	S/.19,200.00	S/. 9,600.00	S/.20,880.00	S/. 28,800.00	S/. 36,000.00
Folder	S/. 18,000.00	S/. 9,000.00	S/18,000.00	S/.27,000.00	S/. 72,000.00	S/. 72,000.00
TOTAL	S/.117,900.00	S/.173,900.00	S/.76,700.00	S/.154,930.00	S/.636,800.00	S/.467,300.00

Fuente: Zeta impresores EIRL

PRECIO POR MILLAR	
VOLANTES	S/. 120.00
REVISTAS	S/. 850.00
FORMATOS	S/. 35.00
TRIPTICOS	S/. 320.00
HOJAS MEMBRETADA	S/. 120.00
DIPTICOS	S/. 240.00
FOLDER	S/. 900.00

Fuente: Zeta impresores EIRL

Los montos de las ventas están en soles, se solicitó el precio por millar de cada producto y así poder encontrar cuantos millares de producto se procesan mensualmente.

Formula:

$$\frac{\text{Ventas del producto por mes}}{\text{Precio del producto}} = \text{millar de producto vendido}$$

Precio del producto

Encontrando los millares de producción vendidos por mes, nos servirá para ver qué

cantidad de material se utiliza por cada millar impreso.

CUADRO N°5: MILLARES DE PRODUCTOS VENDIDOS POR MES

VENTAS PRODUTOS IMPRESOS POR MILLAR	MESES					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PRODUCTOS						
VOLANTES	200	330	100	80	600	400
REVISTAS	20	50	10	20	370	250
FORMATOS	300	400	200	150	100	400
TRIPTICOS	50	80	60	100	400	190
HOJAS MEMBRETADA	150	200	20	360	150	200
DIPTICOS	60	80	40	87	120	150
FOLDER	20	10	20	30	80	80
TOTAL EN MILLARES MEDIDA A4	800	1150	450	827	1820	1670

En el mes de enero para producir el monto de S/.117,900.00 soles, se han vendido 800 millares de diferentes productos, en el mes de febrero se han vendido S/.173,900.00 soles, produciendo 1150 millares, en el mes de marzo se ha vendido S/.76,700 soles, produciendo ese mes 450 millares de productos, el mes de abril se han vendido S/.154,930.00 soles, produciendo 827 millares de productos , en el mes de mayo se han vendido S/.636,800.00 soles y se han producido 1820 millares de producto y en el mes de junio se han vendido S/.467,300 soles produciéndose 1670 millares.

Proyección de ventas de productos en millares

Analizando las ventas de los meses de enero a junio 2019, para realizar la proyección se ha incrementado en un 5%, de las ventas actuales.

CUADRO N°6. PRODUCCIÓN EN MILLARES POR MES -MESES DE ENERO A JUNIO

2020

VENTAS PRODUCTOS IMPRESOS POR MILLAR	MESES					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PRODUCTOS						
VOLANTES	210	346.5	105	84	630	420
REVISTAS	21	52.5	10.5	21	388.5	262.5
FORMATOS	315	420	210	157.5	105	420
TRIPTICOS	52.5	84	63	105	420	199.5
HOJAS						
MEMBRETADA	157.5	210	21	378	157.5	210
DIPTICOS	63	84	42	91.35	126	157.5
FOLDER	21	10.5	21	31.5	84	84
TOTAL EN MILLARES MEDIDA A4	840	1207.5	472.5	868.35	1911	1753.5

Fuente: elaboración propia

Nuestra proyección de ventas para los meses de enero a junio 2020, sería enero 840 millares, febrero 1207.5 millares, marzo 472.5 millares, abril 868.35 millares, mayo 1911 millares y junio 1753.5. En base a esta proyección buscaremos cuantas resmas de papel (bond, couche, folcote) se utilizan para su proceso respectivo y poder comprarlo y tenerlo en stock para el proceso eficaz y eficiente por el bien de la empresa.

Ahora veremos cuantos pliegos de papel se usa por cada millar de producción:

Según entrevista con el operario, para elaborar el producto se utiliza material papel (bond, couche y folcote).

CUADRO N°7 INSUMOS Y MATERIAL POR MILLAR							
PLIEGOS DE PAPEL	VOLANTES	REVISTAS	FORMATOS	TRIPTICOS	HOJAS MEMBRETADA	DIPTICOS	FOLDER
BOND			112		112		
COUCHE	112	625		112		112	
FOLCOTE							250
TOTAL PLIEGOS DE PAPEL POR UN MILLAR DE PRODUCCION	112	625	112	112	112	112	250

Pliegos de papel para todos los millares de productos proyectado a ventas

De nuestra proyección de productos por millares veremos cuantos pliegos de papel se utiliza para los productos mes a mes.

CUADRO N°8: PLIEGOS DE PAPEL USADO POR VENTAS MENSUALES

VENTAS PRODUCTOS IMPRESOS POR MILLAR	PLIEGOS DE PAPEL USADO POR VENTAS MENSUALES					
	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PRODUCTOS						
VOLANTES	23520	38808	11760	9408	70560	47040
REVISTAS	13125	32812.5	6562.5	13125	242812.5	164062.5
FORMATOS	35280	47040	23520	17640	11760	47040
TRIPTICOS	5880	9408	7056	11760	47040	22344
HOJAS MEMBRETADA	17640	23520	2352	42336	17640	23520
DIPTICOS	7056	9408	4704	10231.2	14112	17640
FOLDER	5250	2625	5250	7875	21000	21000

Elaboración propia

Nos representa cuantos pliegos de papel se utiliza para procesar los millares de productos vendidos por mes.

El material (papel) se compra por resmas. Se observa que los pliegos vienen por resmas de 100,250 o 500 pliegos según el papel.

CUADRO N°9: CARACTERISTICAS DE CADA RESMA DE PAPEL

UNA RESMA EQUIVALE	PLIEGOS	MEDIDA	GRAMAJE	PRECIO DE RESMA	PRECIO DE PLIEGO
BOND	500	79 CM X 89 CM	75 GR	100	0.2
COUCHE	250	79 CM X 89 CM	115 GR	75	0.3
FOLCOTE	100	70 CM X 100 CM	112 GR	120	1.2

Elaboración propia

Numero de resmas de papel que se van a utilizar por los meses proyectados

Material(papel) que la empresa debe tener en stock para la proyección de ventas

STOCK MÁXIMO DE RESMAS PARA PROCESO.

El presente cuadro, nos muestra cuantas resmas de papel se tiene que tener en stock para un periodo de 06 meses de producción.

CUADRO N°10: STOCK MAXIMO DE RESMAS EN ALMACEN

PRODUCTO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
VOLANTES	94.08	155.232	47.04	37.632	282.24	188.16
REVISTAS	52.5	131.25	26.25	52.5	971.25	656.25
FORMATOS	70.56	94.08	47.04	35.28	23.52	94.08
TRIPTICOS	23.52	37.632	28.224	47.04	188.16	89.376
HOJAS MEMBRETADA	35.28	47.04	4.704	84.672	35.28	47.04
DIPTICOS	28.224	37.632	18.816	40.9248	56.448	70.56
FOLDER	52.5	26.25	52.5	78.75	210	210
TOTAL	356.66	529.12	224.57	376.79	1766.89	1355.46

Analizaremos cada uno de los meses proyectados

CUADRO N°11: PROYECCION DE PAPEL EN RESMAS MES DE JULIO

JULIO			
PRODUCTOS	MATERIAL	RESMAS	TOTAL POR MES
VOLANTES	COUCHE	94.08	198.324
REVISTAS	COUCHE	52.5	
TRIPTICOS	COUCHE	23.52	
DIPTICOS	COUCHE	28.224	
HOJAS MEMBRETADA	BOND	35.28	105.84
FORMATOS	BOND	70.56	
FOLDER	FOLCOTE	52.5	52.5
TOTAL RESMAS POR MES			356.664

En el mes de julio se observa que Zeta Impresores Gráficos EIRL, debería tener en stock 198 resmas de couche, 105 resmas de papel bond y 52 resmas de folcote.

CUADRO N°12: PROYECCION DE PAPEL EN RESMAS MES DE AGOSTO

AGOSTO			
PRODUCTOS	MATERIAL	RESMAS	TOTAL POR MES
VOLANTES	COUCHE	155.232	361.746
REVISTAS	COUCHE	131.25	
TRIPTICOS	COUCHE	37.632	
DIPTICOS	COUCHE	37.632	
HOJAS MEMBRETADA	BOND	47.04	141.12
FORMATOS	BOND	94.08	
FOLDER	FOLCOTE	26.25	26.25
TOTAL, RESMAS POR MES			529.116

En el mes de agosto se observa que debe tener 361 resmas de couche para producir volantes, revistas, trípticos y dípticos, 142 resmas de papel bond para producir formatos y 27 resmas de folcote para producir folder.

CUADRO N°13: PROYECCION DE PAPEL EN RESMAS MES DE SETIEMBRE

SETIEMBRE			
PRODUCTOS	MATERIAL	RESMAS	TOTAL POR MES
VOLANTES	COUCHE	47.04	120.33
REVISTAS	COUCHE	26.25	
TRIPTICOS	COUCHE	28.224	
DIPTICOS	COUCHE	18.816	
HOJAS MEMBRETADA	BOND	4.704	51.744
FORMATOS	BOND	47.04	
FOLDER	FOLCOTE	52.5	52.5
TOTAL RESMAS POR MES			224.574

En el mes de setiembre se observa que debe tener 361 resmas de couche para producir volantes, revistas, trípticos y dípticos, 142 resmas de papel bond para producir formatos y 27 resmas de folcote para producir folder.

CUADRO N°14: PROYECCION DE PAPEL EN RESMAS MES DE OCTUBRE

OCTUBRE			
PRODUCTOS	MATERIAL	RESMAS	TOTAL POR MES
VOLANTES	COUCHE	37.632	178.09
REVISTAS	COUCHE	52.5	
TRIPTICOS	COUCHE	47.04	
DIPTICOS	COUCHE	40.9248	
HOJAS MEMBRETADA	BOND	84.672	119.95
FORMATOS	BOND	35.28	
FOLDER	FOLCOTE	78.75	78.75
TOTAL RESMAS POR MES			376.80

El mes de octubre se observa que debe tener 179 resmas de papel couche para producir volantes revistas trípticos y dípticos, 120 resmas de papel bond para producir formatos, y 78 resmas de folcote para producir folder.

CUADRO N°15: PROYECCION DE PAPEL EN RESMAS MES DE NOVIEMBRE

NOVIEMBRE			
PRODUCTOS	MATERIAL	RESMAS	TOTAL POR MES
VOLANTES	COUCHE	282.24	1498.098
REVISTAS	COUCHE	971.25	
TRIPTICOS	COUCHE	188.16	
DIPTICOS	COUCHE	56.448	
HOJAS MEMBRETADA	BOND	35.28	58.8
FORMATOS	BOND	23.52	
FOLDER	FOLCOTE	210	210
TOTAL RESMAS POR MES			1766.90

El mes de noviembre se observa que debe tener 1498 resmas de papel couche para producir volantes revistas trípticos y dípticos, 120 resmas de papel bond para producir formatos, y 78 resmas de folcote para producir folder.

CUADRO N°16: PROYECCION DE PAPEL EN RESMAS MES DE DICIEMBRE

DICIEMBRE			
PRODUCTOS	MATERIAL	RESMAS	TOTAL POR MES
VOLANTES	COUCHE	188.16	1004.346
REVISTAS	COUCHE	656.25	
TRIPTICOS	COUCHE	89.376	
DIPTICOS	COUCHE	70.56	
HOJAS MEMBRETADA	BOND	47.04	141.12
FORMATOS	BOND	94.08	
FOLDER	FOLCOTE	210	210
TOTAL RESMAS POR MES			1355.466

El mes de diciembre se observa que la empresa debe tener 1498 resmas de papel couche para producir volantes revistas trípticos y dípticos, 120 resmas de papel bond para producir formatos, y 78 resmas de folcote para producir folder.

PROYECCION DE INSUMOS PARA LA IMPRENTA

Por cada 20 millares de productos impresos se utilizan los siguientes insumos de imprenta: tintas (cian, magenta, amarillo, negro), solución de fuente, roller wash, trapo de limpieza. Con apoyo del operario de maquina se hizo la proyección

CUADRO N°17 MUESTRA DE INSUMOS POR 20 MILLARES

POR CADA 20 MILARES		
INSUMOS	UNID	ITEM
TINTAS		
CIAN	KG	1
MAGENTA	KG	1
AMARILLO	KG	1
NEGRO	KG	1
WASH ROLLER	LTS	1
SOLUCION DE FUENTE	LTS	1
TRAPO	KG	3

STOCK DE INSUMOS PARA PRODUCTOS PROYECTADO POR MES

CUADRO N°18 STOCK DE INSUMOS PARA MESES PROYECTADOS

INSUMOS	UNID	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
		PARA PRODUCIR EN MILLARES IMPRESOS					
		840	1207.5	472.5	868.35	1911	1753.5
TINTAS	KG	168	241.5	94.5	173.67	382.2	350.7
CIAN	KG	42	60.38	23.63	43.42	95.55	87.68
MAGENTA	KG	42	60.38	23.63	43.42	95.55	87.68
AMARILLO	KG	42	60.38	23.63	43.42	95.55	87.68
NEGRO	KG	42	60.38	23.63	43.42	95.55	87.68
WASH ROLLER	LTS	42	60.38	23.63	43.42	95.55	87.68
SOLUCION DE FUENTE	LTS	42	60.38	23.63	43.42	95.55	87.68
TRAPO	KG	126	181.13	70.88	130.25	286.65	263.03

Siguiendo con la proyección de los millares impresos vendidos por mes; Zeta impresores Gráficos EIRL, tendría que tener en stock de almacén los siguientes insumos para los meses proyectados:

- ✓ En el mes Julio para producir 840 millares de productos impresos (volantes, revistas, trípticos, formatos), usara los siguientes insumos: 168 kg de tintas (cian, magenta, amarillo, negro), 42 litros de wash roller, 42 litros de solución de

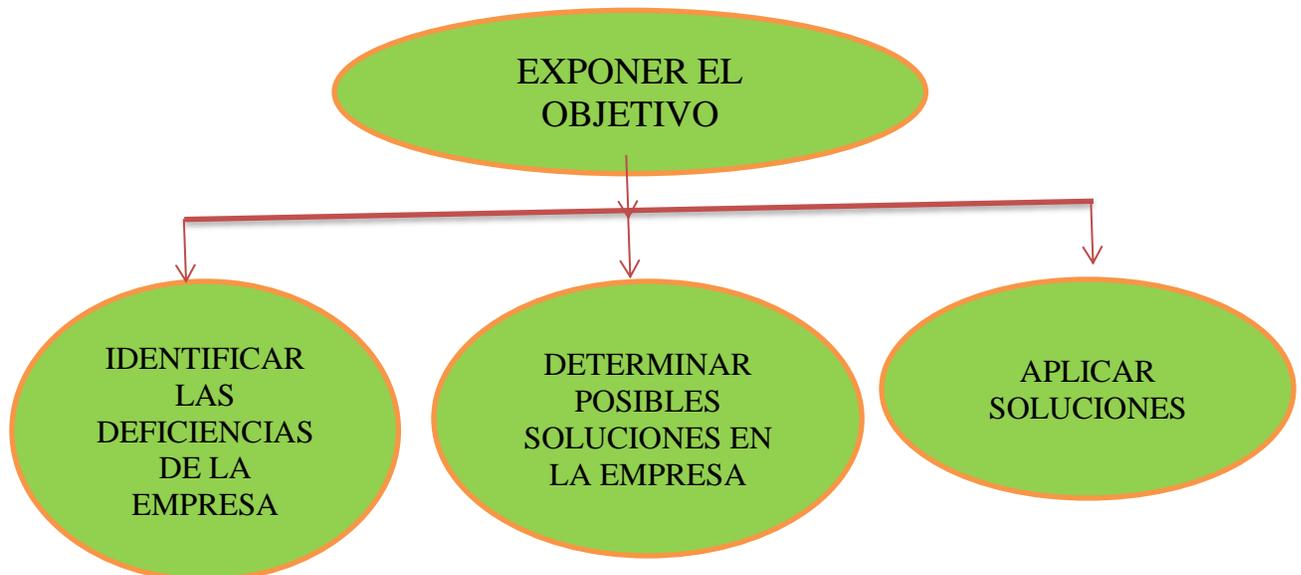
fuelle y 126 kg, de trapo para limpieza.

- ✓ En el mes Agosto para producir 1207.50 millares de productos impresos (volantes, revistas, trípticos, formatos), usara los siguientes insumos: 241.5 kg de tintas (cian, magenta, amarillo, negro) ,60.38 litros de wash roller, 60.38 litros de solución de fuente y 181.13 kg, de trapo para limpieza.
- ✓ En el mes de Setiembre para producir 472.50 millares de productos impresos (volantes, revistas, trípticos, formatos), usara los siguientes insumos: 94.5 kg de tintas (cian, magenta, amarillo, negro) ,213.63 litros de wash roller, 23.63 litros de solución de fuente y 70.88 kg, de trapo para limpieza.
- ✓ En el mes de Octubre para producir 1911 millares de productos impresos (volantes, revistas, trípticos, formatos), usara los siguientes insumos: 173.67 kg de tintas (cian, magenta, amarillo, negro) ,43.42 litros de wash roller, 43.42 litros de solución de fuente y 130.25 kg de trapo para limpieza.
- ✓ En el mes de Noviembre para producir 868.35 millares de productos impresos (volantes, revistas, trípticos, formatos), usara los siguientes insumos: 382.2 kg de tintas (cian, magenta, amarillo, negro) ,95.55 litros de wash roller, 95.55 litros de solución de fuente y 286.65 kg de trapo para limpieza.
- ✓ En el mes de Diciembre para producir 1753.50 millares de productos impresos (volantes, revistas, trípticos, formatos), usara los siguientes insumos: 350.70 kg de tintas (cian, magenta, amarillo, negro) ,87.68 litros de wash roller, 87.68 litros de solución de fuente y 263.03 kg de trapo para limpieza.

- **TERCERA PROPUESTA DE MEJORA: REALIZAR EVALUACIÓN SOBRE LOS OBJETIVOS QUE LA EMPRESA QUIERE LOGRAR, IDENTIFICAR DEFICIENCIAS DE CADA ÁREA Y BUSCAR SOLUCIONES PARA MITIGAR SUS DEBILIDADES.**

A continuación, se detallan los primeros pasos a seguir para la obtención del plan de mejoras: Pasos para un plan de mejora

GRAFICO N°03: EVALUACION DE OBJETIVOS



Fuente: elaboración propia

Exponer el objetivo: se debe determinar el sistema de control interno que se va implementar en las áreas de la empresa, para posicionarse como una de las mejores empresas de imprenta en la ciudad de Piura.

Identificar las deficiencias en las áreas de la empresa: las deficiencias son Identificadas a través del personal de las diferentes áreas como son ventas y caja, operaciones y administración.

Área de Ventas y Caja: establecieron que no realizan campañas de promociones, no usan redes sociales para vender y que a sus clientes antiguos no les brinda un precio especial. En cuanto a caja el cajero no tiene una fianza de seguro y muy poco reciben capacitación con relación a funciones de caja y ventas.

Área de Operaciones: establecieron que las maquinas no les dan mantenimiento concurrente, el ambiente no es cómodo y el personal de esta área algunos son empíricos.

Área de Administración: establecieron que se debe implementar un mejor diseño organizacional de la empresa.

Determinar soluciones con respecto a las áreas de la empresa: el gerente en reunión con el personal, exponen sus ideas para buscar soluciones y mejorar las deficiencias de cada una de las áreas en estudio, se delimita las funciones de cada trabajador, de esta manera se toma en cuenta la opinión de cada uno de los trabajadores, todos estos aportes de opiniones en equipo le hacen bien a la empresa.

Posibles soluciones para la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL

**CUADRO N°19: POSIBLES SOLUCIONES PARA LA EMPRESA ZETA IMPRESORES
GRAFICOS EIRL**

ITEM	POSIBLES SOLUCIONES
1	Crear promociones para incrementar ventas
2	Hacer una base de datos de los mejores clientes y brindarles precio especial
3	Capacitación al personal de ventas y caja
4	Comprar una fianza de seguro para el cajero
5	Crear un cronograma anual para mantenimiento de las maquinas
6	Ampliar el ambiente de Operaciones
7	Contratar personal calificado para manejo de máquinas de imprenta
8	Reestructurar el diseño organización

Elaboración propia

Aplicar soluciones: una vez encontrando las soluciones, estas se aplican paso a paso, y se realiza una evaluación previa y esto se adquiere con una constante supervisión de cada uno de los trabajadores por parte del gerente general de la empresa.

- **CUARTA PROPUESTA DE MEJORA: REESTRUCTURACION DE POLITICAS DE VENTAS.**

Justificación de la propuesta de mejora

Zeta impresores Gráficos EIRL mantiene buenas relaciones con sus clientes, por ello debe mejorar y facilitar sus políticas y condiciones a la hora de prestar sus servicios o vender los productos al público.

Objetivo de la propuesta:

Proporcionar normas efectivas para los esfuerzos corporativos de optimizar la satisfacción del cliente, además de estimular la rentabilidad de la empresa y la fortaleza competitiva.

Importancia de la propuesta:

Es importante porque se plasman las reglas, principios y procedimientos internos que ayudan a definir la manera eficiente de apoyar el proceso establecido en el área de ventas, así como el comportamiento deseado de todos los participantes en esta operación.

Alcance de la propuesta: la propuesta tiene alcance para el área de ventas, administración y gerencia de la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL.

Fundamentación como medida de control interno:

Zeta impresores gráficos EIRL, según encuesta se pudo evidenciar, que las políticas que actualmente aplica perjudican al cliente al operario e incluso a la misma empresa, entonces se propone reestructurar estas políticas para la aplicación de un mejor control interno y mitigar los problemas que se presentan en el área de ventas.

Definición de política de venta:

Se puede definir como un proceso sistemático de desarrollo, coordinación y monitoreo de las diversas decisiones que tienen una influencia directa en el área de ventas. Optimiza las relaciones entre la empresa y el cliente, a la vez logra facilitar todos los procedimientos para ambas partes.

POLÍTICAS DE VENTAS PARA ZETA IMPRESORES GRAFICOS EIRL

- ✓ El vendedor toma como prioridad al cliente y sus necesidades, trabajando con la mejor actitud y esmero.
- ✓ El producto o servicio solicitado empezara a ser realizado cuando el cliente cumpla con cancelar el 75% del trabajo solicitado por medio de cualquiera de nuestros métodos de pago.
- ✓ El cliente a la hora de retirar su producto o servicio al ser finalizado, deberá cancelar el restante 25% del mencionado mismo.
- ✓ Si el cliente tiene el diseño gráfico en programas basados en vectores, en PDF, JPG, TIFF, etc., la empresa no se hace responsable de la calidad del trabajo final. En estos casos el cliente podrá solicitar asesoría para que sus archivos sean evaluados por nuestro personal y que éstos emitan las recomendaciones necesarias para que el cliente modifique dichos archivos, sin embargo, ZETA IMPRESORES GRAFICOS EIRL no será responsable de la calidad del trabajo final.
- ✓ Si el cliente envía archivos en programas basados en vectores (corel draw, free hand, ilustrador, etc) deberá de considerar lo siguiente: los colores deberán estar en CMYK y

no en PANTONES ya que si están en PANTONES y se imprime en CMYK se corre el riesgo de que el color sufra cambios.

- ✓ Cuando nuestra empresa realice el diseño gráfico se entregarán dos bocetos diferentes para su consideración y se podrán hacer los ajustes necesarios a dichos bocetos para que al final se cumpla con el objetivo trazado. Una vez autorizado el boceto se procederá a generar una prueba de color, la cual será autorizada por el cliente, cabe mencionar que dicha prueba tendrá una proximidad de hasta un 80 % en lo colores en comparación con el producto final, si el cliente nos proporciona el archivo para impresión se le cobrará el costo de la prueba de color, a menos que él no quiera una prueba de color.
- ✓ Todos los presupuestos generados por la empresa tendrán una validez de 5 días continuos en los cuales, el cliente se compromete a mantener contacto con la empresa bien sea personalmente o vía E-mail y telefónicamente, para aprobar o realizar cambios a los diseños y artes enviados al cliente, de no establecer comunicación alguna en este plazo de tiempo el 75% anteriormente cancelado por el cliente no le será devuelto ya que dicho porcentaje corresponde a gastos administrativos, de materia prima y diseños del trabajo solicitado.
- ✓ El cliente es responsable de revisar y confirmar su diseño, leyendo a detalle la información (ortografía, acomodo, redacción e imágenes).
- ✓ Para poder aplicar una devolución del pedido, se deberá enviar un correo con los datos de su pedido, así como el comprobante de pago a facturación@zetaimpresores gráficos.com este proceso puede tardar de 7 a 10 días hábiles, una vez enviada la solicitud.

- ✓ Solo se generará una devolución en caso de que el pedido aún no se haya mandado a producción (no aplica en materiales especiales).
- ✓ Las devoluciones se generarán de la misma manera en la que se realizó el pago, con excepción de pagos en establecimientos comerciales.
- ✓ El cliente dispone de 5 días continuos para concretar y aceptar los diseños para la impresión de los mismos, en caso de no ser así el valor del trabajo puede ser sujeto a modificaciones, así mismo el costo de producción y materia prima para la elaboración del mismo, por lo tanto, según sea este el caso el cliente deberá cancelar la diferencia respectiva. así mismo si el cliente no cancela la diferencia, el trabajo queda cancelado y el 75% pagado anteriormente no le será devuelto al cliente.
- ✓ El cliente confirmando el diseño del producto tiene 5 días hábiles para recoger y cancelar el 25 % del producto.

- **QUINTA PROPUESTA DE MEJORA: PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA MAQUINARIA Y EQUIPO DE IMPRENTA.**

Justificación de la propuesta de mejora

Zeta impresores gráficos EIRL, vende productos o servicio de calidad por ello la maquinaria de imprenta tiene que estar en óptimas condiciones para poder producir un excelente producto.

Objetivos de la propuesta:

- Aumentar la disponibilidad de la maquinaria, aumentando así su capacidad productiva y obteniendo mayor rentabilidad en beneficio de la empresa.
- Minimizar al máximo las acciones correctivas.
- Reducir los gastos por mantenimiento y reparaciones
- Alargar la vida útil de las máquinas de imprenta, para que puedan seguir funcionando perfectamente el mayor tiempo posible, sin necesidad de renovar maquinaria a corto tiempo.
- Aumentar la productividad de la maquinaria y el operador, evitando así a no desperdiciar el tiempo en horas de trabajo.
- Reducir los riesgos de accidentes del operario por rotura de alguna pieza de la máquina.

Importancia de la propuesta:

Mantener el funcionamiento de la maquinaria de imprenta y las operaciones. A su vez es importante ya que el mantenimiento puede evitar el tiempo de inactividad no planificado ahorrando tiempo y dinero para la empresa.

Alcance de la propuesta: la propuesta tiene alcance para las áreas de Gerencia, Administración y Operaciones.

Fundamentación como medida de control interno:

Zeta impresores gráficos EIRL, según encuesta se pudo evidenciar, que el mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipo solo lo realiza cuando la maquina empieza a fallar o cuando se malogra; entonces se propone un programa de mantenimiento preventivo para encontrar y corregir los problemas menores antes de que estos ocasionen fallas.

Definiciones

Mantenimiento preventivo: acciones de mantenimiento de carácter programado, con planificación previa y de ejecución periódica, ejecutando tareas de inspección o chequeo diario, reposición de elementos, lubricantes, partes y piezas del vehículo, ajustes y limpieza que tienen por objeto asegurar las condiciones de operación a modo de no provocar daño a personas y bienes mitigando su riesgo de ocurrencia.

Máquina de impresión offset marca RYOBI 524: máquina para imprimir ejemplares de mayor cantidad, imprime en todo tipo de papel couche, bond y folcote, es de cuatro cuerpos (cuatro colores), sus dimensiones de papel es de 35 cm x 50 cm máximo, su fabricación es Japón. Es una excelente máquina para imprimir en alta calidad.

Máquina de Gigantografía marca ALLWIN KONICA 3204: máquina para imprimir gigantografías es una impresora con cabezal japonés Konica, cuenta con sistema de alimentación continuo de tinta que imprime en alta calidad. Doble sistema de alimentación para materiales angostos, y tiene un sistema de alimentación automático para rollos anchos en las dos posibilidades: material “depositado” y material “insertado”, cuenta con otro sistema de secado por inyección variable de aire, con calefacción por Infrarrojo de temperatura regulable. Su medida de impresión es de largo 4,80 x Alto 1,40.

Equipo de cómputo marca LG: computadora para procesar y trabajar el diseño gráfico de todos los productos que se imprimen.

Formato de Programa de mantenimiento preventivo por maquinaria y equipo.

En este formato se detalla de cada una de las actividades de mantenimiento preventivo (mecánico, eléctrico y lubricación), que se deben efectuar sobre la maquinaria y equipo.

- Nombre y código del equipo.
- Frecuencia del mantenimiento.
- Tipo de mantenimiento
- Actividades del mantenimiento.

**CUADRO N°21. FORMATO DE PROGRAMACION DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO MAQUINA DE IMPRESIÓN OFFSET RIOBY 524 HY.**

1.MÁQUINA: IMPRESIÓN OFFSET MARCA RYOBI 524 HY		4.CÓDIGO: ZGI:XXXX-ZGI-IMPROFF-20-001		
2.FABRICANTE: Ryobi-Japon	3.MODELO: Ryobi 524 HY			
5. FRECUENCIA	6. TIPO DE MANTENIMIENTO		7.ACTIVIDADES DEL MANTENIMIENTO	8.COSTO DEL MANTENIMIENTO
	PREVENTIVO			
-Mantenimiento cada seis meses por su operatividad diaria.	Mecánica, lubricación	eléctrico y	- Limpieza de humidificación, matic con refrigeración, -Limpieza de lavadoras automáticas de cilindros, rodillos y mantillas. rodajes. - Inspección electrónica de la máquina. -Ajustes y engrases de todas las partes de la máquina. -cambio de piezas desgastadas. -Sistema eléctrico consola digital	S/.7500.00

V.B GERENTE

V.B ADMINISTRADOR

V.B OPERARIO

**CUADRO N°22. FORMATO DE PROGRAMACION DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO MAQUINA DE GIGANTOGRAFIA ALLWIN KONICA 3204.**

1.MÁQUINA: IMPRESIÓN DE MARCA GIGANTOGRAFIAS		4.CÓDIGO: ZGI:XXXX-ZGI- IMPGIG20-002	
2.FABRICANTE: - Allwin Japón			
3.MODELO: Alwin Konica 3204		7.ACTIVIDADES DEL MANTENIMIENTO	8.COSTO DEL MANTENIMIENTO
5. FRECUENCIA	6. TIPO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
-Mantenimiento cada seis meses.	Mecánica, eléctrico y lubricación	Limpieza de Plotter de Impresión, cabezales, frente de calefacción, y encoder de alta precisión -Mantenimiento de sistema de recojo automático. -Ajustes y engrases de todas las partes de la máquina. -Cambio de piezas desgastadas.	S/2,000.00

V.B GERENTE

V.B ADMINISTRADOR

V.B OPERARIO

**CUADRO N°23.FORMATO DE PROGRAMACION DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO EQUIPO DE IMPRENTA PC MARCA LG CORE INTEL I7**

1.MÁQUINA: COMPUTADORA LG CORE INTEL I7		4.CÓDIGO: ZGI:XXXX-ZGI-COMPC20-003	
2.FABRICANTE: LG	3.MODELO: LG CORE INTEL I7		
5. FRECUENCIA	6. TIPO DE MANTENIMIENTO	7.ACTIVIDADES DEL MANTENIMIENTO	8.COSTO DEL MANTENIMIENTO
	PREVENTIVO		
- Mantenimiento cada seis meses.	Servicio técnico	Antivirus, formato e instalación de sistemas operativos, instalación de programas, mantenimiento, Microsoft office, particionamiento de disco, reparación.	S/.200.00

V.B GERENTE

V.B ADMINISTRADOR

V.B DIS. GRAFICO

PROGRAMACION DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA

EMPRESA	ITEM	N° DE MAQUINAS	PROGRAMACION DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE IMPRENTA						
			ESPECIFICACIONES TECNICAS			MESES 2020			
			MAQUINA	MARCA	AÑO FABRICACION	ENERO	COSTO C/U	JULIO	COSTO C/U
ZETA IMPRESORES GRAFICOS EIRL	1	2	RIOBY 524 HY	RYOBI	1996	MANT.PREV .	S/. 7,500.00	MANT.PREV.	S/. 7,500.00
	2	2	MAQUINA ALLWIN KONICA 3204	ALLWIN KONICA	2010	MANT.PREV .	S/. 2,000.00	MANT.PREV.	S/. 2,000.00
	3	2	PC DE DISEÑO GRAFICO	LG	2016	MANT.PREV .	S/. 150.00	MANT.PREV.	S/. 150.00

CUADRO N°24. PROGRAMACION DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE MAQUINARIA Y EQUIPO.

5.2 Análisis de los resultados

Objetivo N°01. Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL, Piura 2019

Respecto a la Empresa.

Zeta impresores gráficos EIRL, es una empresa dedica a las actividades de imprenta, es un negocio formal con más de 10 años en el mercado gráfico de la ciudad de Piura, es una imprenta muy reconocida por la calidad de su producto o servicio y su buena atención con el cliente. De la encuesta aplicada a los responsables de cada área de la empresa, se pudo observar que tiene 10 trabajadores en las diferentes áreas del negocio, pero solo 4 trabajadores están registrados en planilla.

Respecto al área de Operaciones

Zeta impresores Gráficos EIRL, vende y presta servicios de impresión offset, barnizados uv, gigantografías artículos publicitarios, pero lo que más procesa es productos impresos (impresión offset) los productos más vendidos son: formatos, volantes, revistas, trípticos, dípticos, hojas membretada, folder, stiker.

Tiene máquinas de gigantografía marca ALLWIN Konica 3204, y maquina offset de marca Ryobi 524 HY como también tiene equipos de cómputo, que no recibe mantenimiento preventivo programado, de la encuesta se observó que también la empresa no tiene todas las máquinas para hacer los productos que ofrece, esto hace que utilice a un tercero para el proceso de estos productos.

En personal de operaciones, se ha podido verificar que no todos cuentan con conocimiento calificado; algunos tienen carrera técnica en manejo de máquina de imprenta o afines otros son empíricos.

Tiene un amplio espacio para almacén, pero se observó que la empresa no tiene stock de material (papel bond, cocuche y folcote) para procesar los productos que más vende.

Respecto al área de Caja y Ventas

Tiene políticas de control interno en esta área, pero según encuesta se deberían mejorar.

Las funciones de caja y atención al cliente están muy cerca, reciben poca capacitación y según encuesta el cajero no tiene una fianza de seguro. Se pudo observar que tiene bastantes clientes, pero hasta el momento no han buscado a sus mejores clientes para poderles dar una mejor promoción u oferta y así generar más ventas.

En cuanto a publicidad virtual de ventas (vía redes sociales) si tiene Facebook, pero muy poco lo usan para ofrecer sus productos o servicios.

Respecto al área de Administración:

El administrador muy pocas veces supervisa las funciones de los trabajadores, por lo que esto afecta a la empresa, se debería supervisar constantemente, según encuesta el diseño organizacional un 50 % de personal pide que se modifique, en cuanto a la parte contable está al día con sus libros contables, declaración y pago de impuestos mensualmente.

Objetivo N°02

Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL, Piura 2019.

- Zeta Impresores Gráficos EIRL, no tiene a todos sus trabajadores en planilla está incumpliendo con la normativa, infringiendo la ley de acuerdo al numeral 1 del Artículo 24° del Reglamento de la “Ley General de Inspección del trabajo” el cual señala que “No registrar trabajadores en planilla de pago o en registros que las sustituyan, o no registrar trabajadores y prestadores de servicios en el registro de trabajadores y prestadores de servicios, o en el plazo y con los requisitos previstos, incurriéndose en una infracción por cada trabajador o prestador de servicio afectado.

En otro lado al no tener registrados sus trabajadores en planilla no le permite deducir el impuesto a la renta en la declaración anual y cierre del ejercicio contable, perjudicando la solvencia y liquidez económica de la empresa.

- Zeta impresores Gráficos EIRL, lo que más procesa es publicidad impresa (impresión offset) los productos más vendidos son: formatos, volantes, revistas, trípticos, dípticos, hojas membretada, folder, stiker, pero la empresa no tiene un almacén con stock de materiales como es papel bond, folcote y couche para el proceso de estos productos más vendidos. Esto perjudica a la empresa debido a que cuando hay una mayor demanda de estos productos no hay material se desperdicia el recurso humano (operario), las maquinas deja de trabajar se pierde

la eficiencia y eficacia de estos dos recursos, por otra parte, perjudica al cliente por el retraso del producto, para evitar estos inconvenientes se tiene que comprar y tener en stock de material en el almacén.

- La maquinaria y equipo de la imprenta; máquina de gigantografía marca ALLWIN Konica 3204, maquina offset de marca Ryobi 524 HY y equipo de cómputo LG, muy poco reciben mantenimiento preventivo, esto es un grave error de la empresa ya que más adelante se pueden malograr por falta de mantenimiento. Muchas veces se malogran piezas que no se encuentran en Perú, se deben comprar en el extranjero, esto disminuye la disponibilidad de la maquinaria, disminuye también la capacidad productiva a la vez perdiendo rentabilidad económica la empresa.
- El personal del área de operaciones algunos no cuentan con conocimiento calificado en uso de máquina de imprenta, esto perjudica a la empresa ya que le pueden dar un mal uso a la máquina, otra seria no poder imprimir un buen producto de calidad en impresión.
- Zeta impresores tiene políticas de control interno en ventas, pero se deberían reestructurar, según encuesta se realiza la siguiente pregunta: Una vez realizado el trabajo está bajo responsabilidad de la empresa, ¿Cuántos días tiene de plazo el cliente para recoger su producto servicio? Según encuestado la empresa le da al cliente 15 días hábiles para el recojo del producto, esta política es muy riesgosa ya que le da muchos días de espera al cliente, según encuesta también se observa que cuando el cliente deja su pedido de producto o servicio solo cancela

el 25% de adelanto, esta política también es muy riesgosa para la empresa.

- Zeta impresores EIRL se caracteriza por la calidad de sus productos, por lo que se pudo revisar esto en el área de entrega de productos, observe que el cliente recibió muy satisfecho su producto.
- El administrador muy pocas veces supervisa las funciones de los trabajadores, por lo que esto afecta a la empresa, se debería supervisar constantemente, y si el administrador no lo puede hacer debe delegar funciones para una correcta supervisión de las funciones de sus trabajadores
- La administración de la empresa Zeta impresores gráficos EIRL, según encuesta está al día con sus libros contables, declaración de impuestos, pago de tributos, pero ninguna vez se ha realizado una auditoría externa, para ver la confiabilidad de la empresa. Esto perjudica a la empresa ya que se debe auditar las operaciones y Estados Financieros de un periodo determinado.

Objetivo 03. Explicar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL, Piura 2019.

Frente a las problemáticas descritas en el análisis de resultados del Objetivo N.º 01

- Se propone incorporación de todos los trabajadores de la Empresa Zeta Impresores Gráficos en planilla, para evitar posibles multas a futuro con los trabajadores de la empresa, también multas y fiscalización por Sunafil, Ministerio de trabajo. Para efectos tributarios registrando la planilla de sus trabajadores este gasto de la planilla sirve para deducir impuesto a la renta dentro

del ejercicio contable(anual). En beneficio a sus trabajadores les permitirá gozar de sus beneficios sociales como son remuneración mínima vital, jornada máxima, descanso semanal, trabajo en sobretiempo, feriados, vacaciones: 15 días, a la vez le permite estabilidad en el trabajo; esto le permite al trabajador comprometerse más con la empresa y desarrollar muy responsablemente sus funciones.

- Se propone implementar el almacén con stock de material papel bond, couche y folcote, debido a que la mayor demanda y venta es de productos impresos como son: volantes, revistas, formatos, trípticos, dípticos, hoja membretado. Al tener este material en stock, permite hacer más rápido el producto y por consiguiente entregar a menos tiempo al cliente, busca la eficiencia y eficacia del operario y la máquina, ya que al tener material en almacén se procesa; mientras que si no hay material se paraliza el proceso. Su importancia de comprar productos de mayor cantidad para tenerlos en almacén permite reducir costos ya que cuando se compra por cantidades compras a un menor precio.
- Se propone un plan de mejora en base al objetivo de la empresa que quiere lograr, buscando las deficiencias que tiene la empresa y dándole solución a estas brechas que perjudican a las diferentes áreas del negocio. Esto le permitirá a la empresa aplicar soluciones para que mejore su operatividad en el área de ventas, operaciones de imprenta y administración.

- Se propone la reestructuración de las políticas de venta en el área de Caja y Ventas de la empresa Zeta Impresores Gráficos Eirl. El impacto de esta propuesta de mejora permite encontrar una buena relación con el cliente, tomando estas políticas de ventas ambas partes; también permite vender un buen producto sin ninguna observación y cancelar el producto o servicio en un 75 % de adelanto, ya que anteriormente se recepcionaba el producto con 25 %. Y por último permite a que todos los productos sean recogidos por sus clientes, dentro de 5 días y si sin observaciones.
- Se propone un programa de mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipo de imprenta, el impacto de esta propuesta busca que la empresa ayude mantener la maquinaria y el equipo en funcionamiento, evitando cualquier tiempo de inactividad no planificada y costos elevados por fallas imprevistas. También busca tener menos errores en la operatividad diaria, y así poder imprimir un servicio o producto de alta calidad.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo N°01. Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL, Piura 2019.

De acuerdo al cuestionario aplicado podemos llegar a las siguientes conclusiones con respecto al Objetivo Específico N°01:

1. Zeta Impresores Gráficos EIRL, es un negocio formal dedicado a las actividades de imprenta, con más de 10 años en el mercado gráfico de la ciudad de Piura, cuenta con 10 trabajadores de los cuales 4 están en planilla. Lo que más procesa es, productos impresos (impresión offset) los productos más vendidos son: formatos, volantes, revistas, trípticos, dípticos, hojas membretada, folder. La empresa si tiene maquinas operativas para impresión offset y para gigantografías, tiene un amplio local para almacén, pero este tiene poco stock.
2. Tiene máquinas de imprenta para impresión offset y gigatografias que solo les dan mantenimiento cuando se malogran o empiezan a fallar, el equipo de cómputo también no recibe servicio técnico. El personal operario no todos tiene conocimiento calificado; en cuanto a capacitación muy poco reciben capacitación en uso y manejo de maquinaria de imprenta.
3. Para el área de Caja y Ventas si existen políticas de control interno, tiene clientes permanentes, no tiene base de datos de mejores clientes para darle mejores promociones; muy poco usan redes sociales para promocionar su producto, la empresa recibe trabajos a través de correo electrónico previa coordinación.
4. La empresa tiene un fondo de efectivo para caja chica, el control del mismo es

llevado por el cajero; el personal de Caja y Ventas en algunas oportunidades ha sido capacitado para estas funciones, se observa que el cajero no tiene una fianza de seguro. Las funciones del cajero y la de la atención al cliente, no están separadas. En cuanto personal muy pocas veces es capacitado con temas relacionado a sus funciones, algunos trabajadores no cuentan con conocimiento calificado.

5. El administrador muy pocas veces supervisa las funciones de los trabajadores, la empresa usa sistema contable, presenta en el momento oportuno sus libros contables, declaración y pago de impuestos. Además, la empresa si cumple con los contratos del personal.

Respecto al Objetivo Específico N°02 Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL, Piura 2019.

Se detallan las siguientes conclusiones:

6. Zeta Impresores Gráficos EIRL, no tiene a todos sus trabajadores registrados en planilla, la empresa estaría sometidas posibles multas con sus trabajadores, en cuanto a la parte tributaria si la empresa no registra sus trabajadores en planilla no puede deducir ese gasto para efectos de impuesto a la renta perjudicándose en la solvencia económica.
7. Falta de un almacén con stock de materiales para procesar los productos que más vende (formatos, volates, dípticos, otros), esto hace que cuando la empresa le

llegan pedidos grandes, no se encuentren los materiales e insumos necesarios, esto genera pérdida de tiempo, la máquina y el operario deja de procesar perjudicando a la empresa.

8. La máquina de impresión offset Ryobi 524 HY, y la máquina de impresión de gigantografía ALLWIN KONICA 3204, no tiene un programa de mantenimiento preventivo. Esto hace que la maquinaria no llegue a su vida prolongada, ocasionando reparaciones costosas causadas por fallas inesperadas de las máquinas que deben corregirse rápidamente.
9. Se tienen políticas de control interno en el área de ventas y caja, que se dan con el cliente y el vendedor, pero que muchas veces ha causado problemas para la empresa, porque se observa que hay algunas políticas que han puesto en obstáculo los objetivos de la empresa, generando pérdidas de ventas (pedidos no son recogidos, solo cancelan el 25% de adelanto, muchos días para recoger el producto) perjudicando muy seriamente a la empresa.
10. El administrador muy poco supervisa las funciones de los trabajadores, perjudicando a la empresa ya que no identifica las deficiencias de cada área, esto hace que algunos trabajadores se desvíen de los objetivos de la empresa. Zeta impresores gráficos EIRL, según revisión no han aplicado ninguna auditoría externa, para ver la confiabilidad de sus Estados Financieros de un periodo determinado.

Respecto al Objetivo Específico N°03. Explicar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Zeta impresores Gráficos EIRL, Piura 2019.

En relación a la problemática encontrada se propuso como plan de mejora:

11. Incorporación de todos sus trabajadores en el registro de planilla, esto para evitar multas con SUNAFIL, Ministerio de Trabajo, esta propuesta también permite tener un mejor ambiente laboral tanto para el empleado con el empleador, ya que el empleado va gozar de sus beneficios laborales. Para efectos tributarios el gasto de la planilla le servirá para poder deducir pago de impuesto a la renta anual, dando más utilidad y solvencia económica a la empresa.
12. Implementar un stock con materiales para elaborar productos que más vende la empresa como son (volantes, revistas, formatos, trípticos, dípticos, hojas membretes, folder). Dentro de los materiales en stock se debe tener papel couche, papel bond y papel folcote, de los insumos se tendrá tintas, wash roller, solución de fuente, trapo, corrector, goma de imprenta. Esta propuesta busca vender un producto a menor tiempo, también tener en operatividad a la máquina y al operario para no malgastar tiempo y también busca reducir costos de compra ya que cuando se compra por cantidad se compra a menos precio.
13. Realizar evaluación sobre los objetivos de la empresa que se quiere lograr, identificando las deficiencias de cada área y buscar soluciones para mitigar estas debilidades, esta propuesta de mejora busca reunir a todo el personal del área y

explicar sus debilidades, y luego de eso encontrar posibles soluciones para cubrir esa problemática que perjudica el logro de los objetivos de la empresa.

14. La reestructuración de las políticas de ventas permite cubrir deficiencias que han estado perjudicando a la empresa, restablecer estas políticas ayudara a la empresa a saber qué dirección tomar en caso de que exista cualquier tipo de conflicto con alguno de los agentes que nos rodean, por lo que le permitirá ser justos si aplicamos siempre una decisión bajo los mismos métodos. Además, dentro de estas políticas busca crear una imagen de marca, gracias a la cual todos podrán conocer cuáles son los valores y nuestra forma de actuar, en el rubro de servicios de imprenta.
15. Tener un programa de mantenimiento preventivo para las máquinas y equipo de imprenta permite a la empresa mantener en operatividad la maquinaria, aumentar su capacidad productiva, reducir los riesgos de accidentes del operario por rotura de alguna pieza de la máquina, también le permitirá a la empresa vender un producto impreso de alta calidad. Y por último el mantenimiento preventivo le permitirá una larga vida a la maquinaria esto hará que la empresa no invierta en maquinaria nueva en corto tiempo.

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas.

BONE (2015). Control interno y gestión de cobranzas en la Imprenta “Imprecompu” en Santo Domingo de los Tsáchilas, disponible en:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4981/1/TUSDCYA024-2016.pdf>

BUSTAMANTE & FEIJOO (2015). Formulación de estrategia de crecimiento empresarial para imprenta graficas Feijoo, disponible en:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7838/1/UPS-CT004684.pdf>

GUERREO & GUANGA (2014). En su tesis titulada “Auditoría Integral a la Empresa Indugraf de la ciudad de Riobamba, Del Período 2012, disponible en:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5362>

AGUIRRE & VIÑAN (2017). Manual de procedimientos y su uso en el control interno del área administrativa de la industria de artes gráficas en Guayaquil, disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8094>

BRAVO (2019). Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector servicios, rubro imprentas del distrito de Callería, 2019, disponible en:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10984>

MORÍ & MORÍ (2015). La estructura organizacional y su incidencia en la prestación de servicios y el crecimiento de las imprentas del centro de Lima, disponible en:

<https://www.bing.com/search?q=+La+estructura+organizacional+y+su+incidencia+en+la+prestaci%C3%B3n+de+servicios+y+el+crecimiento+de+las+imprentas+del+centro+de+Lima%2C+&qsn&form=QBRE&sp=-1&pq=la+estructura+organizacional+y+su+incidencia+en+la+prestaci%C3%B3n+de+servicios+y+el+crecimiento+de+las+imprentas+del+centro+de+lima%2C+&sc=0-129&sk=&cvid=C934B95C2E0E4453AB154E2459981D69>

SANDOVAL (2019). Gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro imprentas, cercado de Trujillo, año 2018, disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9378>

SUNAFIL: Régimen Especial de Trabajadores de la Micro y Pequeña Empresa, disponible en :
<http://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf>

TRUJILLO (2017). Auditoria de Recursos Humanos y logro de objetivos de la Empresa Imprenta Ímpetu Editorial S.R.L Distrito de Calería, Pucallpa 2016, disponible en:

http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/96/1/tesis_trujillo.pdf

MARCHAN (2015). Gestión de calidad y Merchandising en las pymes rubro imprenta de talara, año 2015”, donde su objetivo general es determinar qué características tiene la gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro Imprenta de Talara, año 2015, Universidad Los Ángeles de Chimbote, disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/768>

GUERRA (2015). El control interno y su incidencia en la gestión de las mypes ubicadas en el Mercado Central de Piura, disponible en:

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/581/CON-GUE-BAC-15.pdf?sequence=1>

PAZ (2019). Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de producción en la Cooperativa Agraria de Productores de Banano Orgánico Piura la Vieja - Batanes, Morropón - Piura, disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13214>

ACTUALICE. (2019). Obtenido de <https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>

AUDITOOL. (2016). *AUDITOOL*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>

BRAMONA. (s.f.). 2018. Obtenido de <http://bramona.com/blog/curiosidades/la-evolucion-la-imprenta>

Deloitte, L. s. (2018). *deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

FELIX, M. (s.f.). *MONOGRAFIAS.COM*.

GALAN, M. (2009). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

HENDERSON. (2019). *La voz de Houston*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/componentes-de-la-estructura-de-control-interno-8182.html>

Hernandez. (2015). Obtenido de <https://profesionistas.org.mx/que-es-control-interno-en-una-empresa/>

Hernandez, D. (2018). *La efectividad del enfoque coso del control interno en las empresas*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos105/efectividad-del-enfoque-coso-del-control-interno-empresas/efectividad-del-enfoque-coso-del-control-interno-empresas.shtml>

HISTORIADEL.COM. (s.f.). Obtenido de <http://historiadel.com/la-imprenta/>

MEDINA. (2000). http://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol60-00/2/v60_n2_255_258.pdf.

Ruffner, G. R. (2014). *Quipucamayoc*. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476>

SOTO, P. &. (2003). *AJUSTE, ESTRUCTURA Y AMBIENTE COMO FACTORES CLAVES EN LA TEORÍA DE CONTINGENCIAS*. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232003000300004

SUNAFIL. (s.f.). Obtenido de <http://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf>

SUNAFIL. (s.f.). Obtenido de <http://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf>

Anexos

ANEXO N°01: SOLICITUD DE ACEPTACION

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

Piura, 17 de octubre 2019.

Sres.: Zeta Impresores Gráficos E.I.R.L

Solicito: Permiso para aplicar encuesta.

Yo Roberto Valverde Chiroque, identificado con DNI N°48182183, domiciliado en AA.HH las Mercedes de Castilla, Piura. Ante ustedes me presento y expongo lo siguiente:

Que por motivo de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es “PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA ZETA IMPRESORES E.I.R.L. PIURA, 2019, la cual ustedes dignamente dirigen, solicito me brinden la autorización y facilidades necesarias para la realización de la mencionada encuesta en lo que es el área de administración, área de ventas área de procesos de imprenta. La misma que es de utilidad y de mucha importancia para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a ustedes, accedan a mi petición.



ROBERTO VALVERDE CHIROQUE
DNI: 48182183



ZETA IMPRESORES GRAFICOS E.I.R.L.
Rosa Agustina Aguirre Guentoro
Rosa Agustina Aguirre Guentoro
17/10/19.

ANEXO N°02: CARTA DE ACEPTACION

 **ZETA Impresores Gráficos EIRL**
IMPRESOS - VENTAS Y SERVICIOS GENERALES

IMPRESOS OFFSET:
Tamaño Oficio, Doble Oficio, A3
hasta 52 x 72 cm.

SARNAZADO UV:
Mate, Brillante, Sectorizado,
hasta 52 x 72 cm.

ARTICULOS PUBLICITARIOS:
Pósters, Gorros, Lapiceros, Porta Lapiceros, Etc.

GIGANTOGRAFÍAS:
Banner, Vinil, Translucido, Paneles, Etc.

VENTAS:
Artículos de Oficina, Cómputo, Papetería.

CONFECCIONES:
Uniformes, Maletines, etc.

CALLE JUNIN 509 - PIURA TELF.: 073331618 - CEL.: 968079420 RPM: 1839420
Email: zetaimpresoresgraficos@hotmail.com

RUC N° 20526311141

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Piura, 21 de octubre 2019

Atención:
Sr: Ruby Roberto Valverde Chiroque.
Dni: 48182183

Presente.

Sirva la presente para saludarlo en nombre de la empresa ZETA IMPRESORES GRAFICOS EIRL, identificada con Ruc N° 20526311141, y con domicilio en calle Junin-Piura-Piura, y al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que en atención a su carta presentada el 20 de octubre del presente, donde nos solicita la autorización para realizar su investigación denominada PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA ZETA IMPRESORES GRÁFICOS E.I.R.L. PIURA, 2019. Se le informa que ha sido aceptada su solicitud.

Sin otro particular,


ZETA IMPRESIONES GRAFICOS E.I.R.L.
Rosa Agustina Agurto Guerrero
REPRESENTANTE LEGAL

ANEXO N°03: FOTOS DE LA EMPRESA

**ZETA IMPRESORES
GRAFICOS EIRL**



MAQUINA DE GIGANTOGRAFIAS



MAQUINA DE IMPRENTA OFFSET



ANEXO N°04: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Encuestador (a): Valverde Chiroque Ruby Roberto **Fecha:** Noviembre 2019

INSTRUCCIONES: Marcar dentro del paréntesis con una "X" la alternativa correcta (solo una): según el área donde usted trabaja.

PREGUNTAS

RESPECTO A LA ORGANIZACION

1. ¿Antigüedad de la empresa?
 - a) 1 a 5 años
 - b) 6 a 10 años
 - c) más de 10 años

2. ¿Su organización es formal?
 - a) Si
 - b) No

3. ¿Actualmente su empresa se encuentra?
 - a) En actividad
 - b) No Habido

4. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?
 - a) 1 a 4 trabajadores
 - b) 5 a 8 trabajadores.
 - c) 9 a más trabajadores.

5. ¿Están en planilla todos sus trabajadores?

- a) Si
- b) No

RESPECTO AL AREA DE OPERACIONES

6. ¿Qué tipo de imprenta realiza?

- a) Digital
- b) Offset
- c) Ambos

7. ¿Usa material ecológico para la imprenta?

- a) Si
- b) No

8. ¿Qué es lo que más producen?

- a) Impresión offset y acabados
- b) Barnizados Uv y gigantografías
- c) Gigantografías y artículos publicitarios
- d) Barnizados e impresión offset

9. ¿Tienen todas las máquinas para hacer todos los servicios?

- a) Si
- b) No

Si la respuesta es No: indicar como hacen el servicio:

.....
.....

10. ¿Qué exige a la empresa para mejorar su producción?

- a) Mas insumos gráficos
- b) Un mejor ambiente de trabajo
- c) Mantenimiento de maquina
- d) Supervisar la calidad de producto
- e) Todas las anteriores

11. ¿Ha recibido capacitación sobre el manejo de las maquinas nuevas de imprenta?

- a) Si
- b) No

12. ¿De qué manera la capacitación ha ayudado a mejorar la producción?

- a) Mejorar la productividad
- b) Buen uso de la maquinaria
- c) Mejorar calidad de impresión
- d) todas las anteriores

13. ¿El personal para esta área de operaciones es calificado?

- a) Si
- b) No

Explique.....

14. ¿Todo el personal de esta área tiene estudios técnicos en uso de maquinaria de imprenta o afines?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

Explique.....

15. ¿Se realiza mantenimiento preventivo a las máquinas de imprenta y computadoras que se usan?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

Explique:.....

16. ¿En esta área tiene personal con afinidad?

- a) Si
- b) No

17. ¿Se da el control previo, concurrente y posterior?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

18. ¿Cuándo malogran trabajos, les hacen descuentos de sus remuneraciones?

- a) Si
- b) No

19. ¿Qué hace la empresa con los trabajos que no llegan a recoger?

- a) Recicla el material
- b) Lo tienen en almacén

20. Una vez realizado el trabajo está bajo responsabilidad de la empresa, ¿cuántos días hay tiene de plazo el cliente para recoger su producto?
- a) 5 días
 - b) 10 días
 - c) 15 días

Explique.....
.....

21. ¿Consigue la coordinación de las actividades a través de una comunicación?
- a) Formal
 - b) No Formal
22. ¿Existe un procedimiento, normas y políticas de trabajo?
- a) Si
 - b) No

RESPECTO A EL AREA DE VENTAS Y CAJA

23. ¿Existen políticas de control interno en esta área?
- a) Si
 - b) No
24. ¿El personal es capacitado en temas atención al cliente?
- a) Si
 - b) No
25. ¿Están separadas las funciones del área de atención al cliente y caja?
- a) Si
 - b) No
26. ¿Realiza ofertas y/o ofrecen menos precios que la competencia?
- a) Si
 - b) No
27. ¿Tiene una cartera de los mejores clientes, que promociones tiene para ellos?
- a). Si
 - b). No
- Explique.....
.....

- 28.** ¿Reciben trabajos del público en general? Si han tenido problemas con algún cliente explique
- a). Si
 - b). No
- Explique:.....

- 29.** Los trabajos del público en general ¿Se cobran en su totalidad al momento de recibir el trabajo?
- a) Si
 - b) No
- Explique:

- 30.** ¿Vende productos o servicios en otras regiones del País?
- a) Si
 - b) No
- Si la respuesta es Sí, explicar cómo se envían los trabajos.

- 31.** ¿Ha sufrido pérdida de productos, cuando ha enviado a otras regiones del Perú?
- a) Si
 - b) No
- Si la respuesta es Sí, explicar:.....

- 32.** ¿Usan redes sociales para vender más productos?
- a) Si
 - b) No
 - c) A veces
- 33.** ¿Reciben trabajos por correo electrónico, han tenido algún problema con algún cliente al menos una vez?
- a) Si
 - b) No
- Explique.....

- 34.** ¿Dan a crédito a sus clientes?
- a) Si
 - b) No

- 35.** ¿Existen políticas de cobranza a los clientes?
 a) Si
 b) No
- 36.** ¿Tienen un sistema de facturación electrónica?
 a) Si
 b) No
- 37.** ¿Emiten su respectivo comprobante de pago?
 a) Si
 b) No
 c) A veces
 Explique.....

- 38.** ¿Usan un fondo de efectivo para caja chica?
 a) Si
 b) No
- 39.** ¿Se deposita diario todo el efectivo de las ventas de día?
 a) Si
 b) No
- 40.** ¿Se realizan arqueos de caja?
 a) Si
 b) No
- 41.** ¿El cajero tiene una carta fianza de seguro?
 a) Si
 b) No
- 42.** ¿El cliente al momento de recoger su producto se siente conforme?
 a) Si
 b) No
- 43.** ¿El sistema que usan es idóneo para las funciones de la empresa?
 a) Si
 b) No
 Explique.....

RESPECTO AL AREA DE ADMINISTRACION

- 44.** ¿Conoce la misión y visión de la empresa?
a) Si
b) No
- 45.** ¿Se aplican políticas de control interno en todas las áreas de la empresa?
a) Si
b) No
- 46.** ¿El administrador mantiene comunicación con sus trabajadores?
a) Si
b) No
- 47.** ¿Tiene reglamento interno la empresa?
a) Si
b) No
- 48.** ¿Se cumple el reglamento interno dentro de las áreas de la empresa?
a) Si
b) No
- 49.** ¿Cumplen con toda la normativa que les exige los Entes, funcionamiento formal de la empresa?
a) Si
b) No
- 50.** ¿Supervisan las funciones de todos los trabajadores de las diferentes áreas?
a) Si
b) No
- 51.** ¿Desea implementar un mejor diseño organización para la empresa?
a) Si
b) No
- 52.** ¿Se cumplen con los contratos del personal?
a) Si
b) No
- 53.** ¿Los horarios de trabajo son cómodos?
a) Si
b) No

Explique:.....
.....

54. ¿Incentivan a sus trabajadores con bonos o eventos de sano esparcimiento?

- a) Si
- b) No

Explique.....
.....

55. ¿Si cumple con el pago a sus proveedores?

- a) Si
- b) No

56. ¿Tiene al día los libros contables?

- a) Si
- b) No

57. ¿Declara sus impuestos oportunamente?

- a) Si
- b) No

58. ¿Usa un sistema de contabilidad?

- a) Si
- b) No

59. ¿Tiene stock de insumos gráficos en su almacén?

- a) Si
- b) No

60. ¿En cuánto a material?

- a) Tiene material en stock
- b) Compra el material en su momento

Explique.....
.....

61. ¿Sus proveedores son del mismo Piura?

- a) Si
- b) No

62. ¿Están al día con el pago de sus obligaciones tributarias?

- a) Si
- b) No

63. ¿Se debería ampliar su ambiente de trabajo?

- a) Si
- b) No