



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA UNIPERSONAL - FERRETERIA MI THIAGO
DE ESPINOZA VILCHEZ DE CARRION TERESA DEL
MILAGRO-CHULUCANAS AÑO 2020.**

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

AUTOR

**CALLE ANCAJIMA DIANA CAROLINA
ORCID: 0000-0002-3836-1982**

ASESORA

**GARCIA MANDAMIENTOS EDME MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

PIURA – PERÚ

2020

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA UNIPERSONAL - FERRETERIA MI THIAGO
DE ESPINOZA VILCHEZ DE CARRION TERESA DEL
MILAGRO-CHULUCANAS AÑO 2020.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Calle Ancajima, Diana Carolina

ORCID: 0000-0002-3836-1982

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante Pregrado,
Piura, Perú

ASESORA

García Mandamientos, Edme Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables Financieras 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

Agradecida con Dios por haberme protegido en cada segundo de mi vida, porque sé que en cada paso que doy él siempre está ahí, con mis padres por haberme inculcado valores los cuales llevo siempre, a mis hijas por apoyarme y comprenderme y saben que, para progresar en esta vida, se sacrifica tiempo con ellas y con toda mi familia.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por brindarme las facilidades de estudiar y poder cumplir con mi más grande meta, terminar mi carrera profesional, a la Prof. Mgtr. Edme García Mandamientos, por encaminarme para concluir con éxito la investigación y presentar mi tesis.

DEDICATORIA

A mi abuelita materna Ricardina
Pérez Yajahuanca, quien estuvo
siempre incentivándome para no
dejar mis estudios y llegar hacer
una profesional.

A mis hijas: Mayte y Christina
quien son mi fuerza y
motivación para seguir adelante.

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general analizar las oportunidades del control interno y proponer acciones y procesos que mejoran las posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vélchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020. Empresa dedicada al rubro ferretero. Para el presente trabajo se utilizó una metodología de tipo cualitativo, diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, se aplicó la técnica de encuesta, entrevista y observación directa, se reforzó con investigación documental para confirmar la veracidad de la información brindada. El cuestionario de 53 preguntas fue aplicado solo a 1 trabajador de la empresa, quien realiza diversas funciones. Consiguiéndose los siguientes resultados: tiene personal que no está planilla, los mismos que no cuentan con la indumentaria necesaria, no están capacitados para el manejo de los productos de ferretería, se van desarrollando según el día a día; no tienen contrato firmado. La empresa no cuenta con políticas de control interno que permita para evaluar los factores de riesgos que impidan el crecimiento del negocio. Estas deficiencias sirven para estudiar y generar propuestas de solución. Finalmente se concluye que para el bienestar de ambas partes y el crecimiento del negocio se tiene que incorporar a todos sus trabajadores en la nómina de pagos, realizando los descuentos y aportaciones de Ley, proporcionarles la indumentaria, capacitándoles ya sea virtual o presencial, firmar un contrato estableciendo sus actividades, reestructurar sus políticas de supervisión, para la satisfacción de los trabajadores y la empresa.

Palabras clave: Control Interno, Propuesta de Mejora y Políticas.

ABSTRAC

The research has the general objective of analyzing the opportunities of internal control and proposing actions and processes that improve the possibilities of the one-man company Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro - Chulucanas 2020. Company dedicated to the hardware sector. For the present work a qualitative methodology was used, descriptive, bibliographic, documentary and case design, the survey technique, interview and direct observation was applied, and it was reinforced with documentary research to confirm the veracity of the information provided. The 53-question questionnaire was applied only to 1 worker of the company, who performs various functions. Achieving the following results: it has personnel who are not on the payroll, the same who do not have the necessary clothing, are not trained in handling hardware products, they operate according to day to day; They do not have a signed contract. The company does not have internal control policies that allow to evaluate the risk factors that impede business growth. These deficiencies serve to study and generate solution proposals. Finally, it is concluded that for the welfare of both parties and the growth of the business, all its workers must be incorporated into the payroll, making the discounts and contributions of the Law, providing them with the clothing, training them either virtual or in person, signing a contract establishing its activities, restructuring its supervision policies, to the satisfaction of the workers and the company.

Key words: Internal Control, Proposal for Improvement and Policies.

CONTENIDO

Pág.

TÍTULO DE 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	xi
INDICE DE ANEXOS	xii
I. INTRODUCCION	1
II. REVISION DE LITERATURA	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Internacionales	5
2.1.2 Nacionales	7
2.1.3 Regionales/Locales	9
2.2 Bases teóricas de la investigación	11
2.2.1 Bases teóricas del control interno	11
2.3. Marco conceptual	17
2.3.1. Empresa	17
2.3.2. CONTROL	21
2.3.3. Control Interno	22
2.2.4. Clasificación de control interno	30
2.2.5. Elementos de control interno	33
III. HIPOTESIS	42
IV. METODOLOGÍA	43
4.1 Diseño de la investigación	43
4.1.1 Tipos de investigación	43
4.1.2 Nivel de la investigación de la tesis	43
4.1.3 Diseño de la investigación	43
4.2 Población y muestra	43

4.2.1	Población.....	43
4.2.2	Muestra	43
4.3	Definición y operacionalización de variables e indicadores	44
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.4.1	Técnica	44
4.4.2	Instrumento.....	44
4.5	Plan de análisis	44
4.7.	Principios éticos:.....	47
V.	RESULTADOS:.....	48
5.1	Resultados	48
5.2	Análisis de los Resultados.....	86
VI.	CONCLUSIONES.....	95
VII.	RECOMENDACIONES	98
	Bibliografía.....	99
	ANEXOS.....	102

INDICE DE CUADROS

4.6. Matriz de consistencia CUADRO N° 1	46
CUADRO N°2 CUESTIONARIO.....	48
CUADRO N° 3 DEFICIENCIAS	52
CUADRO N° 4 PERFILES PARA CONTRATAR PERSONAL.....	58
CUADRO N° 5 MULTAS LABORALES –Un trabajador Afectado	63
CUADRO N° 6 PROVISION DE PLANILLA MENSUAL.....	64
CUADRO N° 7 MODELOS DE KARDEX.....	70
CUADRO N°8 CODIFICADOR DE PRODUCTOS.....	71
CUADRO N°9 ORDEN DE ALMACEN.....	71

INDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 SISTEMA DE FACTURACION DE LA EMPRESA	103
ANEXO N° 2 FORMATO ARQUEO DE CAJA	104
ANEXO N° 3 RELACION DE PROVEEDORES ABASTECEDORES	105
ANEXO N° 4 MERCADERIA EN ALMACEN	106
ANEXO N° 5 CUESTONARIO	112
ANEXO N° 6 ESQUEMA DE CRONOGRAMA.....	116
ANEXO N° 7 ESQUEMA DE PRESUPUESTO	117
ANEXO N° 8 FICHA RUC.....	118
ANEXO N° 9 LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.....	119
ANEXO N° 10 RESOLUCION DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	120
ANEXO N° 11 UBICACIÓN GEOGRAFICA	121
ANEXO N° 12 FOTOS DE FERRETERIA	122
ANEXO N° 13 SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICAR ENCUESTA.....	123
ANEXO N° 14 ACEPTACION DE SOLICITUD	124

I. INTRODUCCION.

Cuando se tiene como materia de estudio la economía de algún país, se identifica una serie de factores y agentes que influyen en su desarrollo, entre ellos los diferentes tipos de empresa que dinamizan su economía. En el caso de Perú, las Mypes son consideradas como la fuerza impulsadora para el crecimiento económico y de mayores aportes para el estado, debido a que promueve un gran número de empleos colaborando en la reducción de la pobreza. Además, sus ventas se incrementan y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye en mayor medida a la formación del producto bruto interno. (Okpara, 2007)

El control interno permite defender los recursos del negocio para poder evitar pérdidas por dolo o negligencia. Toda empresa atraviesa problemas y más aún cuando recién está ingresando al mercado local, impidiendo desarrollarse de manera rápida para convertirse en la mejor de su sector, es por ello que señalaremos los problemas por los que atraviesa la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro, el cual es un establecimiento comercial dedicado a la venta de material de ferretería, bricolaje, construcción y las necesidades del hogar, como cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos, silicona, persianas, entre otros. (Romero, 2012)

Este trabajo de investigación es con la finalidad de colaborar con propuestas de mejoras de los factores relevantes del control interno, la empresa en estudio cuenta con 3 trabajadores, de los cuales ninguno está en la nómina de pago, carecen de indumentaria, no están capacitados para el manejo de los productos de ferretería, no tienen contrato firmado. La adquisición de la mercadería para la ferretería, se realiza

vía teléfono y/o correo electrónico. En cuanto a la venta al usuario es directa y/o por delivery, ya que en la ciudad de Chulucanas existen varias empresas Ferreteras, pero no todas cuentan con la satisfacción total para el cliente.

Desarrollar un Control Interno adecuado a este tipo de empresa nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de beneficio económico y así obtener un crecimiento sostenido.

En el comercio ferretero, existen dos canales de comercialización, masiva tradicional, que son las ferreterías, bodegas, mercados, campos feriales (clusters) y distribuidores ferreteros mayoristas. Por el otro lado existe el canal moderno o retail, cubierto por los grandes almacenes detallistas con operadores como Promart, Sodimac, Home Center entre los principales y otros de acabados del hogar mucho más especializados en determinados productos.

Por todo ello, entre otros aspectos, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vélchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020?

Y como objetivos específicos los siguientes:

- Establecer las oportunidades del control interno que mejoran posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vélchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020.
- Describir las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades

de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020.

- Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020.

La metodología utilizada para la realización de la tesis, se ha centrado básicamente en el tipo cualitativo, porque permite el estudio de la gente a partir de lo que dicen y hacen las personas en el escenario, buscando respuestas a preguntas que se centran en la experiencia social (Bogdan & Taylor, 1984); descriptivo, porque otorga información de lector a oyente, en la investigación se utilizó el diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplico población y muestra de estudio a 1 trabajador, la técnica utilizada fue la encuesta, a través de un cuestionario de 53 preguntas pre-estructuradas relacionadas a la investigación.

La presente investigación se justifica en 03 aspectos:

Desde el punto de vista teórico:

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar conocimiento de control interno, el cual ayudara a una correcta aplicación de herramientas y poder identificar a tiempo factores de riesgos que se encuentran en diversas áreas de la empresa y combatir la problemática de la Ferretería Mi Thiago, para mejoras en la atención al público.

Desde el punto de vista práctico:

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño en la Ferretería Mi Thiago y disminuya los problemas si los tuviera o antes que afloren, lo que se busca es promover conocimientos para la acción o respuesta inmediata para debilitar las deficiencias de su control interno y se pueda manifestar continuamente los procesos para mantenerse competitivo y en la capacidad de compensar las necesidades de sus clientes sino se verá condenada al fracaso.

Desde el punto de vista académico:

La investigación permitirá que los estudiantes obtengan una base de datos e historiales para desarrollar trabajos de investigación relacionados al Control interno de Ferreterías y para el público en general.

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.

(Mendoza Velasco Jasmín Lucrecia, 2012) “Diseño de un sistema de control interno, para las pymes que dan servicio de Alimentación Italiandeli. El presente trabajo de investigación tuvo objetivo Diseñar un sistema de control interno que permita optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros para mejorar la rentabilidad de la entidad. El diseño metodológico utilizado fue Deductivo – Inductivo: Este método sirvió para evaluar los aspectos relacionados a la implementación de un sistema de Control Interno y así establecer la incidencia que tendrá el mismo en el desenvolvimiento de la empresa. Su aplicación permitirá establecer las mejores estrategias administrativas y contables que se deban aplicar. Analítico - Sintético: Con el análisis de la información recolectada, permitió llegar a la explicación de cuál es la causa de la mala administración de la entidad, la falta de conocimiento y aplicación de técnicas modernas de administración y contabilidad para contrarrestar la misma.

(Mujica Monroy, 2018) El control interno de las pequeñas y medianas empresas Bolivarianas del sector comercial industrial de la Paz – La contabilidad gerencial en la Toma de decisiones. Tuvo como objetivo presentar una propuesta de control interna para Pymes del sector industrial de la Paz, con base en el modelo COSO, como herramienta que permite dar respuesta con las necesidades de gestión en las organizaciones, teniendo en cuenta las Tics. La investigación corresponde al enfoque analítico descriptivo, de método no experimental, con muestra probabilística de las Pymes ubicadas en el sector industrial de la Paz. Se obtuvo como resultados que las Pymes tienen graves problemas de desconocimiento de su control interno de forma esencial, cuyos efectos se manifiestan de forma clara en la revelación de sus Estados Financieros.

(Salazar Cevallos, 2018) “Control y manejo de inventarios de la ferretería “San Agustín” de la ciudad de Latacunga y la eficiencia en sus procesos”. El objetivo de la investigación es la elaboración de una normativa, procedimientos para el control y manejo de inventarios y la eficiencia en sus procesos. La modalidad de la investigación que se utilizó es el cualitativo – cuantitativo porque nos ayudó a identificar las características y cualidades de los inventarios que posee la empresa, para realizar su debido proceso. Los métodos que fueron utilizados son: en inductivo-deductivo porque con estos métodos logramos el análisis de factores adheridos partiendo del estudio del problema como es el control y manejo de inventarios de la ferretería “San Agustín” de la ciudad de Latacunga, y la eficiencia en sus procesos que contribuya al desarrollo de la empresa. Entre sus conclusiones podemos resaltar que no existe un control permanente de la mercadería en base al nivel de lo que se

refiere a las entradas y salidas de la misma. También que La capacitación al personal en la ferretería se encuentra completamente descuidada y es una actividad necesaria para el mejor desempeño, el personal tan solo recibe charlas por parte del propietario como un incentivo en su trabajo. Además, Existe un descuido en la realización de una constatación física periódica de la mercadería de tal forma que en diversas ocasiones se han mostrado pedidos que no se pueden cumplir debidos a que no se hallan en existencias.

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.

(Maritza Natalia, Cinthya Pierina, & Wendy Jackeline, 2017) en su tesis “**Plan estratégico para la empresa HPG Security S.A.C, periodo 2017-2021**”, concluyen que “la empresa está en una situación de atractividad de producto muy baja debido a que la empresa no tiene un área comercial, no contempla políticas de marketing que permitan capturar nuevos clientes, mencionan que la falta de crecimiento en mercado es debido a los problemas directivos de la gerencia y a la falta de cambios que requiere el mercado con el fin de que la empresa sea más competitiva, y siga creciendo en el tiempo.”

(Russell Grods & Lucia Isabel, 2016) Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015. El tipo de estudio es tecnológica explicativa y un diseño aplicada no – experimental. La investigación se elaboró en base a los componentes del modelo COSO y la información brindada por el auxiliar contable para lo cual se ha tenido que analizar cuál es el nivel de las variables de estudio y su interrelación, para luego sustentar en forma concisa las conclusiones y recomendaciones con las cuales pueden mejorar el manejo de sus procesos por cada área que cuenta. Los resultados obtenidos mostraron que la Empresa A & B Representaciones SRL contaba con altos puntos críticos al no contar con una organización bien estructurada, ya que no existía un organigrama bien definido, ni con un manual de políticas, funciones y procedimientos en sus labores diarias dificultando la gestión de los procesos, y además de no contar con una sólida cultura de control ya que tiene dificultades en la comunicación, sin existencia de adecuados canales para que el personal conozca a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades diarias de operatividad y control.

(Agurto Campos, 2017) “Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica de la empresa Ferretería Kong S.A.C, Distrito de la Esperanza 2016”. La investigación es de diseño no experimental y se aplicó el método inductivo planteándose preguntas que ayudaron a explicar los efectos que ocasionan las variables dependientes. Y analítico, porque se analizó cómo influye el sistema de control interno en la empresa Ferretería Kong S.A.C, Distrito de la Esperanza 2016, y como se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa, para lo cual

se valió de instrumentos como la entrevista, el cuestionario y el análisis documental.

Los resultados obtenidos determinaron que la empresa presentaba falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de las empresas lo que generaba duplicidad de funciones. Además, el análisis financiero de la empresa expuso una buena situación económica a pesar de algunas dificultades presentadas, por tal motivo la implementación de un nuevo sistema de control interno respaldaría el control de la empresa y la protección de su patrimonio.

2.1.3 Regionales/Locales

(Molina Sifuentes, Pardo Figueroa, Cok Aparcana, & Vivas Ordinola, 2012), en su informe bajo el título: “Planeamiento Estratégico, de la empresa ESVISAC”, indican que “conocer el organigrama, descripción del puesto y la definición de las funciones y objetivos para que no exista sobrecarga de trabajo, tener organigramas ayuda al personal de Recursos Humanos a entender la labor de cada trabajador y así poder crear una línea de carrera por área, mayor capacitación para que los trabajadores sientan confianza y compromiso con su trabajo y la empresa. Además, tener colaboradores capacitados ayuda a la productividad y rentabilidad de la empresa e integrar las áreas de la empresa con capacitaciones o dinámicas para que interactúen todos los trabajadores sin importar cuáles son sus funciones o a qué división pertenecen. Este punto, puede ayudar a realizar las tareas de manera más eficiente, y a que al conocerse todos, es más fácil que pregunten o encuentren una solución más rápidamente.”

(Guevara Delgado, 2017), en su tesis titulada **“El control interno y su impacto en el área de recursos humanos de las Mypes del Perú: caso COMPLEX del Perú S.A.C. Tumbes, 2016.”** Concluyo que, en el componente de evaluación de riesgo, la falta de supervisión y evaluación del nivel de riesgos en los procesos de la prestación de servicio, podría ocasionar posibles sanciones a la empresa en la prestación de su servicio.

(Guerra Baca, 2015). El control interno y su incidencia en la gestión de las Mypes ubicadas en el mercado Modelo de Piura. Su objetivo fue 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 fue de tipo básica y el nivel de investigación es analítico, toda vez que se procederá a analizar los documentos que se obtendrán, con diseño no experimental. La muestra que se utilizó en la presente investigación, fue en función de la cantidad de Mypes registradas a oficina de comercialización de la Municipalidad Provincial de Piura, las mismas que cuentan con número de RUC y que se dedican a comercio. Por lo que las labores que todas estas entidades tienen la misma rutina y por lo tanto sus actividades se asemejan, se cree necesario practicar un cuestionario de 53 preguntas a establecimientos ubicados en dicho mercado de los cuales se encuestará a 2 personas por cada establecimiento, principalmente el propietario y un trabajador.

Del presente trabajo de investigación se concluyó que Las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura no cuentan con todos los requisitos exigidos por ley para su correcto funcionamiento, y muchas de ellas carecen de todos estos requisitos cayendo en la informalidad. Además de No contar con normatividad interna como

reglamentos, directivas o procedimientos para realizar sus operaciones, realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención. Señala también que 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.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Bases teóricas del control interno

El control interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación, de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal. La efectividad de los controles internos en las empresas está cada vez más sujetas a cánones de dirección vinculadas a una organización más óptima en sus resultados, esto es, la eficiencia en los procedimientos administrativos se proyecta como línea de acción ejecutiva en cada una de las ramas o departamentos que conforman las empresas.

(Fayol, 1841-1925) En su *“teoría clásica de la administración”* manifiesta que son 6 funciones básicas de la empresa, siendo estas: sistemáticas, productivos, financiera, de seguridad, contables y administrativas; en la última función administrativa el autor incluye el concepto del control.

Según **Fayol** nos dice que controlar es supervisar que toda acción este de acuerdo a las normas y órdenes dadas. (Chiavenato, 1996), nos encontramos nuevamente con un criterio sutil de gran importancia, Fayol no considero que el control no solo está

orientado hacia las funciones administrativas, también es elemento importante en las demás funciones que indica en su obra.

(Lyndall) Este Autor nos menciona al control como principio, llamado en esta ocasión, principio de amplitud del control, destacando que cada superior no debe exceder más que un cierto número de empleados y varía según el nivel de los cargos y la naturaleza de los mismos, a menos personal mayor es el control, e indica que el supervisor controla personas, las buenas relaciones entre compañeros de trabajo, así como también supervisa la buena utilización de los recursos.

(Etzioni, 2000), manifiesta que el control tiene medios físicos y materiales, las cuales son sanciones aplicados a las personas que trabajan dentro de la organización, y por último el control simbólico o normativo se basa en el prestigio y la estima.

Es preciso afirmar que el enfoque de Etzioni, está dado al control que se ejerce en los empleados, pero de una manera psicológica y es evidente que no contempla en su investigación el control como un todo que abarca no solo las personas si no también la organización. Las universidades deben considerar de gran importancia las teorías clásicas del control que presentan los estudiantes, siendo necesario implantar a través de la educación de los futuros profesionales y que satisfagan la demanda de las empresas en cuanto temas de actualidad que llevan inmersos el control interno.

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).

Se denomina Control Interno al sistema integrado de controles, tanto financiero como de otro tipo, establecidos por la administración de la Entidad para llevar de manera ordenada la gestión de la organización y asegurar hasta donde sea práctico y posible, la exactitud y confiabilidad de los registros, así como para proteger sus activos y demás recursos, garantizar el cumplimiento de la política establecida y lograr el máximo de eficiencia en la utilización de los recursos (Ministerio de Finanzas y Precios, 1995)

En lo relacionado al Control Interno, al consultar la bibliografía especializada sobre esta temática, encontramos diferentes conceptos entre los autores, al respecto según (Panez, 1998) "los procedimientos mínimos de auditoría supone en primer tiempo el estudio y evaluación el Control Interno.

Conforme lo ha establecido el Comité de Procedimientos de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos, en todo trabajo de auditoría debe existir un examen de Control Interno, para efectos de una evaluación y consecuentemente para el conocimiento de cómo está la empresa salvaguardando sus activos y controlando sus pasivos" (Panez, 1998)

Actualmente, los esquemas anteriores han variado completamente a raíz. De la evolución técnica y envergadura de las empresas financieras, y se ha hecho necesario que las personas que deseen dirigir las tengan estudios altamente capacitados y que posean sentido de organización y administración del negocio bancario. Hoy en día, la expresión "Control Interno" es utilizada para describir todas las medidas tomadas por los propietarios y directores de. Empresas para dirigir y controlar a sus empleados y precaverse contra posibles debilidades humanas en:

- a. La custodia de activos valiosos;
- b. La ejecución del cumplimiento de sus funciones de acuerdo con su voluntad;
- y
- c. La provisión de información digna de confianza, sobre lo que tanto él como otros puedan fundamentar satisfactoriamente, las importantes decisiones operativas y financieras.

Es así que se ha hecho necesario establecer planes de organización, que provean una descripción apropiada de responsabilidades funcionales, sistemas de autorización y procedimientos de control razonables elaborados para hacer a sus colaboradores directamente responsables de cualquier irregularidad y faltas y mejorar su grado de

calidad personal proporcional a sus responsabilidades, mediante prácticas sanas de contratación y entrenamiento del personal. Estos procedimientos de control se describen como el sistema de control interno y la contabilidad viene a constituirse como la columna vertebral del mismo (Bravo Cervantes, 1999), sobre el control interno, nos dice que para el consiste en: Términos generales comprende el plan de organización y el conjunto coordinado de los métodos y medidas adoptadas dentro de una empresa para:

- a) Salvaguardar sus activos (función de protección)
- b) Verificar la exactitud y veracidad de su información contable (función de registro)
- e) Promover la eficiencia de las operaciones (función de eficiencia).

El Sistema de Control Interno se extiende no sólo a las áreas de contabilidad y finanzas, sino también, comprende también entre otros aspectos, los siguientes:

- El Control Presupuestario.
- Costos estándar
- Informes periódicos de operación.
- Análisis estadísticos.
- Un programa de entrenamiento destinado a ayudar al personal en el cumplimiento de su responsabilidad.
- Un cuerpo de auditores internos que proveen a la gerencia de una seguridad adicional, con respecto a la adecuación de los procedimientos delineados y al grado en que están siendo efectivamente seguidos.

Dentro de un aspecto general y particularmente dentro del aspecto financiero, un sistema de control interno satisfactorio comprendería:

- 1) Un plan de organización que provea una separación apropiada de responsabilidades funcionales.
 - 2) Un sistema de autorización y procedimiento de registro adecuado para proveer un control contable razonable, sobre los activos, pasivos, costos, ingresos y gastos.
 - 3) Prácticas sanas a seguirse en la ejecución de los deberes y funciones de cada departamento de la organización y,
 - 4) Un grado de calidad de personal, proporcional a sus responsabilidades
- (Bravo, 2000)

El control interno es un esfuerzo sistemático que tiene por objetivos fijar niveles de desempeño con objetivos de planeación, para diseñar los sistemas de retroalimentación de la información, para comparar el desempeño real con los niveles determinados de antemano, para determinar si. Hay desviaciones y medir su importancia y para tomar las medidas tendientes a garantizar que todos los recursos de la empresa se utilicen en la forma más eficaz y eficiente posible en la obtención de los objetivos de la organización.

El Control Interno en la empresa podría definirse como el "conjunto de normas que garantizan razonablemente que los activos de la empresa están completos y protegidos, que los datos que se procesan son exactos y que las transacciones están debidamente autorizadas. Aunque esta definición es bastante general, puede aplicarse

perfectamente a las unidades de proceso de datos y a los registros contables que en ellas se manipulen (SA Holmes, 1996).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Empresa

Para (Raffino, 2020), empresa es una organización que se dedica a la prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esto ganancias económicas.

2.3.1.1. Finalidad de la Empresa

Las finalidades de una empresa según la perspectiva de dueño, gerente, socio, empleado, cliente, comunidad o asesor.

- Satisfacer a los clientes.
- Obtener la máxima rentabilidad.
- Obtener resultados a corto plazo.
- Beneficiar a la comunidad.
- Dar servicio a los clientes.
- Beneficiar a los empleados.
- Dar imagen personal.
- Generar empleo a sus familiares.

2.3.1.2. Recursos básicos de la empresa

- a) **Materiales:** material de construcción para la venta al público.
- b) **Financieros:** es la inversión económica con el que la empresa funcionará.

- c) **Humanos:** conformado por todo el personal que labora en la empresa. Este es el elemento más importante dentro de la organización.
- d) **Técnico-administrativos:** compuesto por el conjunto de procedimientos y sistemas aplicables en una empresa, por ejemplo, el sistema de contabilidad, técnicas de inducción, técnicas de evaluación del desempeño, etc.

2.3.1.3. Tipos de empresas

En base a los siguientes criterios de clasificación es que estudiaremos la tipología de las empresas:

- a) **Según el tamaño de la empresa:**
 - **Microempresa:** formada por 1 y 5 trabajadores.
 - **Pequeñas empresas:** formada de 6 a 50 trabajadores.
 - **Empresa mediana:** formada por 51 y 500 trabajadores.
 - **Grandes empresas:** formadas por más de 500 trabajadores.

En el caso de la Ferretería Mi Thiago vendría hacer una Microempresa, ya que cuenta con 3 trabajadores para la atención al público: caja y despacho.

- b) **Según la propiedad del capital:**
 - **Empresa privada:** cuando la inversión es de personas ajenas a la empresa.
 - **Empresa pública:** el dinero pertenece al Estado.
 - **Empresa mixta:** es el capital invertido por el estado y particulares.
- c) **Según la ubicación de la actividad:**

- **Empresas locales:** sus actividades las realizan en un pueblo, ciudad o municipio.
- **Empresas provinciales:** sus actividades las realizan en una provincia o estado de un país.
- **Empresas regionales:** son aquellas cuyos negocios involucran a varias provincias o regiones.
- **Empresas nacionales:** cuando sus ventas se distribuyen para todo un país.
- **Empresas multinacionales:** cuando exporta a otros países.

d) **Según el destino de los beneficios:**

- **Empresa con ánimo de lucro:** cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas, etc.
- **Empresa sin ánimo de lucro:** en este caso los excedentes se devuelven a la propia empresa para permitir su desarrollo.

2.3.1.4. Empresa Unipersonales

Es aquella empresa iniciada por una sola persona ya sea natural o jurídica, se conoce como empresa unipersonal aquella que cuenta con la capacidad necesaria para emprender la dirección de un comercio.

2.3.1.5. Estudio de caso

**Empresa Unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión
Teresa del Milagro**

La empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago pertenece a la Sra. Espinoza Vélchez de Carrión Teresa del Milagro, identificada con RUC N°10033792137, dirección fiscal en: Calle Lima N° 821 Chulucanas, registrada ante sunat como persona natural con negocio, desarrollándose en las actividades económicas como: venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados y venta al por menor de otros productos nuevos en comercios especializados. Es una empresa fundamentada en valores, acogiendo una ética de servicio en su gestión empresarial, adoptando un compromiso social y ética. La forma de actuar del gerente propietario de la Ferretería Mi Thiago, constará siempre de: lealtad, colaboración, ánimo de servicio, cortesía, humildad, honestidad, equilibrio y agradecimiento.

Misión

Comprometidos a satisfacer en las necesidades de los clientes de la empresa, proporcionando y distribuyendo materiales de construcción y ferretería con productos nacionales e importados de alta calidad que ofrezcan la seguridad y diversidad necesaria para ser aplicados en los diferentes lugares.

Visión

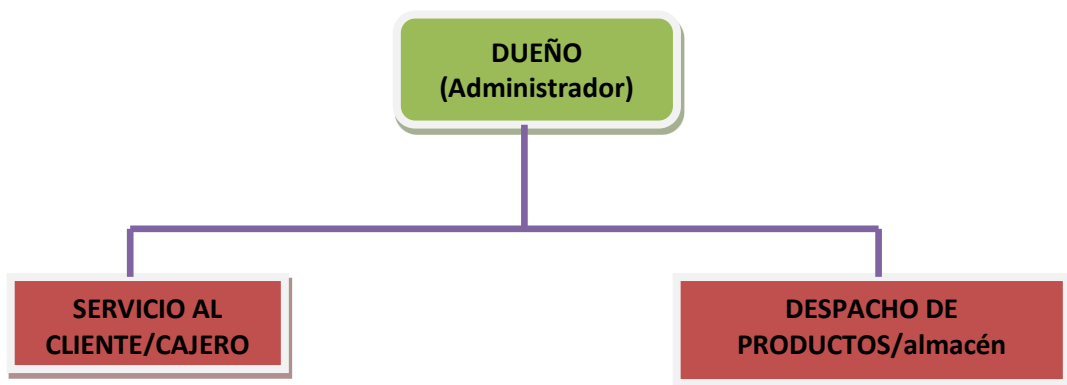
Ferretería Mi Thiago será una empresa reconocida en el mercado a nivel nacional como comercializadores y distribuidores, de alto prestigio y confiabilidad en materiales para la construcción, herramientas para el campo y ferretería en general, con un alto grado de responsabilidad social, comercial, legal y apoyada por personal comprometido y componente que nos garantiza solidez y desarrollo sostenible.

Valores Institucionales Propuestos:

- ❖ Responsabilidad

- ❖ Respeto
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Garantizar puntualmente el servicio a los clientes y el trabajo a la empresa.
- ❖ Actuar con ética y profesionalismo.
- ❖ Actuar con rectitud, honorabilidad y transparencia en las labores de la empresa.
- ❖ Equidad en los deberes y obligaciones de los trabajadores.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



2.3.2. CONTROL

Control es un mecanismo del proceso administrativo creado para verificar que los protocolos y objetivos de una empresa, departamento o producto cumplen con las normas y las reglas fijadas. El control tiene como objetivo evitar irregularidades y corregir aquello que frena la productividad y eficiencia del sistema como, por ejemplo, los mecanismos de control de calidad.

2.3.2.1. Tipos de control

Precisar los tipos de control de la empresa:

- **Control previo:** garantiza que antes de comenzar una operación se haya hecho el presupuesto de los recursos humanos, materiales y financieros que se necesitaran.

- **Control directivo o de dirección:** llamados también avance o cibernéticos, tiene por objeto descubrir si se está infringiendo alguna norma o meta y permitir que se realicen acciones correctivas antes de terminar las acciones.

- **Control corriente:** a lo largo de todo el proceso de producción y/o servicio se puede realizar este tipo de control. Realizando el propio dueño o los trabajadores.

2.3.2.2. Técnicas de control

- a) **Control selectivo:** toma las mejores decisiones para resolver problemas.

- b) **Control por excepción:** toma una decisión por única vez para rectificar el o una acción rectificadora.

- c) **Control por área de responsabilidad:** Esta técnica descansa en el principio del mando que establece la necesidad de una correspondencia entre la autoridad que se otorga, la media que se pone a disposición para ejecutar tal autoridad y la responsabilidad que se exige a cambio por tal ejercicio.

- d) **Control Interno:** evita fraudes u omisiones.

2.3.3. Control Interno

PARA (COSO, 2013) precisa al control interno como un proceso integral de gestión realizado por el Titular, Dirección o por los mismos trabajadores, planteado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la empresa y para dar seguridad razonable y conseguir los objetivos para minimizar los riesgos. Mencionamos tres categorías de objetivos.

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

2.3.3.1. Modalidades de Control Interno.

Dentro del control interno cabe distinguir entre dos modalidades:

- a) **Controles Generales.** Que afectan a todo el entorno de proceso de datos. No se centran en ninguna aplicación concreta, sino que afectan a toda la organización. Como ejemplo típico podríamos citar el siguiente: "Todas las personas que pertenezcan al departamento de datos llevarán un identificativo especial. No se permitirán el acceso a dicho departamento a ninguna persona ajena al mismo, sin la debida autorización de la Dirección. Existen una serie de controles generales cuya implantación en el proceso de datos es de suma importancia; la implantación o el alcance de algunos de ellos dependerá del tamaño de instalación de ordenador que se tenga, los diferentes controles son: Controles de gestión, operativos (de explotación), de desarrollo de aplicaciones (programación), de acceso (a instalaciones, datos y

ficheros), otros controles (fundamentales físicos, sobre estándares, sobre posibles oficinas de servicio externas a la empresa, etc.)

- b) Controles específicos.** - Que afectan a las aplicaciones en particular y a su tratamiento mecanizado, con sus facetas de introducción de datos (entrada), proceso, emisión de datos de salida, creación y tratamiento de ficheros de datos y documentación. Por ejemplo: "En la primera página de cada listado de salida, se identificará claramente el nombre de la unidad destinataria y de la persona responsable; quien firmará el acuse de recibo".

En lo concerniente al control interno (SA Holmes, 1996), opina que está referido a los métodos seguidos por una compañía: para proteger sus activos, para proteger a la empresa en contra del mal uso de activos, para evitar que se incurra indebidamente en pasivos, para asegurar la exactitud y la confiabilidad de toda la información financiera y de operación, para evaluar la eficiencia en las operaciones y para cerciorarse si ha habido una adhesión a la política que tenga establecida la compañía.

La evaluación de un sistema de control interno, constituye la base para determinar la extensión de las pruebas a revisar las transacciones financieras. El efecto que tiene sobre la auditoría la instalación y operación de un sistema adecuado de control interno, es que en la actualidad la auditoría gira en torno de las técnicas de auditoría de la revisión, del análisis, del muestreo estadístico y pruebas selectivas, culminando con una evaluación y en juicio final profesional, respecto a la adecuada presentación de la información financiera.

2.3.3.2. **Características fundamentales:**

- a) Fase que viene de los sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no aledaños a éstos.
- b) Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras
- c) Brinda seguridad confiable, que se lograrán sus objetivos.

2.3.3.3. **Componentes de Control interno.**

(COSO, 2013), manifiesta que consta de 5 componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

a) Ambiente de Control: Es el lugar donde los trabajadores desarrollaran sus labores, siendo estas controladas y supervisadas.

Teniendo como base los siguientes elementos de control:

- Establecen los trámites en el comercio.
- Asigna poder y compromiso.
- Fundamenta y se extiende la concurrencia.
- Distribuye e informa los valores y opiniones.
- El personal se concientiza sobre la calidad del control.

b) Factores:

- La ética y valores morales.
- La responsabilidad de ser justo.
- Las labores de la comisión y el comité de auditoría.

- La característica y la forma de operación de la directiva.
- La constitución de la entidad.
- La distribución de la autoridad y sus compromisos.
- La dirección y prácticas de recursos humanos.

El ámbito de control tiene como finalidad desarrollar sus labores y establecer sus objetivos que minimicen los peligros.

Camina junto a la conducta de los sistemas de información y con la supervisión en general, a su vez es afectado. (Solorzano, 2007).

c) Evaluación de Riesgos

Es la identificación y estudio de los problemas con la finalidad de alcanzar sus metas proyectadas en la empresa, base que determinara la manera en que los peligros deben desaparecer, es esencial constituir objetivos tanto globales de la organización como de acciones relevantes, logrando con ello una base sobre la cual sean asemejados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno desempeño. Cualquier empresa confronta variedades de peligros que resultan de origen externo e interno, las cuales deben ser revisadas por la empresa para que este a su vez implante objetivos para proteger sus bienes, recursos y mantener superioridad ante la competencia.

d) Actividades de Control.

Son políticas, procedimientos que establecen la administración y demás personal de la empresa para asegurar que las metas se cumplan y que las

destrezas para mitigar riesgos se ejecuten. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas o estratégicas, usuales o específicas.

e) Información y Comunicación.

Se debe reconocer, recabar y advertir la información oportuna en forma y plazo que admitan cumplir a cada empleado con sus obligaciones. Los sistemas informáticos arrojan reportes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el desempeño de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de manera adecuada. Es por ello que se clasifican en:

- **Controles Generales:** el cual asegura una operación y persistencia adecuada, incluyendo al control de mantenimiento de los sistemas tecnológicos.
- **Controles de Aplicación:** se definen los valores morales y éticos con que cada trabajador cuenta para el control internamente de la empresa.

f) Actividades de monitoreo

Los sistemas de control interno deben estar en constante supervisión y evaluación, para que permita la identificación de las deficiencias y evitar contratiempos en el buen funcionamiento de la gerencia. Se tienen de tres formas:

- Se realiza en forma diaria desde cualquier área de la organización,
- De manera indirecta por personal no responsable de la ejecución de las acciones,
- Pueden combinar de las dos maneras arriba mencionadas.

2.2.3.4. Fases de Control interno

a) Planificación: Se Prepara un plan de trabajo que permite implementar el sistema de control interno, en base a un diagnóstico previamente elaborado.

Es esta fase se realiza el compromiso con propietario y la administración para comprometerse a instalar los controles.

b) Ejecución: En esta fase se implementa el sistema de control interno tomando en cuenta el plan de trabajo y de manera inmediata y progresiva dependiendo de los recursos.

c) Evaluación: En esta fase se evalúa en forma alternada y posterior a las fases de la Planificación y Ejecución, los avances logrados y las limitaciones encontradas en el proceso de implementación, así como se identifica los objetivos y metas propuestas que se quiere alcanzar.

2.2.3.5. Principios de Control interno

El Marco integrado de control interno propuesto por el informe COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad.

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.

1. Entorno de control o ambiente de control

- Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
- Ejerce responsabilidad de supervisión
- Establece estructura, autoridad, y responsabilidad
- Demuestra compromiso para la competencia
- Hace cumplir con la responsabilidad

2. Evaluación de riesgos

- Especifica objetivos relevantes
- Identifica y analiza los riesgos
- Evalúa el riesgo de fraude
- Identifica y analiza cambios importantes

3. Actividades de control

- Selecciona y desarrolla actividades de control
- Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
- Se implementa a través de políticas y procedimientos
- Usa información Relevante

4. Sistemas de información

- Comunica internamente
- Comunica externamente

5. Supervisión del sistema de control - Monitoreo

- Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
- Evalúa y comunica deficiencias

2.2.3.6. Normas del control interno

I Normas generales

Definición:

Es instrumento diseñado con el objeto de proporcionar fiabilidad con respecto al logro de los objetivos de calidad.

Objetivos:

Rescatar la eficiencia y eficacia en las operaciones medir el cumplimiento de los reglamentos y políticas de la empresa.

Garantizar la confiabilidad de los informes contables y administrativos.

Proteger los recursos contra, pérdidas y fraude e ineficiencia.

Importancia

Permite conocer el funcionamiento interno de la empresa, así como identificar tareas y responsabilidades.

Aumenta la eficiencia en los empleados ayuda a la coordinación de las actividades, en una base para el análisis posterior de trabajo y mejoramiento de los sistemas y procedimientos.

Responsables

Es un proceso efectuado por la dirección y el resto de personal.

2.2.4. Clasificación de control interno

2.2.4.5. Por la función: En esta clasificación se hallan 2:

- a) **El control interno administrativo:** relacionado con la eficacia en las actividades operacionales de la empresa.

b) **El control interno contable:** Libros principales, auxiliares y todo registro contable son controles y dan seguridad a la organización.

- Cada cambio debe ser autorizado por la alta dirección.
- El cambio debe ser asentado de manera oportuna.
- Cotejar datos registrados con el físico para evitar errores.

2.2.4.6. Por la ubicación: En esta clasificación se hallan 2:

a) **Control interno:** este proviene de la propia entidad y se le conoce como control interno cuando es sólido y permanente resulta ser mejor.

b) **Control externo:** teóricamente si una entidad tiene un sólido sistema de control interno, no requeriría de ningún otro control; sin embargo, es muy beneficioso y saludable el control externo o independiente que es ejercido por una entidad diferente; quien controla desde afuera, mira desviaciones que la propia administración no puede detectarlas dado el carácter constructivo del control externo, las recomendaciones que el formula resultan beneficiosas para la organización.

2.2.4.7. Por la acción: En esta clasificación se hallan 3:

a) **Control interno previo:** en cada empresa, la autoridad con mayor rango es la que establece los métodos y medidas que se aplicaran en todos los niveles de la organización para verificar la propiedad, legalidad y conformidad con las disposiciones legales, planes, programas y el presupuesto de todas las actividades administrativas, operativas y

financieras, antes de que sean autorizadas o surtan su efecto. El control previo se realiza antes de ejecutar un acto administrativo, revisando que la documentación adjunta este conforme y de acuerdo a ley.

b) Control concurrente: se da en el momento que se está haciendo el acto administrativo. A todas las áreas que este bajo el mando de una jefatura, se le constituirán y emplearán mecanismos y procedimientos de supervisión durante la práctica de las operaciones, con el fin de:

- Alcanzar los resultados previstos.
- Ejecución de funciones de cada trabajador.
- Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- Aprovechar de manera correcta los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.
- Resguardar al medio ambiente.
- Acoger las medidas correctivas.

c) Control posterior: se realiza luego de haberse efectuado la actividad, iniciando procesos de control con una auditoria, establecida periódicamente para la ejecución:

- Se cumple con las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- Se emite un informe de las incidencias encontradas.
- Se da a conocer la responsabilidad en el manejo de la economía en los recursos humanos, financieros, tecnológicos y naturales.

2.2.5. Elementos de control interno

Para (Santillana, 2015) se identifica a los elementos del control interno de la siguiente manera:

2.2.5.1 Plan de Organización:

Es un sistema formalizado el cual se reconoce y describe las actividades y funciones, se establecen los puestos y las correspondientes líneas de poder, compromiso y coordinación. A continuación, se describe la estructura organizativa de la empresa:

- Funciones fundamentales para el cumplimiento de las metas de la empresa.
- Establecer sus responsabilidades a cada trabajador, concientizando el un trabajo coordinado.
- Relacionarse directamente con las áreas claves para de esta manera obtener información oportuna.
- Confianza a las unidades operativas, para que no haya aislamiento o ruptura de los conductos de comunicación.
- Establecer responsabilidad y representación de autoridad apropiada.

2.2.5.2. Planeamiento de actividades:

Admite definir qué necesidades tiene la empresa respecto a recursos humanos y económicos, para elaborar sus planes hay que reflexionar estos aspectos:

- a) Controles y limitaciones de fondos permitidos.
- b) De acuerdo a los criterios de eficiencia y la economía se deben

ejecutar los programas, proyectos y operaciones.

- c) Velar que los recursos concedidos sean gastados en forma correcta y para los fines para los que fueron otorgados.

2.2.5.3. Política: Viene hacer el reconocimiento general que conduce al pensamiento durante la toma de decisiones. Se especifican en:

- a) **Política general:** Lo hacen todas las empresas para casos específicos.

Casi siempre se da fuera de la organización, como las leyes, normas y los reglamentos de sistemas administrativos.

- b) **Política específica:** Lo implantan los altos ejecutivos, por lo general lo abarca totalmente.

- c) **Política para unidades:** Constituidas en operatividad.

2.2.5.4. Procedimientos operativos: Son los más recurridos para ejecutar las actividades según la política establecida. Es una cronología de acciones, son guías para la acción, detallan de manera exacta lo que debe realizarse. Para la elaboración de políticas en empresas mencionamos los siguientes:

- Todo método admitido debe ser simple y del menor precio posible para fomentar la eficiencia y economía en los procedimientos.
- Debe existir la coordinación para cualquier procedimiento en la empresa, así cada trabajo elaborado por un trabajador pueda ser revisado por otro, se obviarán errores e irregularidades.
- Todo procedimiento consentido debe ser inspeccionado periódicamente, para su mejora continua de ser necesario.

2.2.5.5. Personal: el personal contratado debe demostrar operatividad, habilidades, experiencia, que sean capaces de ejecutar sin ningún problema los procedimientos establecidos por la empresa. Siendo estos los elementos para la inspección del personal:

- a) **Capacitaciones frecuentes:** la empresa debe capacitar constantemente a sus trabajadores en forma presencial para el buen desarrollo de sus funciones y evitar las ineficiencias laborales, dejando en claro sus responsabilidades.
- b) **Eficiencia:** es el desempeño con que cada trabajador realizara sus actividades laborales en la empresa. La administración evaluará y medirá la eficiencia del personal, ya que esto favorece al logro de los objetivos del control interno.
- c) **Integridad y ética:** Pilar fundamental en la que reposa la estructura del control interno.
- d) **Retribución:** Si el empleado está adecuadamente remunerado, será una persona que desarrollará su trabajo sin complicaciones y apoyará a lograr las metas de la empresa con eficiencia y eficacia.

2.2.5.6. Procedimientos de control interno

En (NIA 6 - 400, s.f.), numeral 8, letra b, define como: aquellas políticas y procedimientos que la administración ha dispuesto para cumplir con las metas establecidas en la empresa, a través de un ambiente de control. Incluyen los siguientes procedimientos:

- Limitación de Responsabilidades.
- Limitación de autorizaciones generales y específicas.
- Debe haber segregación de funciones.
- Contratar personal con capacidad y ética profesional para el desarrollo de sus funciones.
- Distribución de trabajo.
- Seguros
- Manuales de instrucción físico para un mejor desenvolvimiento.
- Mantenimiento a sistemas computarizados.
- Indispensable la foliación en documentos importantes.
- No usar dinero en efectivo.
- Activar cuentas bancarias
- Concretar metas y objetivos
- Promover cultura en el personal para la eficacia de sus actividades.

Mencionamos ciertos procedimientos de control interno en una empresa:

- Verificar periódicamente las transacciones realizadas.
- Control de asistencia de los trabajadores.
- Segregación de funciones y compromisos.
- Conciliar a través de un conteo físico de los activos y que concuerden con los libros contables.
- El desenvolvimiento de cada empleado debe ser eficiente, eficaz y efectivo.
- Tener un registro de los comprobantes de contabilidad correlativamente y de fácil manejo, por si la supervisión sea sorpresiva.
- Autorizar el pase a la empresa solo a personas autorizadas, y

- Constatar, supervisar el cumplimiento de las normas tributarias, fiscales y civiles.

2.2.5.7. Estudio y Evaluación del control interno.

En lo relacionado con el estudio y evaluación del Control Interno, (Panez, 1998), indica que debe estudiarse y evaluarse apropiadamente el sistema de control interno de la empresa, cuyos estados financieros se hallan sujetos al examen como base para determinar el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar el alcance de las comprobaciones que deben efectuarse mediante los procedimientos de auditoría.

En el estudio especial efectuado por el Comité de Procedimientos de Auditoría del Instituto Americano de Contadores, denominado "Control Interno-elementos de un sistema coordinado y su importancia a la gerencia y al Contador Público independiente", se define al Control Interno como sigue: "El Control Interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia". La definición reconoce que el control interno se proyecta más allá de aquellas cuestiones que se relacionan con las funciones de los departamentos de contabilidad y financieros. Así el estudio consigna: "El control Interno, en un sentido amplio, incluye, controles que pueden ser contables y administrativos como sigue:

a) Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluye controles tales como los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la anotación de registros e informes contables de aquellas concernientes a las operaciones o custodia de los activos, los controles físicos sobre los activos y la auditoría interna.

b) Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que estén relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión de las políticas gerenciales y que, por lo común, sólo tienen que ver indirectamente con los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los análisis estadísticos, estudios de tiempo y movimientos, informes de actuación, programas de adiestramiento del personal y controles de calidad frente a esta amplitud que tiene el control interno, coincide con la opción de que en el examen de estados financieros para los efectos del dictamen y para cumplir con la norma de auditoría generalmente aceptada que señala:

"debe estudiarse y evaluar apropiadamente el sistema de Control Interno" solo es obligatorio para el auditor el examen de aquella parte del sistema general de Control Interno que se relaciona con los métodos y registros que

sirven de base para la preparación de los estados financieros sobre los que se va a dictaminar. Al tratar sobre la Evaluación del Control Interno desde el punto de vista contable financiero (Montoya, 1999), reconoce las siguientes etapas de desarrollo:

- El relevamiento de información, y
- La evaluación o ponderación del sistema de control interno.

a) **El relevamiento de información:** sea la investigación o toma de conocimiento del sistema del control interno utilizado en la empresa que consiste, en general, en dos etapas diferenciadas:

- La recopilación de antecedentes formales a través de las lecturas de manuales de procedimientos y visualización de rutinas de trabajo, si existen. En su defecto, consulta con los funcionarios o empleados de la organización afectados al sistema que se revela. Podría decirse que esta etapa consiste en la búsqueda de control interno formal; y;
- La comprobación o verificación de que lo utilizado en la práctica coincide o no con lo prescrito o señalado formalmente. Por aquello de que el "mapa no es el terreno" es necesario satisfacerse en forma directa con el cumplimiento de las fases indicadas en la información recibida (escrita, verbal o graficada). Acéptese denominar a este paso determinación del control interno formal o real.

b) La evaluación o ponderación: Es decir, la evaluación propiamente dicha. Aquí es donde se pone en juego los conocimientos técnicos especializados para; Programar el trabajo a realizarse y planificar la actuación posterior, y Emitir juicios sobre el sistema de control interno analizado, acompañando recomendaciones de modificación si son necesarias.

2.2.5.8. Métodos usuales de toma de conocimiento del sistema de control interno

Según (Reusen, 1999) los métodos usuales de "toma de conocimiento" del sistema de control interno son el descriptivo, el de cuestionarios y el de utilización de cursogramas que veremos seguidamente.

a) Método Descriptivo

Consiste en describir las diversas características del control interno, clasificadas por actividades, departamentos, funciones y empleados o registros de contabilidad que intervienen en el sistema. Es un método muy sencillo, pero presenta los inconvenientes propios de la descripción:

- Muchas personas no tienen la habilidad de expresarlos por escrito con claridad y concisión.
- Es bastante común dar una visión incompleta o una impresión incorrecta, simplemente por el uso incorrecto de palabras o frases equívocas. La efectividad de lo descrito depende del lector o revisor, del cuidado que éste ponga en la lectura, de su capacidad de análisis y de su memorización o retentiva.

b) Método de Cuestionarios

En el que se plantean las cuestiones que usualmente constituyen los aspectos básicos del control interno. Estos temas se desarrollan de antemano en forma de listas de preguntas que posteriormente se contestan en las oficinas de la empresa en presencia de las medidas de control realmente en vigencia. El cuestionario se estructura en general, de manera que las respuestas sean "si" para indicar que el procedimiento es satisfactorio, en tanto que una contestación "no" sea representativa de una debilidad o defecto (Rusenar, 1999).

III. HIPOTESIS

Según (Hernandez, 2014) en su publicación indicó 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”.

Por tanto, basándome en la publicación, y por ser una investigación de tipo descriptivo, la investigación no formulará hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

Para la presente investigación se consideró los aportes planteados por (Hernandez, 2014)

4.1 Diseño de la investigación

4.1.1 Tipos de investigación

La investigación está comprendida bajo el enfoque cualitativo, de esta forma se identificó los aspectos relevantes como cualidades, procedimientos, organización y recursos de la Ferretería Mi Thiago.

4.1.2 Nivel de la investigación de la tesis

El tipo de investigación de la presente tesis es descriptiva, para el caso en investigación solo se recogió información y se evaluó el nivel de coincidencia a fin de determinar los resultados.

4.1.3 Diseño de la investigación

En la presente investigación se utilizó el diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, para ello se revisa libros y documentos especializados para aplicación de la propuesta.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Por ser una investigación bibliográfica - documental, aplica en la empresa - Ferretería Mi Thiago, que tiene un total de 03 trabajadores.

4.2.2 Muestra

La empresa ferretera Mi Thiago cuenta con 03 trabajadores directos al control interno, atención al público, siendo encuestada a un trabajador. Por ser una investigación de caso, se aplicó muestra de estudio.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

No aplica porque es una investigación bibliográfica documental y de caso.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

Para el recojo de la información se utilizará las técnicas de encuesta, entrevista y revisión bibliográfica.

4.4.2 Instrumento

Para el recojo de la información se utilizó una lista de preguntas pre-estructurado relacionados a la investigación.

4.5 Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se aplica instrumento para recoger información sobre los procedimientos realizados por los trabajadores y se realiza una revisión documental de la empresa, con la finalidad de aplicar las oportunidades de y mejorar la empresa. Se aplicará un cuestionario con preguntas referente al control interno.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se procederá a describir la o las oportunidades identificadas que mejoran las posibilidades de la empresa Ferretería Mi Thiago.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se procederá a realizar la o las propuestas de mejora del control interno que contribuirán de manera positiva en desarrollo de sus actividades.

4.6. Matriz de consistencia CUADRO N° 1

Titulo	Enunciado	Objetivos		Variables	Diseño Metodológico
		General	Específicos		
PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA UNIPERSONAL FERRETERIA MI THIAGO DE ESPINOZA VILCHEZ DE CARRION TERESA DEL MILAGRO, CHULUCANAS AÑO 2020.	¿Las oportunidades del control interno Mejoran las posibilidades de la Ferretería Mi Thiago, Chulucanas 2020.	Identificar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la Ferretería Mi Thiago – Chulucanas 2020.	<p>1. Especificar las oportunidades del control interno que mejoran posibilidades de la empresa Unipersonal – Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro, Chulucanas- 2020.</p> <p>2. Sugerir las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Unipersonal – Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro, Chulucanas- 2020.</p> <p>3. Expresar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa – Ferretería Mi Thiago, Chulucanas- 2020.</p>	Factores relevantes de control interno	<p>Diseño: Descriptivo, No experimental.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

4.7. Principios éticos:

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

De otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables. Además, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

V. RESULTADOS:

5.1 Resultados

5.1.1 Objetivo específico 1

Especificar las oportunidades del control interno que mejoran posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020.

CUADRO Nº 2 CUESTIONARIO

ITEM	DETALLE DE LA PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACION
1	¿El local cuenta con señalización por si una casualidad natural?	X		
2	¿Los trabajadores de la empresa Mi Thiago tienen contrato?		X	
3	¿Los trabajadores cuentan con sus funciones escritas establecidas?		X	
4	¿La empresa cuenta con la autorización del local para el desarrollo de sus actividades (licencia de Funcionamiento).	X		
5	¿El personal que labora en la empresa se encuentra en la nómina de pago?		X	
6	¿Se le realizan los descuentos de ley a través de planilla?		X	
7	¿Las instalaciones donde el personal trabaja reúnen las condiciones mínimas en cuanto a factores que incidan en el bienestar y la salud del trabajador?	X		
8	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?		X	
9	¿El personal de la ferretería está debidamente capacitado en temas de ventas e inventario?		X	
10	¿Cuentan con cámaras y/o personal de vigilancia?	X		
11	El personal encargado del manejo de efectivo, fondos, cajas, etc. ¿Tiene pólizas de seguros de respaldo, manejo y cumplimiento y garantías?		X	No se tiene determinado.
12	¿El personal que labora en la empresa cuenta con indumentaria?		X	

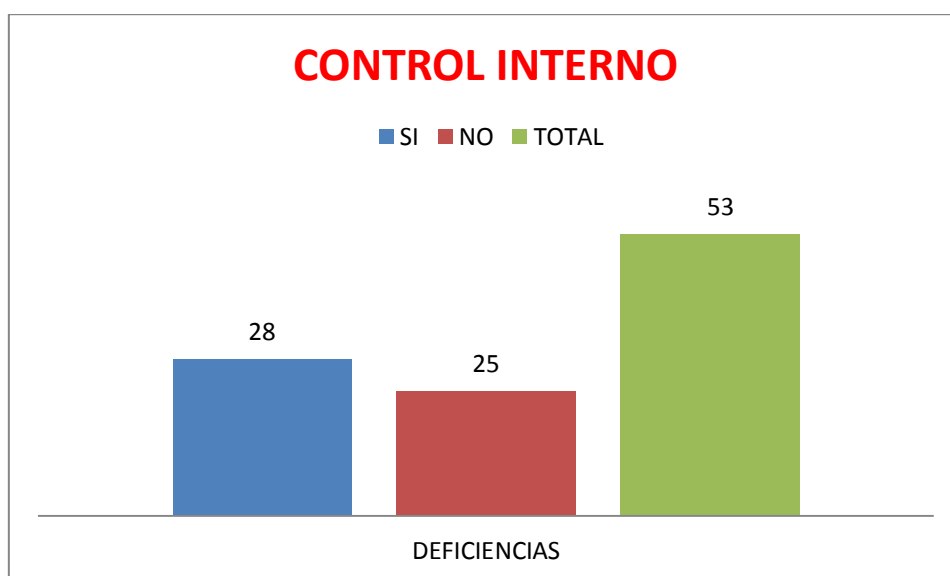
13	Para efecto de pagos por la compra y venta de la mercadería, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización.	X		
14	¿El personal que labora en la empresa se encuentra motivado para el cumplimiento de sus objetivos?		X	
15	¿El efectivo por la venta de mercadería se encuentra debidamente custodiado?		X	No, no cuenta con una caja fuerte.
16	¿La empresa realiza Arqueos sorpresivos?		X	Siempre se le informa que día se van a realizar los arqueos.
17	¿La empresa deposita toda la venta del día a una cuenta bancaria?		X	No, la custodia un familiar directo de la dueña
18	¿Todas las salidas de dinero ya sea por compra o por servicios, son sustentadas con su respectivo comprobante de pago original?	X		
19	¿Todas las compras y servicios antes de pagar tienen la conformidad del gerente o administración de la empresa?	X		
20	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?	X		
21	¿La empresa cuenta con una manual de organizaciones y funciones?		X	Los trabajadores realizan doble función
22	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X		
23	¿La empresa cuenta con un organigrama definido?		X	Falta personal
24	¿Se usa algún sistema de la emisión de comprobante de pago (facturación)?	X		Sistema de Facturación Electrónica
25	¿Mi Thiago tiene claramente definido el plan estratégico corporativo, Misión, Visión?		X	No se cuentan documentados
26	¿La empresa cuenta con un área de administración, que cumple las funciones de organización, planificación, dirección y control de los recursos?		X	
27	¿Existe un flujograma establecido sobre los procesos de compra y venta de la mercadería?		X	
28	¿La empresa cuenta con política de control interno?		X	

29	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?		X	
30	La realización de cobros a clientes se hace por: Efectivo Deposito a Cta. Cte	X		Efectivo
31	Se contabilizan todos los ingresos y egresos por el área de Contabilidad	X		
32	¿Se cuenta con sistema de control en el ingreso y salidas de la mercadería?	X		Refieren que se ingresa al Sistema de Facturación Electrónica
33	¿Existe comunicación fluida con los clientes cuando se requiera tomar acciones correctivas con el personal?	X		
34	¿Existen muchas quejas de la parte usuaria en cuanto a la venta de sus productos?		X	
35	¿Se declara oportunamente la información requerida por autoridades reguladoras?	X		
36	¿Considera que la gestión administrativa que aplica la empresa es la adecuada?		X	
37	¿Se monitorea que personal este cumpliendo con sus funciones según lo dispuesto?	X		
38	¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos?		X	
39	¿Se solicita reportes al área contable, para supervisar que se esté cumpliendo con las obligaciones según las normas y principios contables?	X		
40	Cree usted que la ubicación de la Ferretería Mi Thiago se encuentra estratégicamente.	X		
41	¿Los productos de la Ferretería Mi Thiago satisfacen las necesidades del cliente?	X		
42	¿Existe un libro de reclamaciones en la empresa?		X	
43	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad en el horario de trabajo?		X	
44	¿Se evalúa si el servicio prestado está cumpliendo las respectivas del cliente?	X		
45	¿La empresa conoce que utilizando sistemas computarizados conducirá a conocer su situación real?	X		
46	¿La mercadería está organizada o clasificada por sectores?	X		
47	¿La planificación de actividades es comunicada oportunamente?	X		
48	¿Los requerimientos de los clientes son atendidos?	X		

49	¿Los proveedores atienden los pedidos solicitados?	X		
50	¿Conoce Ud. El estado real de su inventario de manera física y valorizada?		X	
51	¿En la ferretería se tiene identificada la mercadería de menor rotación?	X		
52	¿En la ferretería se generan informes de ventas y existencia de mercadería por cada producto?		X	
53	¿Se realizan los inventarios de mercadería?	X		Solo cuando el dueño lo solicita

Fuente: Elaboración propia.

RESUMEN DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO



La presente encuesta fue aplicada a 1 trabajador de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro, quien realiza doble función: cajero, vendedor. De las 53 preguntas formuladas, 28 corresponde a respuestas positivas, mientras que 25 respuestas son negativas, siendo estas las deficiencias de control interno encontradas, y se necesita de alternativas de solución para mejorar la operatividad del negocio, por lo tanto, se sugerirá propuestas de mejora.

5.1.2 Objetivo específico 2.

Sugerir las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020.

CUADRO N° 3

RESPECTO AL AREA DE RECURSO HUMANO

N°	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCION
1	¿Los trabajadores de la empresa Mi Thiago tienen contrato?	En vista que la empresa no ha firmado un contratado con sus trabajadores, en el cual se le indique sus condiciones laborales (honorarios, funciones, horario), el personal no se siente seguro de su “estabilidad” laboral.
2	¿Los trabajadores cuentan con sus funciones escritas establecidas?	La falta de personal en la empresa hace que a los trabajadores actuales se les dupliquen sus funciones. Generando malestar: ya que no recibir una bonificación extra.
3	¿El personal que labora en la empresa se encuentra en la nómina de pago? ¿Se le realizan los descuentos de ley a través de planilla? ¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?	El personal no se encuentra en la planilla de pago, asimismo no se le paga la Remuneración Mínima Vital que es de S/. 930.00, ni realizan los descuentos de Ley y las bonificaciones correspondientes.
4	¿El personal de la ferretería está debidamente capacitado en temas de ventas e inventario?	La empresa no se ha preocupado en capacitar al personal que trabaja en la ferretería; ellos aprenden del día a día, teniendo grandes riesgos de satisfacer a los clientes en los productos requeridos y/o desconocimiento de la existencia de la mercadería.
5	¿El personal que labora en la empresa cuenta con indumentaria?	El personal no cuenta con la indumentaria (vestimenta y equipo) esencial para protección personal en el desarrollo de sus labores (Guantes de malla metálica inoxidable, zapato de seguridad jeep, gafas, Auricular protector auditivo peltor) para evitar accidentes. Teniendo en cuenta que el personal no tiene seguro SCTR- Complementario de Trabajo de Riesgo.

RESPECTO AL AREA DE CAJA

Nº	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCION
6	El personal encargado del manejo de efectivo, fondos, cajas, etc. ¿Tiene pólizas de seguros de respaldo, manejo y cumplimiento y garantías?	Este personal hace doble función, vendedor-cajero; la misma que no tiene ningún seguro de vida por si ocurriera algún asalto o accidente al momento de trasladar el dinero al banco para ser depositado.
7	¿La empresa realiza Arqueos sorpresivos?	Debería realizarse arqueos sorpresivos para evidenciar el buen manejo del dinero recaudado diariamente.
	¿La empresa deposita la venta del día a una cuenta bancaria?	Si la empresa no llegase a depositar el dinero a una cuenta bancaria al final de la tarde, se debería custodiar en una caja fuerte para que al siguiente día en las primeras horas de la mañana, realizar el depósito y evitar estar al asecho de los robos o asaltos.
	¿El efectivo por la venta de mercadería se encuentra debidamente custodiado?	El dinero recaudado por la venta de la mercadería no tiene un lugar seguro dentro de la misma en la empresa, en el cual lo puedan guardar y proteger; es por ello que realizan el depósito casi a diario para no mantenerlo al asecho de los malhechores.

RESPECTO AL AREA DE ALMACEN

Nº	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCION
8	Conoce Ud. ¿El estado real de su inventario de manera física y valorizada?	El único sistema que se maneja en la empresa ferretería Mi Thiago, es el Sistema de Facturación Electrónica, que utiliza la modalidad de envío desde los sistemas del contribuyente; esta modalidad permite el envío de comprobantes: Boleta, Factura, Nota de Crédito y Nota de Débito, directo a los servidores de Sunat, sin la necesidad de tener algún software adicional instalado.
	¿En la ferretería se generan informes de ventas y existencia de mercadería por cada producto?	Si bien es cierto este sistema permite el ingreso de la mercadería, debería llevarse también en forma física, para ello se necesitaría elaborar un Kardex (se puede realizar de forma manual o automatizada, (la hoja de cálculo puede servir para facilitar el cálculo automatizado) (AMANDA & Z., 2014).

RESPECTO AL AREA ADMINISTRACION Y CONTABLE

N°	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCION
9	¿La empresa cuenta con una manual de organizaciones y funciones?	Hasta el momento no tiene un Manual de Organización de Funciones por la falta de personal que carece esta empresa. Siendo los mismos trabajadores que hacen doble función para sacar adelante el negocio.
10	¿El personal que labora en la empresa se encuentra motivado para el cumplimiento de sus objetivos?	No, ya que al no tener ningún beneficio en esta empresa han llegado a querer renunciar y obtener otros trabajos beneficiosos para su economía familiar.
11	¿La empresa cuenta con un organigrama definido?	La empresa no cuenta con un organigrama por la falta de personal que existe en la ferretería.
	¿Considera que la gestión administrativa que aplica la empresa es la adecuada?	
	¿La empresa cuenta con un área de administración, que cumple las funciones de organización, planificación, dirección y control de los recursos?	
	¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos?	
	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad en el horario de trabajo?	Se debe contar con un personal para supervisar, controlar, coordinar, gestionar, en lo respecta al movimiento de la empresa, necesidades tanto de material y/o personal, y así mismo absolver las inquietudes que se viven en forma diaria.
12	¿La empresa Mi Thiago tiene claramente definido el plan estratégico corporativo, Misión, Visión, Valores?	Son factores estratégicos, organizativos y psicológicos (Trenza, 2020) de la empresa que ayudara a tener en claro sus objetivos. Estos deben estar documentados a la vez visible a la mirada de los trabajadores y clientes.
13	¿Existe un flujograma establecido sobre los procesos de compra y venta de la mercadería?	Al no tener en claro los movimientos en la empresa podrían generar confusión en el despacho y desorden en la atención al cliente.

14	¿La empresa cuenta con política de control interno?	Permite el buen funcionamiento de la empresa, ya que se definirá las pautas de cómo se trabajará en adelante.
15	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?	La empresa no cuenta con este procedimiento que tiene como principal finalidad prevenir o establecer pautas de cómo se debe actuar frente a una contingencia.
16	¿Existe un libro de reclamaciones en la empresa?	Es una oportunidad para mejorar el negocio, siempre es bueno tener clientes satisfechos, ellos preferirán comprarte a ti y no a la competencia, además, siempre regresarán. Es importante mencionar que no solo debes tener el Libro, sino también deberás colocar el aviso que informa sobre la existencia del libro en un lugar visible de tu tienda. (RPPNOTICIAS, 2015).
17	Al llevar la contabilidad externa no se puede realizar directamente las coordinaciones, supersiones, verificación de los trámites que se realizan ante Sunat como las constancias de la declaración mensual y/o solicitar reportes contables.	

5.1.3 Objetivo específico 3

Determinar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vélchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020.

PROPUESTAS DE MEJORA **PARA LA EMPRESA EN GENERAL**

Siendo un negocio pequeño que recién está empezando en el mercado ferretero y que actualmente cuenta con 3 recursos quienes realizan el desarrollo de diversas actividades en la empresa; se detalla a continuación las siguientes propuestas para

que de esta manera se amplíe en el terreno comercial y aplicación de control interno:

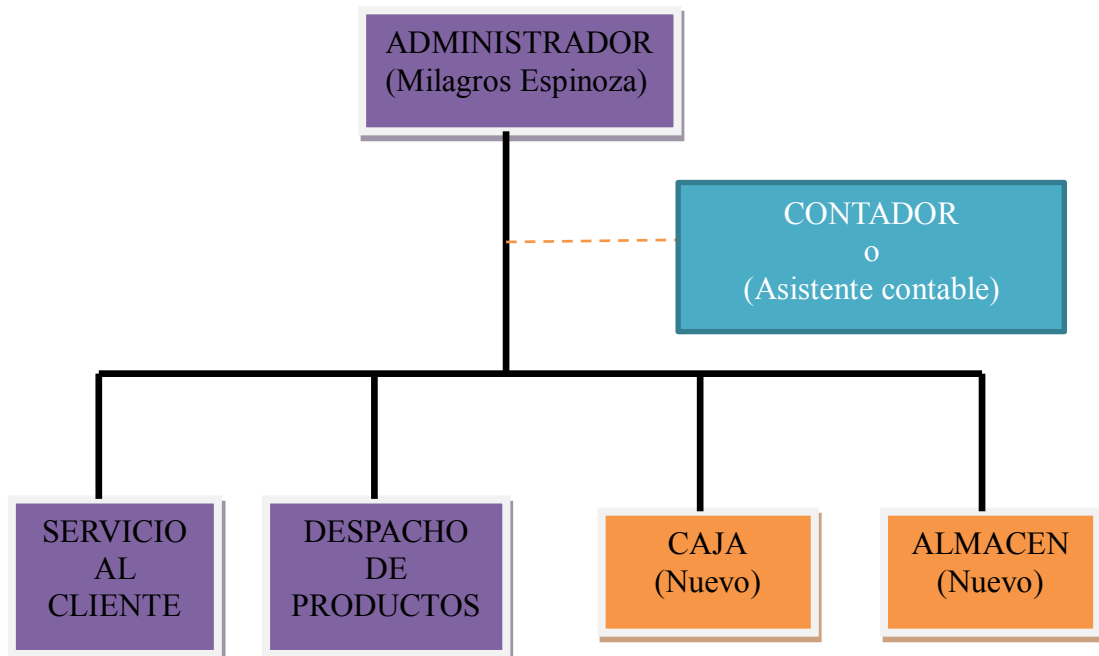
RESPECTO AL AREA DE RECURSO HUMANO

PROPUESTA DE MEJORA N° 01

CONTRATACION DE RECURSOS HUMANOS

Para conseguir los objetivos propuestos en beneficio al crecimiento empresarial y económico de la empresa, es necesario contar con dos recursos más para, de esta manera establecer las áreas que deben funcionar en el establecimiento, quedando como se refleja en el organigrama que se evidencia líneas abajo:

FUTURO ORGANIGRAMA



- **Administrador:** Determinar qué actividades deben realizarse, con quien se cuenta para realizarlas, como se van a agrupar las actividades, quien va a informar a quien y que decisiones tienen que tomarse.
- **Contador:** Responsable de la planificación, organización y coordinación de todas relacionadas con el área contable.
- **Servicio al cliente/Vendedor:** los vendedores de la ferretería deben de estar totalmente capacitados y tener conocimientos básicos sobre el negocio y en especial el trato a los clientes, ya que es indispensable saber llegar a los mismos, captando su atención, generando confianza y satisfacción tanto por los productos y el servicio. Sus principales responsabilidades son: atender a los clientes que llegan a la ferretería, realizar la venta y cobro de los productos, efectuar inventarios, recibir la mercadería, realizar el cierre de caja, entre otros.
- **Despacho de productos:** se encargaría de atender al cliente verificando y alcanzando que su pedido que está llevando es el correcto según la boleta y/o factura.
- **Caja:** Es la encargada de sumar la cantidad debida por una compra, cargar al consumidor esa cantidad y después, recoger el pago por las mercancías o servicios proporcionados.
- **Almacén:** entregar al despachador la mercadería para la atención del cliente

según la relación de la boleta y/o factura, mantener limpio, ordenado, codificado, inventariado toda la mercadería en stock y asegurarse que todo coincida con el sistema, en forma diaria.

Como se sabe la empresa ya cuenta con 3 trabajadores actualmente y para realizar la contratación del nuevo personal se deberá evaluar según el perfil que a continuación se muestra:

CUADRO N° 04

PERFILES PARA CONTRATAR PERSONAL

ENCARGADO DE CAJA

REQUISITOS	DETALLE
Educación	Bachiller, Cursos de contabilidad y/o Cursos de Cajero.
Experiencia	Experiencia mínima de (1) año en trabajos similares, acreditada con los respectivos contratos o constancias de trabajo.
Competencia y Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de trabajo proactivo y en equipo, confidencialidad, honestidad, transparencia, responsabilidad. - Tratar en forma cortés y efectiva con el público en general. - Realizar arqueos diarios de movimiento de caja.
Destrezas	El conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez. Manejo de computación.
Lugar de prestación del servicio Departamento/provincia/distrito	Jr. Lima N°821 Piura, Morropón, Chulucanas
Duración del contrato	A criterio de la empresa
Remuneración mensual	S/. 930.00 (Novecientos Treinta con 00/100). Incluyen los montos de afiliaciones de ley.
Otras condiciones esenciales del contrato	Horario de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm

Fuente: Elaboración Propia

ENCARGADO DE ALMACEN

REQUISITOS	DETALLE
Educación	Medio Superior y/o Cursos de Almacén.
Experiencia	Experiencia máximo de (1) año en trabajos similares, acreditada con los respectivos contratos o constancias de trabajo.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none">• Codificar la mercadería e ingresada al almacén• Registro de archivos• Elaborar entradas y salidas de materia prima• Hacer inventarios.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none">• Manejo de Excel(indispensable)• Orientado a resultados• Trabajo en equipo• Responsable
Lugar de prestación del servicio Departamento/provincia/distrito	Jr. Lima N°821 Piura, Morropón ,Chulucanas
Duración del contrato	A criterio de la empresa
Remuneración mensual	S/. 930.00 (Novecientos Treinta con 00/100). Incluyen los montos de afiliaciones de ley.
Otras condiciones esenciales del contrato	Horario de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm

Fuente: Elaboración Propia

PROPUESTA DE MEJORA N° 02

FIRMA DE CONTRATO CON EL PERSONAL

Para mayor tranquilidad del personal que labora en la empresa unipersonal Ferretería

Mi Thiago, se realizaría la firma de un contrato en el indique sus actividades a realizar, importe a ganar y la fecha a cancelar.

CONTRATO DE TRABAJO

Conste en el presente documento el cual las partes otorgan valor, que suscribe de una parte la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago pertenece a la Sra. Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro, identificada con RUC N°10033792137, dirección fiscal en: Calle Lima N° 821 Chulucanas, registrada ante sunat como persona natural con negocio, a quien en adelante se le denominara EL CONTRATISTA y de la otra parte el Sr., identificado con DNI N°....., con domicilio departamento de Piura, Provincia de Morropón y Distrito de Chulucanas, a quien se le denominará EL CONTRATADO; en los términos y condiciones siguientes:

Primero: EL CONTRATANTE, dirección Calle Lima N° 821 Chulucanas, donde solicita los trabajos del CONTRATISTA.

Segundo: EL CONTRATISTA, realizara los siguientes trabajos:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

Tercero: percibirá una remuneración mensual de S/. 930.00 soles, la cual será pagado en forma mensual por el cumplimiento de sus funciones en la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago.

Cuarta: CAPACITACIÓN

EL CONTRATADO podrá ser capacitado conforme al Artículo 28 y 29 del Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo DECRETO

LA EMPRESA

EL CONTRATADO

➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 03**

ASIGNACIONES DE FUNCIONES SEGÚN AREAS DE LA EMPRESA

Para delegar funciones a cada trabajador según el área que desempeña dentro de la empresa, y que se cumplan bajo responsabilidad y eficiencia; es necesario plasmar y hacerles llegar ante un escrito; mismas que deben estar señaladas en el Manual de Organización de Funciones.

➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 04**

INCORPORAR AL PERSONAL A PLANILLA DE PAGOS

La empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago no tiene a su personal en planilla, la cual está sujeta a una multa por el incumplimiento del Artículo 3° 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. Decreto Supremo n° 001-98-TR de 20 de enero de 1998, sobre normas reglamentarias relativas a obligación de los empleadores de llevar planillas de pago. Dicha empresa deberá evitar

infringir esta norma ya que la multa según el Artículo 48 del Decreto Supremo N°008-2020-TR que modifica el Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, dice:

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo revisa las tablas de sanciones con una periodicidad de dos (2) años.

48.1-A Conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley, la tabla de multas para las micro y pequeñas empresas incluye la reducción del 50%. Para la aplicación de la tabla de multas prevista para las microempresas y pequeñas empresas, el sujeto inspeccionado presenta, hasta antes de la resolución de segunda instancia, la constancia de inscripción en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa -REMYPE que lo acredita como tal.

Las multas impuestas a las microempresas y pequeñas empresas inscritas en el REMYPE no pueden superar, en un mismo procedimiento sancionador, el 1% del total de ingresos netos que hayan percibido dentro del ejercicio fiscal anterior al de la generación de la orden de inspección.

Corresponde al sujeto inspeccionado sustentar los ingresos netos anuales del ejercicio fiscal anterior al de la generación de la orden de inspección ante el inspector del trabajo y/o en el marco del procedimiento sancionador, hasta antes de la resolución de segunda instancia, y ante el Intendente que resulte competente, o el que haga sus veces.

CUANTÍA Y APLICACIÓN DE LAS SANCIONES

El cálculo del monto de las multas administrativas se expresa en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), de conformidad con la siguiente tabla:

El Peruano / Lunes 10 de febrero de 2020											NORMAS LEGALES		15
Microempresa													
Gravedad de la infracción	Número de trabajadores afectados												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 y más			
Leve	0.045	0.05	0.07	0.08	0.09	0.11	0.14	0.16	0.18	0.23			
Grave	0.11	0.14	0.16	0.18	0.20	0.25	0.29	0.34	0.38	0.45			
Muy grave	0.23	0.25	0.29	0.32	0.36	0.41	0.47	0.54	0.61	0.68			
Pequeña empresa													
Gravedad de la infracción	Número de trabajadores afectados												
	1 a 5	6 a 10	11 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	61 a 70	71 a 99	100 y más			
Leve	0.09	0.14	0.18	0.23	0.32	0.45	0.61	0.83	1.01	2.25			
Grave	0.45	0.59	0.77	0.97	1.26	1.62	2.09	2.43	2.81	4.50			
Muy grave	0.77	0.99	1.28	1.64	2.14	2.75	3.56	4.32	4.95	7.65			
No MYPE													
Gravedad de la infracción	Número de trabajadores afectados												
	1 a 10	11 a 25	26 a 50	51 a 100	101 a 200	201 a 300	301 a 400	401 a 500	501 a 999	1 000 y más			
Leve	0.26	0.89	1.26	2.33	3.10	3.73	5.30	7.61	10.87	15.52			
Grave	1.57	3.92	5.22	6.53	7.83	10.45	13.06	18.28	20.89	26.12			
Muy grave	2.63	5.25	7.88	11.56	14.18	18.39	23.64	31.52	42.03	52.53			

CUADRO Nº 05

MULTAS LABORALES –Un trabajador Afectado

Nº	NORMA LEGAL	RESUMEN INFRACCION	GRAVEDAD	TRABAJAD. AFECTADOS	SANCION	UIT S/.	MULTA
1	Artículo 25.20 del Decreto Supremo 019-2006-TR.	No registrar en planilla un trabajador	Muy Grave	1	2.63	4,300.00	11,309.00
2	Artículo 24.4 del Decreto Supremo 019-2006-TR.	No pago de gratificación	Grave	1	1.57	4,300.00	6,751.00
3	Artículo 24.4 del Decreto Supremo 019-2006-TR.	No pago de bonificación extraordinaria	Grave	1	1.57	4,300.00	6,751.00
4	Artículo 24.5 del Decreto Supremo 019-2006-TR.	No deposito CTS	Grave	1	1.57	4,300.00	6,751.00
5	Artículo 23.2 del Decreto Supremo 019-2006-TR.	No entregar liquidación de CTS	Leve	1	0.26	4,300.00	1,118.00
6	Artículo 25.6 del Decreto Supremo 019-2006-TR.	No pago de indemnización	Muy Grave	1	2.63	4,300.00	11,309.00
7	Artículo 44 del Decreto Supremo 019-2006-TR.	No registrar en un sistema de salud	Grave	1	1.57	4,300.00	6,751.00
8	Artículo 44 del Decreto Supremo 019-2006-TR.	No registrar en un sistema de pensión	Grave	1	1.57	4,300.00	6,751.00
TOTAL					S/.		57,491.00

SIMULACION DE PLANILLA DE LA EMPRESA UNIPERSONAL

FERRETERIA MI THIAGO

Si se llegara a contratar a los dos recursos más que se necesita para la empresa, sería un total de 4 personas que se incluirían en la planilla de pagos con el sueldo mínimo, en lo que respecta a los nuevos se considerara en la ONP:

CUADRO Nº 06

PROVISION DE PLANILLA MENSUAL

TRABAJADOR	SUELDO	% ASIGNACION FAMILIAR	TOTAL A TRABAJADOR	ESSALUD 9 %	TOTAL GASTO	DESCUENTO DE LEY		PAGO MENSUAL DEL TRABAJADOR
						AFP /PRIMA	ONP	
1	930.00	93.00	1,023.00	83.70	1,106.70		132.99	890.01
2	930.00	93.00	1,023.00	83.70	1,106.70	132.48		890.52
NUEVOS								
3	930.00	93.00	1,023.00	83.70	1,106.70		132.99	890.01
4	930.00	93.00	1,023.00	83.70	1,106.70		132.99	890.01

Gasto Mensual: $1,106.70 \times 4 = \text{S/} 4,426.80$

Gasto Anual: $\text{S/} 4,426.80 \times 12 = \text{S/} \underline{\underline{53,121.60}}$

El gasto anual para reducir el impuesto a la renta es de S/. 53,121.60; cabe mencionar que la empresa Unipersonal Ferretería Mi Thiago, no está inscrita en el registro REMYPE, como microempresa ni como pequeña empresa; por lo tanto, tiene el beneficio de régimen general.

REGIMEN GENERAL.

BENEFICIOS LABORALES DE LA MICRO, PEQUEÑA EMPRESA Y

REGIMEN GENERAL

Microempresa	Pequeña Empresa	Régimen General
Hasta 150 UITs	Hasta 1700 UITs	
Vacaciones 15 días al año	Vacaciones 15 días al año CTS equivalente a 15 días	Vacaciones 30 días CTS equivalente a un sueldo
	Gratificaciones 1/2 julio y diciembre	Gratificaciones sueldo completo
Remuneración no menor a la RMV	Remuneración no menor a la RMV	Remuneración no menor a la RMV
Descanso semanal 24 horas a la semana	Descanso semanal 24 horas a la semana	Descanso semanal 24 horas a la semana
Feriatos establecidos en el régimen laboral común	Feriatos establecidos en el régimen laboral común	Feriatos establecidos en el régimen laboral común
Asegurados a SIS o Essalud	Asegurados a Essalud	Asegurados a Essalud
Ser afiliado a ONP o AFP	Ser afiliado a ONP o AFP	Ser afiliado a ONP o AFP
Indemnización por despido arbitrario: 10 remuneraciones diarias por año	Indemnización por despido arbitrario: 20 remuneraciones diarias por año	Indemnización por despido arbitrario: 1.5 por año

➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 05**

Capacitar a su personal para el beneficio de la empresa y formación personal; esto ayudara de manera directa a la evolución del negocio y al desenvolvimiento de cada trabajador; aunque para muchas empresas consideran que la capacitación es un gasto innecesario, con la información recibida a través de la capacitación se demostrara el mejor desempeño en cada trabajador. (CONEXIONESAN, 2016). Teniendo beneficios como:

- ❖ Incrementa la rentabilidad de la organización.
- ❖ Levanta la moral de los trabajadores.
- ❖ Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día.
- ❖ Disminuye la necesidad de supervisión.
- ❖ Contribuye a prevenir los accidentes de trabajo.
- ❖ Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.
- ❖ Propende a que el personal se sienta identificado con la empresa.
- ❖ Mejora la imagen de la organización.

- ❖ Mejora la relación jefes - subordinados.
- ❖ Coadyuva a la comprensión y adopción de políticas.
- ❖ Ayuda a reducir los costos.

En el campo individual:

- ❖ Ayuda a las personas a resolver problemas y a tomar decisiones.
- ❖ Forjas líderes y mejora las aptitudes comunicativas de las personas.
- ❖ Permite el logro de metas individuales.
- ❖ Aumenta la confianza en sí mismo, eliminando los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.

➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 06**

INDUMENTARIA

Muchos accidentes laborales que ocurren se pueden evitar si se siguen unas normas básicas de seguridad para no correr ningún tipo de riesgo. El personal que labora en la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago debe utilizar la indumentaria esencial para el desempeño de sus actividades en forma diaria, cubriendo la cara, los oídos, las manos, y los pies, por eso deben utilizarse:

1. Zapatos de seguridad



2. Guantes



3. Gafas de seguridad



4. Cascos



5. Mascarillas



6. Orejeras



RESPECTO AL AREA DE CAJA

➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 07**

POLIZA DE SEGUROS

Contratar un seguro para la persona encargada del manejo del efectivo es ventajoso ya que brinda respaldo y seguridad de que los bienes de la empresa se encontraran respaldados y amparados, en caso ocurra actos mal

intencionado como los asaltos dentro y fuera de la empresa.

➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 08**

ARQUEOS INOPINADOS

Realizar arqueos sorpresivos para asegurar y verificar la manera en que los trabajadores están desempeñando sus funciones y así evitar que ellos pueden manipular el efectivo para otras acciones que no sean a favor de la empresa, la empresa debe tener un formato de arqueo diseñado para esta acción y en esta firmar la conformidad. FORMATO DE ARQUEO – ANEXO -2.

➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 09**

DEPOSITOS DIARIOS Y ADQUISICION DE UNA CAJA FUERTE

Realizar el depósito del dinero recaudado al final de la tarde para seguridad y protección del mismo, la empresa deberá adquirir una caja fuerte para custodiar los valores de la empresa ya sea efectivo y/o cheques.

RESPECTO AL AREA DE ALMACEN

➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 10**


LLEVAR EL CONTROL A TRAVES DE KARDEX

Llevar el control de la mercadería a través de un kardex permitiría llevar de forma permanente la contabilización de los productos y saber el stock actual

y valorización exacta. Asimismo, codificar toda la mercadería para su inmediata ubicación y secciones.

CUADRO N°07

MODELO DE KARDEX

	FERRETERÍA MI THIAGO MORROPON - CHULUCANAS	RUC: 10033792137 ESPINOZA VILCHEZ DE CARRION TERESA DEL MILAGRO			
CONTROL VISIBLE DE ALMACEN					
CODIGO _____					
ARTICULO _____					
UNIDAD DE MEDIDA _____ PARTIDA N° _____					
AÑO		MOVIMIENTO DE BIENES			
DIA	MES	ENTRADA	SALIDA	SALDO	DESTINO

CUADRO N°08

CODIFICACION DE PRODUCTOS

CODIGO	DESCRIPCION
R.3.P	REGISTRO 3"PULGADAS
ES.NL.1	ESMALTE SINTETICO NEGRO/ LASSER/ 1/16 GALON
LL.01.16	LLAVE MIXTA/ N°11/16
LL.02.11	LLAVE CORONA/ N°11
LL.02.17	LLAVE CORONA/ N°17

Elaboración propia

CUADRO N°09

ORDEN DE ALMACEN

BAÑO Y FONTANERIA	PINTURA	MOBILIARIO Y ORDENACION
Aparatos Sanitarios	Adhesivos, Colas y Pegamentos	Estanterías
Mamparas	Aislamiento de Impermeabilización	Armarios
Hidroterapia	Útiles de Pintura	Mesas
Accesorios y Complementos de Baño	Centro de Color Tintométrico	Sillas
Muebles de Baño	Limpieza	Zapateros
Grifería	Pintura Plástica	Sofás y Sillones
Evacuación	Esmaltes	Cajas para Ordenar
Producción de Agua Caliente	Especiales	Mobiliarios Auxiliar
Conducción de Agua	Tratamiento para la Madera	Soportes y Estantes
Tratamiento de Agua	Tratamiento para el Metal	Camas
DECORACION	COCINA	MADERA
Decoración de Techo	Mueble de Cocina	Armarios e Interiores de Armario
Decoración Mural	Accesorios y Complementos de Cocina	Madera Acabados(Molduras)
Decoración Suelo	Grifería	Revestimiento de Suelo
Decoración Ventana	Línea Blanca	Revestimiento de Pared/Techo
Textil	Pequeño Aparato Electrodoméstico	Tableros y Tablas
Enmarcado	Menaje	
Decoración Navideña		
Complementos decorativos		

CONSTRUCCION	HERRAMIENTAS	ELECTRICIDAD
Aislamiento e Impermeabilización	Maquinaria	Bombillas y Tubos
Cerramientos Seguridad	Maquinaria de Construcción	Confort y Demótica
Cubiertas	Maquinaria para Metal	Iluminación
Estructura y Tabiquería	Maquinaria para madera	Energías Renovables
Evacuación	Herramienta Manual	Material de Instalación
Escaleras	Herramienta Eléctrica	Mecanismos
Pavimentos	Herramienta Neumática	Multimedia
Puertas	Accesorios y Consumibles de Herramientas	Pilas
Revestimientos	Equipos de Protección Individual	Pequeño Material Eléctrico
Techos	Equipos de Taller	
Útiles de Construcción	Ordenación de Herramientas	
Ventanas		
FERRETERIA	JARDIN	CLIMATIZACION
Cerrajería	Cierre y Ocultación	Aire Acondicionado
Herraje Puerta y Ventana	Maquinaria de Jardín	Ventilación
Herraje Mueble	Tierras y Fitosanitarios	Ambiente Eléctrico
Cajas de Seguridad	Herramientas de Jardín	Tratamiento de Aire
Fijación	Decoración de Jardín	Instalación
Cables Cadenas y Cordelería	Madera de Jardín	Combustión
Buzones	Mueble Jardín	
Ruedas	Auxiliar Jardín	
Accesorios de Automoción	Piscina	
Patas	Planta Viva y Semilla	
Perfilería	Riego	
Tendido y Planchado	Caseta y Cobertores	
Perchas, Colgadores y Ganchos	Mascotas	
Señalización		
Burletes y Tapajuntas		

RESPECTO AL AREA DE ADMINISTRACION Y CONTABLE

➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 11**

MODELO DE ELABORACION DE MANUAL DE FUNCIONES

Elaborar un Manual de Funciones para que los trabajadores tengan definidas

sus actividades y evitar duplicidad o usurpación de funciones, salvo que por disposición de la administración se encomiende.

MANUAL DE FUNCIONES FERRETERIA MI THIAGO

INTRODUCCION

El manual de funciones por áreas tiene como finalidad fundamental servir de instrumento de guía y control al personal, en todo lo que respecta al cumplimiento de sus funciones, obligaciones y responsabilidades en las diferentes áreas de trabajo en las se desempeñan.

Este determina las actividades específicas y los requisitos mínimos de los cargos, de acuerdo a la estructura organizacional de cada empresa, facilitando de la mejor manera, los procesos de selección y estímulo del personal nuevo, así como los procesos de orientación y capacitación del personal que se encuentre en servicio, permitiéndoles saber con claridad sus funciones y responsabilidades para con el puesto que ha sido asignados.

I. IDENTIFICACION

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Objetivo General Propuesto:

Satisfacer a nuestros clientes con productos y servicios de calidad y precios accesibles diferenciándonos de la competencia, cumpliendo con las disposiciones otorgadas por la empresa.

Objetivos Específicos Propuestos:

- ❖ Alcanzar la lealtad de nuestros clientes y colaboradores en un entorno laboral que permita un desarrollo eficaz.
- ❖ Progresar como empresa a través de la comercialización en materiales para la construcción.
- ❖ Ofrecer precios accesibles a los clientes.
- ❖ Cumplir con las disposiciones, valores institucionales y procedimientos.
- ❖ Poseer la infraestructura física pertinente para atender a los clientes de manera eficaz.

MISION Y VISION PARA LA EMPRESA

Misión Propuesta

Comprometidos a satisfacer en las necesidades de los clientes de la empresa, proporcionando y distribuyendo materiales de construcción y ferretería con productos nacionales e importados de alta calidad que ofrezcan la seguridad y diversidad necesaria para ser aplicados en los diferentes lugares.

Visión Propuesta

Ferretería Mi Thiago será una empresa reconocida en el mercado a nivel nacional como comercializadores y distribuidores, de alto prestigio y confiabilidad en materiales para la construcción, herramientas para el campo y ferretería en general, con un alto grado

de responsabilidad social, comercial, legal y apoyada por personal comprometido y componente que nos garantiza solidez y desarrollo sostenible.

ETICA

Valores Institucionales Propuestos:

- ❖ Responsabilidad
- ❖ Respeto
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Garantizar puntualmente el servicio a los clientes y el trabajo a la empresa.
- ❖ Actuar con ética y profesionalismo.
- ❖ Actuar con rectitud, honorabilidad y transparencia en la labor de la empresa.
- ❖ Equidad en los deberes y obligaciones de los trabajadores.

Descripción de la Funciones

a) Funciones del Administrador

Descripción del Puesto

Cargo: Administrador

Número de Cargo: Uno

Autoridad Directa: Ninguno

Misión del Puesto

Planear, organizar, integrar, dirigir y controlar la correcta aplicación de los procesos administrativos de la Empresa “FERRETERÍA MI

THIAGO” garantizando el óptimo funcionamiento.

Funciones del Cargo

- ❖ Organizar la administración de la Empresa y responsabilizarse de su buen funcionamiento.
- ❖ Cumplir y hacer cumplir a los trabajadores las disposiciones encomendadas.
- ❖ Mantener buenas relaciones con los proveedores, clientes y demás personas relacionadas con la actividad de la Empresa.
- ❖ Legalizar documentos relacionados con el movimiento diario de la Empresa.
- ❖ Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones a los trabajadores.
- ❖ Coordinar con el contador y el personal de la empresa, que los registros y análisis se están ejecutando correctamente.
- ❖ Satisfacer las necesidades logísticas de nuestros clientes, asegurando su cumplimiento en forma oportuna.
- ❖ Gestionar las pólizas de seguros que se requieran para la Organización.
- ❖ Cumplir y hacer cumplir los pedidos derivados de nuestros nuevos clientes.

b) Funciones del Contador

Descripción del Puesto

Cargo: Contador

Número de Cargo: Uno

Autoridad Directa: Administrador

Misión del Puesto

Realizar las coordinaciones, supervisiones y ejecución de operaciones contables con principios y procedimientos contables normados con la finalidad de presentar información financiera confiable y oportuna.

Funciones del Cargo

- ❖ Coordinar y ejecutar el manejo de información contable con los principios y normas establecidas para el efecto.
- ❖ Recabar, clasificar y confirmar la legalidad de los documentos contables para la ejecución de los procesos de trabajo.
- ❖ Preparar estados financieros con principios y normas contables.
- ❖ Elaborar informes y documentación de la Empresa para el cumplimiento de obligaciones legales.
- ❖ Llevar mensualmente los libros generales de compras y ventas a fin de realizar la respectiva declaración.
- ❖ Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la Empresa.

c) Funciones del Vendedor/Servicio al cliente

Descripción del Puesto

Cargo: Servicio al cliente

Número de Cargo: Uno

Autoridad Directa: Administrador

Misión del Puesto

Brindar un excelente servicio y amable atención a los usuarios, con el objeto de lograr complacer y la lealtad de estos y consolidar ventas

efectivas de acuerdo a normas y procedimientos establecidos.

Funciones del Cargo

- ❖ Inspeccionar que la mercadería este correctamente.
- ❖ Socorrer en actividades de traspaso, pedidos, devoluciones y cambios de mercadería.
- ❖ Advertir al administrador la falta de mercadería en almacén con el fin de mantener abastecido el almacén de la mercadería.
- ❖ Colaborar en la toma física de inventarios.
- ❖ Recibir y atender cordialmente al cliente.
- ❖ Mantener limpio y ordenado el punto de venta.
- ❖ Asesoramiento adecuado al cliente.

d) Funciones del Encargado de Despacho de Productos

Descripción del Puesto

Cargo: Despacho de Productos

Número de Cargo: Uno

Autoridad Directa: Administrador

Misión del Puesto

Atender los pedidos generados a través de la persona encargada de la venta directa en la empresa.

Funciones del Cargo

- ❖ Atender pedidos con gentileza de manera oportuna y personalizada.
- ❖ Informar al administrador la falta de mercadería para mantener el stock en almacén.

- ❖ Asegurarse que el cliente lleve conforme y completo los productos que solicito.
- ❖ Otras actividades que el jefe inmediato lo solicite.

e) Funciones del Cajero

Descripción del Puesto

Cargo: Encargado de Caja

Número de Cargo: Uno

Autoridad Directa: Administrador

Misión del Puesto

Asegurar que el dinero recaudado diario sea depositado en forma segura y oportuna.

Funciones del Cargo

- ❖ Cobrar en efectivo al cliente.
- ❖ Pagar a los proveedores por los pedidos atendidos.
- ❖ Reportar el ingreso por recaudación diaria a la administración.
- ❖ Llevar un registro en Excel de la recaudación y egresos en forma diaria.
- ❖ Emitir reportes mensuales de los ingresos y egresos al contador para la declaración del IGV.
- ❖ Elaborar a diario el cierre de caja en excel.
- ❖ Apoyar a la Empresa en actividades que los procesos de la Organización.

f) Funciones del Almacenero

Descripción del Puesto

Cargo: Encargado de Almacén

Número de Cargo: Uno

Autoridad Directa: Administrador

Misión del Puesto

Mantener el almacén ordenado, controlado con exactitud las entradas y salidas de la mercadería, clasificación y codificación de los productos, manteniendo limpio el lugar de almacenamiento.

Funciones del Cargo

- ❖ Recepcionar la mercadería
- ❖ Ejecución de un control de calidad inmediato del producto ingresado.
- ❖ Control de los productos en stock.
- ❖ Ordenar y Codificar los productos por secciones.
- ❖ Clasificar los productos según el movimiento diario, línea de producto y rotación de la misma.
- ❖ Despacho de mercadería eficazmente.
- ❖ Salvaguardar la mercadería almacenada garantizando de que el personal que se encuentre en la bodega sea el autorizado.
- ❖ Controlar y revisar la mercadería que ingresa y sale de bodega, reportando todo lo ocurrido en los libros de controles internos.
- ❖ Verificar y cuadrar periódicamente el saldo físico con el saldo computacional.
- ❖ Velar porque las deficiencias detectadas en la descarga del producto sean reportadas al administrador.

➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 12**

BENEFICIOS LABORALES

Otorgar beneficios a sus trabajadores como vacaciones, utilidades, asignación familiar, salario promedio y seguro médico, para que se sientan motivados en el buen desarrollo de sus labores diarias en la empresa, de esa manera ellos se sentirían que se les está valorando sus esfuerzos físicos y mentales, todo en beneficio de la misma empresa.

• **PROPUESTA DE MEJORA N° 13**

Ya que se tiene en definida la misión y visión de empresa Ferretería Mi Thiago, se debe enmarcar y ubicar en una parte visible de la empresa para el conocimiento de los trabajadores y los clientes.

**MODELO DE CUADRO DE MISION Y VISION DE LA EMPRESA
FERRETERIA MI THIAGO**





➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 14**

Establecer políticas de control con el objetivo de prevenir riesgos que afecten a la empresa, diseñando Planes de organización.

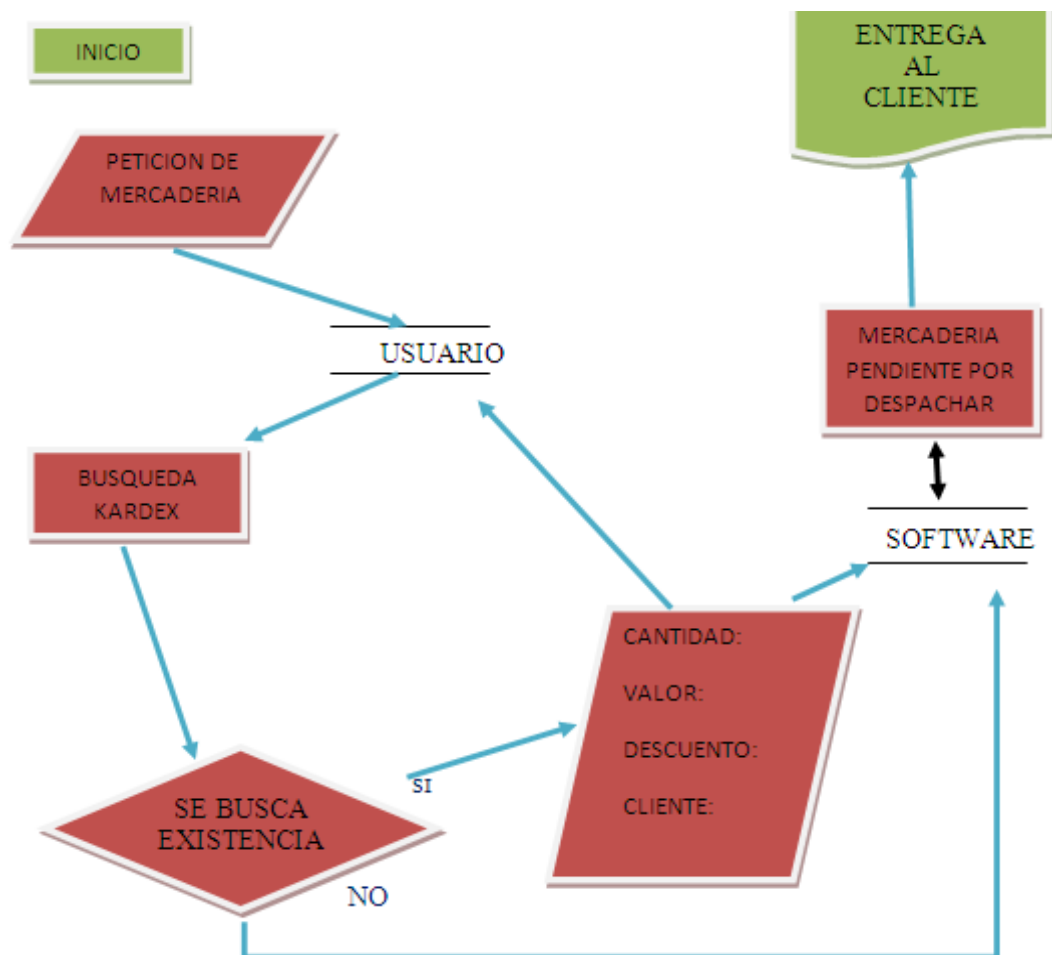
➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 15**

Elaborar un Plan de contingencia para la empresa basada en un análisis de riesgo tanto interno como ajeno a la organización, ayudara a ejecutar un conjunto de normas, procedimientos y acciones básicas de respuesta para afrontar de manera rápida ante un riesgo como puede ser un incendio, robos u otros siniestros.

➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 16**

Para establecer un orden administrativo en la empresa ferretera se ha creído conveniente diseñar un flujograma para la secuencia de rutinas y poder saber el proceso en cuestión:

FLUJOGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN



➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 17**

Llevar un libro de reclamaciones en una parte visible de la empresa para la defensa del consumidor; los clientes se sentirán en confianza al realizar sus compras en la ferretería y permitirá que los clientes siempre vuelvan.



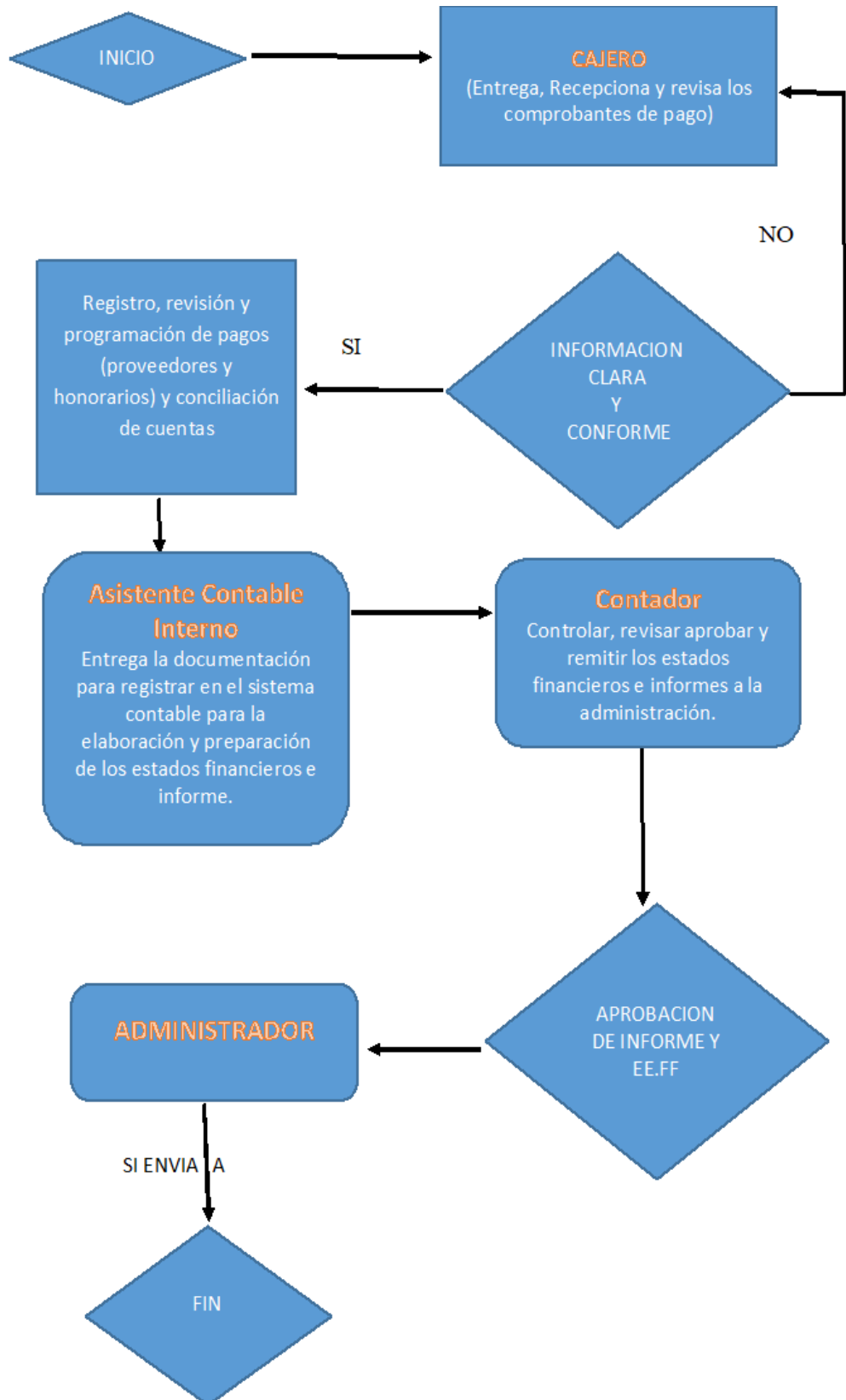
RESPECTO AL AREA CONTABLE

En vista que el crecimiento económico en la empresa será inminente se propone:

➤ **PROPUESTA DE MEJORA N° 18**

Llevar la contabilidad internamente con una persona responsable para el cumplimiento de las funciones contables, designando una oficina para la documentación generada diariamente.

Modelo de Flujograma



5.2 Análisis de los Resultados.

EL presente proyecto de investigación, busca optimizar los procesos operativos de la empresa, a fin que ayude a tomar medidas correctivas con respecto a un diseño de Sistema de Control Interno, considerando el sistema COSO, lo que le permitir trabajar de manera más ordenada y sin realizar las actividades de forma empírica (Fonseca, 2011). El COSO recompone una visión sesgada del mundo de los negocios al plantear que la junta de directores y la alta gerencia, no solamente tienen el deber, sino también la responsabilidad de establecer un buen sistema de control interno y mantenerlo funcionando con efectividad.

Después de haber realizado un análisis de la información recogida se logró apreciar que la empresa viene contando con diversas deficiencias que no le permiten crecer ni de forma interna como externa, esto se debe en gran parte a la falta del control interno.

Se busca que, con la determinación de propuestas referente al control interno, la empresa pueda estructurar una base legal y normativa tanto clara como completa designando atribuciones y competencias en las diferentes áreas a definir de este modo se estaría cumpliendo con eficiente rendimiento las funciones y responsabilidades.

Por último, se estableció que la entidad no cuenta con un sistema de control que le permita llegar a un manejo con eficiencia de sus operaciones, control en kárdex y supervisión en las áreas.

Respecto al Objetivo Específico N° 01:

Especificar las oportunidades del control interno que mejoran posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vélchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020.

Del cuestionario aplicado, a la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vélchez de Carrión Teresa del Milagro.

RESPECTO AL AREA DE RECURSO HUMANO

- Los trabajadores ponen todo de su parte para sacar adelante la empresa, teniendo una comunicación fluida con los clientes, los requerimientos son atendidos oportunamente gracias a que los proveedores de la empresa también abastecen de manera inmediata, el personal realiza comparaciones de precios para rebajarle a los productos de la ferretería previa autorización de la administradora, creando satisfacción y conformidad de las necesidades de usuario, llegando de esta manera a su lealtad y atracción de nuevos compradores.

RESPECTO AL AREA DE CAJA

- Para efectos de pago ya sea de compra o por servicios, son debidamente autorizados por la administración y son sustentadas por comprobantes originales y validados ante la página web de Sunat antes de su cancelación.

RESPECTO AL AREA DE ALMACEN

- La mercadería se encuentra ordenada por secciones, clasificada, y contabilizada por producto, casi siempre concuerda con el reporte del sistema de facturaciones electrónica, la mercadería está separada en pelchas, vitrinas, andamios.

RESPECTO AL AREA DE ADMINISTRACION Y

CONTABLE

- El ambiente que está asignado para el funcionamiento de la ferretería, tiene las condiciones mínimas para el desarrollo de las actividades de los trabajadores, éstas no perjudican su salud y su bienestar; cuenta con la señalización idónea por si se diera una emergencia de evacuación, también cuenta con la Licencia de Funcionamiento según Ley N°28976 otorgada por la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas.
- La empresa está ubicada en un lugar estratégico de la ciudad, provocando la mirada del público en general, ofreciendo calidad y buen precio del producto, se atrae mayor cantidad de consumidores convirtiéndose en competencia para las ferreterías de los alrededores de la zona comercial. Posee cámaras de video vigilancia, que permite supervisar el cumplimiento de las tareas del personal, comportamiento de los clientes y prevenir posibles delitos que afecten al negocio.
- Se cancela a través de transferencias a las cuentas bancarias de sus proveedores por pedidos realizados para abastecimientos de mercadería de la

empresa.

- La empresa cuenta con la tecnología para el eficaz funcionamiento contable; la emisión de la facturación diaria sea boleta y/o factura se realiza a través del Sistema de Facturación Electrónica; el mismo que genera reportes con datos exactos de los ingresos y egresos que permite la contabilización al día y finalmente alcanzar a la contadora externa para su revisión y respectiva declaración mensual ante Sunat; contando con un espacio específico en donde se resguarda la documentación física para un posterior control.

Respecto al Objetivo Específico N° 02:

Sugerir las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020.

RESPECTO AL AREA DE RECURSO HUMANO

- Con respecto a los trabajadores de la empresa, son personas que no están cómodas, satisfechas, seguras, contentas al realizar sus actividades; ya que no cuentan con el respaldo total de la administración en cuanto a los beneficios laborales que por Ley les corresponde; la falta de un contrato, no estar en planilla, no contar con la vestimenta adecuada para seguridad física, la recarga de labores y no estar capacitados para el desarrollo de sus funciones, son suficientes para que ellos elijan abandonar la empresa y si fuera posible

proceder a una denuncia ante SUNAFIL, pero la falta de trabajo hace que ellos soporten las condiciones laborales en la que están actualmente.

RESPECTO AL AREA DE CAJA

- No se cuenta con ningún tipo de seguro que sería respaldo por si un asalto en la empresa o al momento de trasladar el dinero para ser depositado, no hay un lugar específico para seguridad en la custodia de la recaudación del día por la venta de la mercadería (Caja Fuerte).
- No cuentan con un formato de Arqueo de caja, no se realizan de forma sorpresivos los arqueos, siendo necesarios para evidenciar la conformidad del manejo del efectivo.

RESPECTO AL AREA DE ALMACEN

- La mercadería no está controlada en forma física a través del Kardex, lo que conlleva a no tener con certeza la cantidad y la valorización de los productos en stock, generando confusión y desorientación al solicitar reportes de la mercadería en el almacén.

RESPECTO AL AREA DE ADMINISTRACION Y

CONTABLE

- La empresa no tiene implementado un control interno que permita resguardar los recursos de la empresa evitando perdidas por fraude o negligencia, como también permitiría detectar las desviaciones que se presenten. En una

empresa pequeña usualmente no se cuenta con una administración bien definida, es por ello que no se realiza supervisiones constantes e inopinadas.

- No tiene un Manual de Funciones en donde se especifique las actividades que realizaría cada trabajador; al tenerlo esto resaltaría la falta de personal que carece la ferretería.
- Se evidencia que la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago posee deficiencias que requiere de un reglamento para establecer políticas de control interno, que permita buscar alternativas de solución a los errores encontrados y por ende mejorar la eficiencia de las operaciones, oportunidad, rentabilidad, confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera evitar que mediante la implementación de control interno.
- Falta de un Plan de contingencia que no permite estar preparados para afrontar eventos de peligro, vulnerabilidad, riesgos y/o desastres naturales, dejando a la deriva al personal que labora en la empresa.
- La empresa no tiene libro de reclamaciones, siendo por Ley que la empresa debe contar el libro ya sea físico (libro con hojas) o virtual (a través de una computadora), si en caso un cliente no está conforme con la compra realizada y solicita el libro para presentar su queja y la empresa no responde al pedido, la sola negativa constituye una infracción y ser sancionado por el Indecopi.

Respecto al Objetivo Específico N° 03:

Determinar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vélchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020.

RESPECTO AL AREA DE RECURSOS HUMANOS

- La empresa debe otorgar beneficios a los trabajadores como la firma de un contrato en el cual se le indique sus actividades, honorarios a percibir, horario de trabajo y demás deberes y derechos, ingresándolos a la planilla mensual de pago, otorgándoles la vestimenta adecuada para la seguridad física al desarrollar sus actividades; capacitándolos en temas referentes a la actividades de la ferretería, generando resultados de calidad, buen desempeño en sus funciones brindando excelente servicio a los clientes también permitirá advertir y resolver anticipadamente problemas latentes dentro de la empresa, los trabajadores percibirán el buen trato por parte de la empresa que ellos no busquen otras opciones de trabajo.
- Asimismo contratando a dos recursos más en la empresa ayudaría a establecer las áreas principales que debe contar una ferretería, y así distribuir funciones que obtengan un mejor rendimiento, orden y buen desempeño para el bienestar de empresa y de los mismos trabajadores, delegando a uno de ellos realizar la función de supervisión para identificar errores y hacer propuestas para subsanar la situación que contribuya a incrementar la productividad y la rentabilidad del negocio, al estar pendiente del trabajo que realizan día a día mejora las condiciones laborales generando lealtad y mantener un nivel de

motivación entre los empleados, todo ello conlleva a prevenir hechos que ocasionen pérdidas o incidentes costosos a la empresa desde el punto de vista financiero y humano.

RESPECTO AL AREA DE CAJA

- Realizar arquezos de manera sorpresiva permitirá que el personal encargado de caja, tenga en orden los ingresos y egresos que se producen diariamente en la empresa, de esa manera se evitara inconsistencias posteriores o dificultades en los reportes que la administración solicite. La empresa no cuenta con un lugar seguro ni una caja fuerte para el recaudo del dinero en efectivo, es por ello que la encargada de caja tendrá que realizar el depósito al final de la tarde a la cuenta bancaria autorizada confirmando el abono enviando como evidencia la foto del baucker's a la administradora, evitando riesgos como asalto en el lugar de trabajo. Para ello deben contar con una póliza de seguro por el traslado del dinero y seguridad del mismo.

RESPECTO AL AREA DE ALMACEN

- El kardex permitirá el registro de la mercadería física, siendo una herramienta de fácil manejo consentirá llevar reportes con información resumida y deducir la valorización del stock.

RESPECTO AL AREA DE ADMINISTRACION

- La Elaboración de un Manual de Funciones es un documento formal y de gran importancia para la empresa, porque ayudara a dividir las funciones de

cada área y evitara conflictos entre el personal marcando las responsabilidades, de esta forma aumenta la productividad individual y organizacional.

- El objetivo al contar con Plan de Contingencia permitirá minimizar cualquier posibilidad de que tenga lugar un desastre y en caso de producirse, que su impacto sea mínimo.

RESPECTO AL AREA CONTABLE

- El área de contabilidad debe ser llevada en forma interna contando con su oficina propia en la cual se destine la documentación originada en el día de las ventas y egresos. consecuencia del aumento en los movimientos contables ingresos y egresos que la empresa obtendrá a medida que vaya creciendo,

VI. CONCLUSIONES

Respecto al Objetivo Específico N° 01:

Especificar las oportunidades del control interno que mejoran posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020.

Al efectuar un análisis de los resultados se puede determinar las siguientes conclusiones:

RESPECTO AL AREA RECURSOS HUMANOS

1. Los trabajadores cuentan con el espacio suficiente para de desarrollo de sus actividades, desplazándose sin riesgos a accidentes laborales.

RESPECTO AL AREA CAJA

2. La empresa toma sus precauciones en cuanto a los pagos por compra o servicios cancelando con documentos originales debidamente validados ante SUNAT, previa autorización de la administradora.

RESPECTO AL AREA DE ADMINISTRACION Y

CONTABLE

3. Gracias a la buena ubicación de empresa puede generar ingresos favorables.
4. En cuanto a las actividades contables y financieras son trabajadas en un Sistema de Facturación Electrónica, Sistema que permite el cobro a los clientes y pago a proveedores, originando reportes de la mercadería en

stock, envío de la facturación diaria a SUNAT para la validez de los comprobantes emitidos, de esta manera se puede llevar la contabilidad ordenada.

Respecto al Objetivo Específico N° 02:

Sugerir las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020.

RESPECTO AL AREA DE RECURSO HUMANO

- Los trabajadores al no contar con beneficios laborales dentro de la empresa, busquen otras oportunidades con mejores opciones económicas y estabilidad.

RESPECTO AL AREA CAJA

- No se realiza Arqueos sorpresivos no se sabrá si la persona responsable está llevando correctamente el manejo del efectivo por la recaudación diaria.

RESPECTO AL AREA DE ADMINISTRACION Y

CONTABLE

- Al no tener implementado un control interno no permitirá determinar si existen faltas o pérdidas económicas severas en la empresa.
- La falta de un Manual de Funciones, hace que el personal no sepa cuáles son sus funciones dentro de la empresa generando confusión, desorden y

descoordinación en las acciones que se deben tomar, reflejándose el mal desempeño de sus labores.

- No cuenta con un Plan de Contingencia que permita afrontar riesgos en casos de desastres, como tampoco cuenta con el Libro de Reclamaciones que es un derecho del usuario y que debe encontrarse en un lugar visible de fácil acceso.

Respecto al Objetivo Específico N° 03:

Expresar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020.

RESPECTO AL AREA DE RECURSO HUMANO

- El contrato de 2 recursos más dentro de la empresa hará que se establezcan las áreas principales, estableciendo funciones y responsabilidades para el buen desempeño de sus actividades, otorgándoles los beneficios que por ley corresponde, capacitando, otorgándoles la vestimenta adecuada, ingresándolos a planilla, harán que se obtenga un mejor ambiente laboral. Para efectos tributarios se obtendrá deducir el pago de impuesto a la renta anual, generando utilidades y solvencia economía a la empresa.

RESPECTO AL AREA CAJA

- Los arqueos deben realizarse de manera sorpresiva para detectar si se está manejando el efectivo con responsabilidad.

RESPECTO AL AREA DE ADMINISTRACION Y

CONTABLE

- Es necesario e indispensable diseñar un Manual de Funciones para determinar las funciones de cada trabajador y obtener un buen clima laboral beneficiándose la empresa.
- Implementar un Plan de Contingencia servirá para minimizar riesgos ante casos de emergencia de desastres.
- Implementar el Libro de Reclamaciones que es un derecho de los clientes y se estaría cumpliendo con los requerimientos de las entidades fiscalizadoras para evitar sanciones o multas.

VII. RECOMENDACIONES

- Que para el progreso de las actividades comerciales de la empresa se debe contratar recursos humanos y así establecer áreas como Ventas, Despacho, Caja, Almacén, Contabilidad permanente, deslindando las responsabilizándolos a cada uno; para posteriormente implementar las acciones de control interno.

Bibliografía

- Agurto Campos, N. C. (2017). *“Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica de la empresa Ferretería Kong S.A.C, Distrito de la Esperanza 2016”*. Trujillo .
- AMANDA, H., & Z., S. (SETIEMBRE de 2014). PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA- CPA. MILAGRO, ECUADOR.
- Bogdan, & Taylor. (1984). *METODOLOGIA CUALITATIVA*.
- Bravo, M. (2000). *Control Interno*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (1996). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- CONEXIONESAN. (05 de AGOSTO de 2016). *CONEXIONESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>
- COSO. (2013). *Auditoria interna de Gobierno*. Obtenido de <https://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2014/12/COSO-2013.pdf>
- Etzioni, A. (2000). "Desarrollo Organizacional". *The Organization Development Institute International, Latinamerica*.
- Fayol, H. (19 de Junio de 1841-1925). "La Teoría Clásica de la Administración. *Aprendiendo Administración*. Obtenido de *Aprendiendo Administración*.: <https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-clasica-la-administracion/>
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones*. Obtenido de <http://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=control+>
- Guerra Baca, L. (2015). *"El control interno y su incidencia en la gestión de las Mypes ubicadas en el mercado Modelo de Piura"*. Piura.
- Guevara Delgado, N. A. (2017). *EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LAS MYPES DEL PERÚ: CASO COMPLEX DEL PERÚ S.A.C. TUMBES, 2016*. Tumbes.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Ley N° 29783. (27 de Octubre de 2016). *Munlima*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/311120/Ley_de_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo_-_Ley_29783.htm.pdf

- Lyndall, U. (s.f.). *Principios de Administracion*. Obtenido de Fundamentos de la Administración: <https://sites.google.com/site/admonfacultadeco/unidad-de-competencia-i/teoria-de-urwick>
- Maritza Natalia, M. O., Cinthya Pierina, M. M., & Wendy Jackeline, P. B. (2017). "PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA HPG SECURITY S.A.C PARA EL PERIODO 2017 - 20121". LIMA-PERU.
- Mendoza Velasco Jasmín Lucrecia, P. Q. (2012). "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, PARA LAS PYMES QUE DAN SERVICIO DE ALIMENTACION ITALIANDELI.". Guayaquil.
- Molina Sifuentes, M., Pardo Figueroa, L. Z., Cok Aparcana, M., & Vivas Ordinola, R. (2012). *Planeamiento Estratégico de la Empresa ESVISAC*. Trujillo.
- Montoya, H. (1999). *La contabilidad como base del control interno en las instituciones financieras*. Lima: San Marcos.
- Mujica Monroy, M. J. (2018). "El control interno de las pequeñas y medianas empresas Bolivianas del sector comercial industrial de La Paz - La contabilidad comercial en la toma de decisiones". La Paz - Bolivia.
- NIA 6 - 400. (s.f.). *DOC PLAYER*. Obtenido de <https://docplayer.es/21191699-400-evaluacion-de-riesgo-y-control-interno.html>
- Okpara, J. y. (2007). Determinantes de las restricciones de crecimiento de las pequeñas empresas en una economía del África subsahariana. *SAM Advanced Management Journal*, 72, 24-35. *American Journal of Industrial and Business Management*. Obtenido de INVESTIGACION CIENTIFICA: [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1617765](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1617765)
- Panez, J. (1998). *Diccionario de Contabilidad, Economia y Finanzas*. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
- Pedraza Rendón, O. H. (2014). Modelo del Plan de Negocios para la Micro y Pequeña Empresa . En O. H. Pedraza Rendón, *Modelo del Plan de Negocios para la Micro y Pequeña Empresa* (págs. 91 - 93). Mexico: Grupo Editorial Patria .
- Raffino, M. (13 de Febrero de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/empresa/>
- Romero, J. (2012). *Control Interno de Inventarios (tesina para acreditar la Experiencia)*. Obtenido de [//cdigital.uv.mx/bitstrteam/123456789/31687/1/romeromoruugaresnidia.pdf](http://cdigital.uv.mx/bitstrteam/123456789/31687/1/romeromoruugaresnidia.pdf).

- RPPNOTICIAS. (18 de 11 de 2015). *Pequeños negocios también deben contar con Libro de Reclamaciones*. Obtenido de <https://rpp.pe/economia/estilo-de-vida/pequenos-negocios-tambien-deben-contar-con-libro-de-reclamaciones-noticia-914828>
- Russell Grods, R. d., & Lucia Isabel, V. D. (2016). *"Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015"*. Chiclayo - Peru.
- SA Holmes, A. (1996). *Principios basicos de la auditoria*. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.
- Salazar Cevallos, M. J. (2018). *CONTROL Y MANEJO DE INVENTARIOS DE LA FERRETERIA "SAN AGUSTIN " DE LA CIUDAD DE LATACUNGA Y LA EFICIENCIA EN SUS PROCESOS*. AMBATO - ECUADOR.
- Santillana, J. (2015). *Sistema de Control Interno*. Mexico: PEARSON.
- Solorzano, P. (26 de Enero de 2007). *De gerencia.com*. Obtenido de https://degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno/
- 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
- Trenza, A. (27 de Febrero de 2020). *Mis Finanzas*. Obtenido de <https://anatrenza.com/mision-vision-y-valores-de-una-empresa-definicion-y-ejemplos/>

ANEXOS

ANEXO N°01

SISTEMA DE FACTURACION ELECTRONICA



ANEXO N°02



RUC: 10033792137
 ESPINOZA VILCHEZ DE CARRION
 TERESA DEL MILAGRO

ARQUEO DE CAJA

CAJERO: _____

FECHA _____

ARQUEO N°: _____

1.- SALDO -

Saldo Inicial

2.- DOCUMENTOS -

- **VENTAS - INGRESOS** -

Facturas _____

Boletas de Venta _____

Nota de Crédito _____

Nota de Débito _____

Otros _____

- **COMPRAS - EGRESOS** -

Facturas _____

Boletas de Venta _____

Nota de Crédito _____

Nota de Débito _____

Otros _____

3.- EFECTIVO - EQUIVALENTE DE EFECTIVO -

- **MONEDAS/BILLETES** -

Denominación	Cantidad	Total	
0.10		-	
0.20		-	
0.50		-	
1.00		-	
2.00		-	
5.00		-	
10.00		-	
20.00		-	
50.00		-	
100.00		-	
200.00		-	

1.- TOTAL CAJA CHICA -

2.- TOTAL DOCUMENTOS -

TOTAL -

3.- TOTAL EFECTIVO -

TOTAL -

SALDO -

- **CHEQUES** -

- **OTROS** -

--	--	--	--

CAJERO _____

GERENTE/ADMINISTRADOR _____

OBSERVACIONES

ANEXO N°03

RELACION DE ALGUNOS PROVEEDORES QUE ABASTECE LA FERRETERÍA MI THIAGO

N°	PROVEEDORES	RUC	ACTIVIDAD ECONOMICA	MONEDA	OBSERVACIONES
1	INKAFERRO PERÚ S.A.C.	20519305098	VTA. MAY. MATERIALES DE CONSTRUCCION.	soles	Varillas
2	EUROTUBO PIURA S.A.C.	20563739771	VTA. MAY. MATERIALES DE CONSTRUCCION.	soles	Plástico
3	CROMO PLASTIC E I R L	20225058319	VTA. MAY. OTROS ENSERES DOMESTICOS. VTA. MAY. PRODUCTOS TEXTILES.	soles	Organizadores
4	HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS S.A.C.	20538827224	VTA. MAY. MATERIALES DE CONSTRUCCION.	soles	Truper y Petrul
5	ELEODORO QUIROGA RAMOS S.A.C.	20102562322	VTA. MIN. ARTICULOS DE FERRETERIA. VTA. MAY. MATERIALES DE CONSTRUCCION.	soles	Cemento
6	CORPORACION PROMESTAR E.I.R.L	20601105510	VTA. MAY. MATERIALES DE CONSTRUCCION.	soles	Caja Octagonales
7	RED-GTC EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	20529767154	VTA. MAY. MAQUINARIA, EQUIPO Y MATER. ACTIV.DE ARQUITECTURA E INGENIERIA	soles	Plásticos, Tuberías de Luz
8	SIDERPLAST PERU S.A.C.	20511770026	OTRAS INDUSTRIAS MANUFACTURERAS NCP. OTRAS INDUSTRIAS MANUFACTURERAS NCP. RECICLAMIENTO DESPERDICIOS METALIC.	soles	Perfiles
9	LUSAD S.A.C.	20521439697	VTA. MAY. MATERIALES DE CONSTRUCCION.	soles	Soldaduras y Mallas Plásticas
10	ROJAS RUIZ JOSUE DAVID	10474697261	VTA. MIN. ARTICULOS DE FERRETERIA. OTRAS ACTIVIDAD.DE TIPO SERVICIO NCP	soles	Thinner
11	REPRESENTACIONES MARTIN S.A.C	20306637305	VTA. MAY. MATERIALES DE CONSTRUCCION. VTA. MAY. MAQUINARIA, EQUIPO Y MATER.	soles	Material de carpintería
12	REPREYSA S.R.LTDA.	20168018364	VTA. MAY. MATERIALES DE CONSTRUCCION. VTA. MIN. ARTICULOS DE FERRETERIA.	soles	Tubos de abasto, pinturas
13	STEELMARK S.A.	20600849019	VTA. MAY. MATERIALES DE CONSTRUCCION.	dólar	Varillas
14	GALINDO RODRIGUEZ GUILLERMO GERARDO	10607549066	VTA. MIN. ARTICULOS DE FERRETERIA. OTROS TIPOS DE VENTA AL POR MENOR.	soles	Cable calmanizado, económico y caros
15	ARDILES IMPORT S.A.C.	20136836545	VTA. MAY. MATERIALES DE CONSTRUCCION. VTA. MIN. ARTICULOS DE FERRETERIA.	soles	Focos, Brocas, Llaves, Mallas

ANEXO N° 04

STOCK DE PRODUCTOS				
ITEM	PRODUCTO	MARCA	MEDIDA	U. CON
1	QUITASARRO	BRILL	LITRO	3
2	PRESERVANTE DE MADERA		LITRO	14
3	SUMIDERO		3"PULGADAS	46
4	SHAMPOO PARA AUTOS		LITRO	13
5	DESINFECTANTE DE PINO		LITRO	6
6	PRESERVANTE DE MADERA		1/2 LITRO	13
7	INSECTICIDA		1/2 LITRO	31
8	VENCINA		LITRO	13
9	VENCINA		1/2 LITRO	16
10	DESINFECTANTE KRESSO	BRILL	LITRO	16
11	DESINFECTANTE KRESSO	KRYZZAL	LITRO	10
12	LIMPIA VIDRIOS	BRILL	LITRO	9
13	ESMALTE SINTETICO BLANCO	LASSER	1/32 GALON	4
14	ESMALTE SINTETICO ROJO BERMELLON	LASSER	1/32 GALON	3
15	ESMALTE SINTETICO VERDE CROMO	LASSER	1/32 GALON	3
16	ESMALTE SINTETICO CAOBA	LASSER	1/32 GALON	5
17	ESMALTE SINTETICO BAYO	LASSER	1/32 GALON	6
18	ESMALTE SINTETICO AMARILLO MD	LASSER	1/32 GALON	4
19	ESMALTE SINTETICO NEGRO	LASSER	1/32 GALON	2
20	TEROCAL AFRICANITO		PEQUEÑO	98
21	BARNIZ PARA MADERA TRANSPARENTE	LASSER	1/16 GALON	4
22	BARNIZ PARA MADERA CEDRO	LASSER	1/16 GALON	5
23	BARNIZ PARA MADERA ROBLE	LASSER	1/16 GALON	6
24	BARNIZ PARA MADERA NOGAL	LASSER	1/16 GALON	5
25	REGISTRO		4"PULGADAS	56
26	REGISTRO		3"PULGADAS	49
27	ESMALTE SINTETICO NEGRO	LASSER	1/16 GALON	1
28	ESMALTE SINTETICO CAOBA	LASSER	1/16 GALON	3
29	ESMALTE SINTETICO VERDE CROMO	LASSER	1/16 GALON	6
30	ESMALTE SINTETICO AMARILLO MD	LASSER	1/16 GALON	6
31	ESMALTE SINTETICO BAYO	LASSER	1/16 GALON	5
32	ESMALTE SINTETICO ROJO BERMELLON	LASSER	1/16 GALON	5
33	ESMALTE SINTETICO BLANCO	LASSER	1/16 GALON	11

ITEM	PRODUCTO	MARCA	MEDIDA	U.CON
34	BARNIZ PARA MADERA NOGAL	LASSER	1/4 GALON	6
35	BARNIZ PARA MADERA CEDRO	LASSER	1/4 GALON	6
36	BARNIZ PARA MADERA TRANSPARENTE	LASSER	1/4 GALON	5
37	BARNIZ PARA MADERA ROBLE	LASSER	1/4 GALON	6
38	ESMALTE SINTETICO CAOBA	LASSER	1/4 GALON	6
39	ESMALTE SINTETICO AMARILLO MD	LASSER	1/4 GALON	6
40	ESMALTE SINTETICO ROJO BERMELLON	LASSER	1/4 GALON	6
41	ESMALTE SINTETICO VERDE CROMO	LASSER	1/4 GALON	4
42	ESMALTE SINTETICO BAYO	LASSER	1/4 GALON	5
43	ESMALTE SINTETICO NEGRO	LASSER	1/4 GALON	9
44	CHEMA TOP		1 GALON	3
45	CHEMA TOP		1/4 GALON	6
46	PEGAMENTO TEROCHAP		1 LITRO	5
47	TEROCAL AFRICANO 0,16		1/16 GALON	2
48	TEROCAL AFRICANO 0,76		1/8 GALON	4
49	TEROCAL AFRICANO 3,78		1 GALON	6
50	LACA SELLADORA	PARACAS	1 GALON	1
51	LACA CRISTAL	PARACAS	1 GALON	2
52	LACA PIROXILINA	PARACAS	1 GALON	2
53	COLA SINTETICA 4KG	TEKNO	1 GALON	2
54	SUMIDERO 1ER DEPOSITO		2"PULGADAS	44
55	SUMIDERO		4"PULGADAS	44
56	REGISTRO Y SUMIDERO		2"PULGADAS	12
57	REGISTRO SUMIDERO TAPON NEGRO		2"PULGADAS	12
58	REGISTRO+ TAPON DE METAL		2"PULGADAS	37
59	SUMIDERO 2DO DEPOSITO		2"PULGADAS	45
60	LLAVE BOCA	DROP FORGED	N°27	6
61	LLAVE MIXTA		N°11/16	10
62	LLAVE CORONA		N°11	6
63	LLAVE CORONA	DROP FORGED	N°32/27	6
64	LLAVE MIXTA		N° 24	6
65	LLAVE CORONA		N°17	4
66	LLAVE CORONA		N° 11/9	7
67	LLAVE PIPA	BULLTOLLS	N°13	8
68	LLAVE PIPA	BULLTOLLS	N°12	4
69	LLAVE TIPO T	BULLTOLLS	N°19	12
70	LLAVE BOCA	DROP FORGED	N° 14/15	6
71	LLAVE BOCA	DROP FORGED	N°14/12	2
72	LLAVE TIPO T	BULLTOLLS	N°9	12
73	LLAVE TIPO T	BULLTOLLS	N°16	12
74	LLAVE TIPO T	BULLTOLLS	N°14	11
75	LLAVE CORONA	DROP FORGED	N°14/12	11

ITEM	PRODUCTO	MARCA	MEDIDA	U.CON
76	TINTE DE MADERA ROJO	PARACAS		6
77	TINTE DE MADERA CAOBA	PARACAS		6
78	TINTE DE MADERA CEDRO	PARACAS		9
79	TINTE DE MADERA CAMELO	PARACAS		11
80	AGUARAZ	CHEMICAL	LITRO	12
81	THINNER ACRILICO	CHEMICAL	LITRO	5
82	PINTURA SPRAY ROJO BRILLANTE	ULTRACRAFT		11
83	PINTURA SPRAY VERDE IRLANDES	ULTRACRAFT		6
84	PINTURA SPRAY ROJO PURO	ABRO SPRAY		7
85	PINTURA SPRAY CATERPILLAR MD	C&A		12
86	PINTURA SPRAY AZUL CLARO	ABRO SPRAY		1
87	PINTURA SPRAY AMARILLO LIMON	ABRO SPRAY		6
88	PINTURA SPRAY BLANCO BRILLANTE	C&A		19
89	PINTURA SPRAY DORADO	C&A		18
90	PINTURA SPRAY NEGRO BRILLANTE	C&A		15
91	PINTURA SPRAY ALUMINIO	C&A		21
92	PINTURA SPRAY AZUL MARINO	C&A		33
93	SINCEL DE PUNTA	ASAKI		18
94	PINTURA TRAFICO	ANYPSA	GALON	4
95	ESMALTE ANTICORROSIVO NEGRO		GALON	2
96	ESMALTE SUPERIOR NEGRO	KORALIT	GALON	1
97	BASE ZINCROMATO INDS. VERDE	LASSER	GALON	2
98	SOLVENTE	CHEMA		1
99	CURADOR MENBRANIL VISTA	CHEMA	GALON	1
100	LLAVES DE LAVATORIO	LIMAGRIF		39
101	ESPATULA	TOOLTECH	5"	4
102	ESPATULA	PRETUL	3"	14
103	ESPATULA	PRETUL	2"	13
104	ESPATULA	TOOLTECH	2"	7
105	ESPATULA	TOOLTECH	4"	1
106	PLANCHA DE BATIR	BULLTOLLS		6
107	PLANCHA RASPIN	KAMASA		12
108	PLANCHA DE BATIR	KAMASA		10
109	PLANCHA DE PULIR	BULLTOLLS		11
110	PLANCHA BADILEJO	KAMASA	N°7	9
111	JUEGO DE CUÑAS 4PZAS	PRETUL		10
112	PLANCHA DE BATIR		N°7	20
113	PLANCHA BADILEJO	MJTOOLS		8

ITEM	PRODUCTO	MARCA	MEDIDA	U.CON
114	PLANCHA RASPIN TRIANGULAR C/M	TRUPER		6
115	PLANCHA DE BATIR	BULLTOOLS		5
116	PLANCHA BADILEJO		N°7	20
117	PLANCHA DE BATIR C/M D" GOMA	ANDINO		10
118	PLANCHA RASPIN CUADRADO C/M	TRUPER		6
119	PLANCHA BADILEJO	PRETUL	N°7	5
120	FROTACHO DE ESPUMA	PRETUL		8
121	ESPATULA	KAMASA	N°5	12
122	PLANCHA DE PULIR LIZA	TRUPER	11*5	4
123	INTERRUPTOR COLGANTE			19
124	PLANCHA DE PULIR ECONOMICA			3
125	COLA CLASICA	TEKNO	1KG	4
126	COLA EXTRA	TEKNO	1KG	13
127	FUMIJADOR TIPO MOCHILA	PRETUL	2 OL	2
128	TALADRO PROFESIONAL	BOSCH		1
129	PISTOLA PARA PINTAR	TRUPER		3
130	SELLADOR	FAST	GALON	8
131	LUBRICANTE P/TUBOS	PVC	GALON	5
132	ASFALTO RC-250	QUI. HORIZON	GALON	4
133	ACIDO QUITA SARRO		GALON	1
134	PATO PINTA MAS	CPP	GALON	1
135	SIERRA CALADORA	KAILI	800W	2
136	ESMERIL ANGULAR	TRUPER	220W	2
137	PERNO EXPANSION ZINCADA		1/2*3	100
138	PERNO EXPANSION ZINCADA		1/2*3-1/2	50
139	PERNO EXPANSION ZINCADA		3/8*3-1/2	99
1140	PERNO EXPANSION ZINCADA		3/8*3	50
141	PERNO EXPANSION ZINCADA		1/2*4	44
142	PERNO EXPANSION ZINCADA		3/8*4	100
143	TUERCA D/PERNO MILIMETRICO		N°6	100
144	TUERCA D/PERNO MILIMETRICO		N°5	194
145	PERNO MILIMETRICO		N°5*35	100
146	PERNO CABEZA DE COCHE		1/4*4	100
147	PERNO HEXAGONAL		3/8*2	100
148	PERNO CABEZA DE COCHE		1/4*3 1/2	100
149	PERNO MILIMETRICO		N° 5*20	96
150	ANDABILLA		N°2	100
151	CERROJO DORADO	SANSON	3"	24
152	PERNO HEXAGONAL		3/8*1 1/2	100

ITEM	PRODUCTO	MARCA	MEDIDA	U.CON
153	PERNO HEXAGONAL		3/8*1	100
154	CERROJO DORADO	SANSON	N°4 1/2	24
155	ZIGZAG DE RODILLO			493
156	CERROJO DORADO	SANSON	8"	24
157	CERROJO DORADO	SANSON	6"	24
158	ARMELLA CERRADA		2"	87
159	PERNO MILIMETRICO		N°6*35	88
160	ARANDELA PLANA ZINCADA		3/16"	70
161	TUERCA D/PERNO MILIMETRICO		N°5	83
162	ALDABILLA		N°1	100
163	ALDABILLA		N°3	100
164	TUERCA D/PERNO MILIMETRICO		1/4	200
165	TUERCA D/PERNO MILIMETRICO		3/8	182
166	ESCOBA AGUA MARINA	PINTO	GRANDE	1
167	ESCOBA ARCOIRIS	PINTO	PEQUEÑA	7
168	PALO DE PALA	SCHUBERTH		1
169	PALO DE ESCOBA	PINTO		1
170	EXTENSION DE ACERO	TRUPER	1,20*2,40M	3
171	EXTENSION DE ACERO	TRUPER	1,20M	5
172	PALA REDONDA PUÑO PLASTICO	PRETUL		7
173	PALA JARDINERA	TRUPER	REDONDA	6
174	PALO DE PALA M/PLASTICO	PRETUL		6
175	PALA JARDINERA	TRUPER	CUADRADA	8
176	EXTENSION DE ACERO	S/M		3
177	JEBE DE HISOPO S/P			12
178	PALO P/ZAPAPICO	PRETUL		2
179	JUEGO DE HERRAMIENTAS CASERO	PRETUL		1
180	CINTA AISLANTE	3M	PEQUEÑA	4
181	CINTA AISLANTE	3M	GRANDE	74
182	PERNO MILIMETRICO		N°6	84
183	TUERCA D/PERNO MILIMETRICO		N°6	155
184	PERNO MILIMETRICO		N°6*20	92
185	ANGULO DE CAMA 4PZAS		N°3	10
186	ANGULO DE CAMA 4PZAS		N°4	2
187	CANALETA DE LUZ		10*15	34
188	ESCOBA METALICA M/MADERA	TRUPER	15 DIENTE	12
189	ESCOBA METALICA M/MADERA	TRUPER	22DIENTE	12
190	CERRADURA D/PIN	FORTE	240	28
191	PLANCHA D/MADERA			21

ITEM	PRODUCTO	MARCA	MEDIDA	U.CON
192	PLANCHA D/PLASTICO PVC			12
193	LLAVE JARDIN PVC	PRETUL	1/2	18
194	LLAVE BOTADERO DORADA	C&A		23
195	LLAVE D/JARDIN CROMADA	C&A		23
196	LLAVE D/JARDIN ESFERICA	C&A		15
197	DUCHA S/BRAZO			50
198	LLAVE BOTADERO CROMADA	C&A		23
199	LLAVE D/LAVANDERIA	C&A		23
200	LLAVE D/JARDIN DORADA	C&A		48
201	LLAVE D/JARDIN	TRUPER		6
202	MEZCLADORA LAVATORIO	ABC KARSON		1
203	LLAVE DE PASO	KROSS	1/2	16
204	LLAVE DE PASO S/P	C&A	1"	12
205	LLAVE DE PASO C/R	C&A	3/4	3
206	LLAVE DE PASO C/R	PVC BALLVALVE	3/4	12
207	LLAVE DE PASO C/R	MATUSA	3/4	10
208	LLAVE DE DUCHA	LIMAGRIF		50
209	BRAZOS DE DUCHA			47
210	REGADERA CON BRAZO Y CHAPETON	FOSET	2 1/2	7
211	CONTRACANASTA PARA FREGADERO	FOSET		6
212	REGADERA CON BRAZO Y CHAPETON	FOSET	3"	1
213	SOLDADURA	INDURA	3/32"	23,24KG
214	SOLDADURA	INDURA	1/8"	3,555KG
215	SOLDADURA	PUNTO AZUL	1/8"	11,99KG
216	ARMELLA CERRADA	FADICSA	3/4"	100
217	ARMELLA CERRADA	FADICSA	1"	97
218	ARMELLA CERRADA	FADICSA	5/8"	100

ANEXO N°05



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

_ PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Estimado propietario y trabajador el siguiente cuestionario tiene por finalidad recabar información de la Empresa Ferretería “Mi Thiago”, información con fines netamente de investigación, bajo el título:

“PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA UNIPERSONAL FERRETERIA MI THIAGO DE ESPINOZA VILCHEZ DE CARRION TERESA DEL MILAGRO, AÑO 2020”

INSTRUCCIONES

Para el llenado del siguiente cuestionario, usar bolígrafo tinta negra, marque con claridad la opción escogida con una cruz o tache según sea su elección.

ITEM	DETALLE DE LA PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACION
1	¿El local cuenta con señalización por si una casualidad natural?			
2	¿Los trabajadores de la empresa Mi Thiago tienen contrato?			
3	¿Los trabajadores cuentan con sus funciones escritas establecidas?			

4	¿La empresa cuenta con la autorización del local para el desarrollo de sus actividades (licencia de Funcionamiento).			
5	¿El personal que labora en la empresa se encuentra en la nómina de pago?			
6	¿Se le realizan los descuentos de ley a través de planilla?			
7	¿Las instalaciones donde el personal trabaja reúnen las condiciones mínimas en cuanto a factores que incidan en el bienestar y la salud del trabajador?			
8	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?			
9	¿El personal de la ferretería está debidamente capacitado en temas de ventas e inventario?			
10	¿Cuentan con cámaras y/o personal de vigilancia?			
11	El personal encargado del manejo de efectivo, fondos, cajas, etc. ¿Tiene pólizas de seguros de respaldo, manejo y cumplimiento y garantías?			
12	¿El personal que labora en la empresa cuenta con indumentaria?			
13	Para efecto de pagos por la compra y venta de la mercadería, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización.			
14	¿El personal que labora en la empresa se encuentra motivado para el cumplimiento de sus objetivos?			
15	¿El efectivo por la venta de mercadería se encuentra debidamente custodiado?			
16	¿La empresa realiza Arqueos sorpresivos?			
17	¿La empresa deposita toda la venta del día a una cuenta bancaria?			
18	¿Todas las salidas de dinero ya sea por compra o por servicios, son sustentadas con su respectivo comprobante de pago original?			
19	¿Todas las compras y servicios antes de pagar tienen la conformidad del gerente o administración de la empresa?			
20	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?			
21	¿La empresa cuenta con una manual de organizaciones y funciones?			
22	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?			
23	¿La empresa cuenta con un organigrama definido?			

24	¿Se usa algún sistema de la emisión de comprobante de pago (facturación)?			
25	¿Mi Thiago tiene claramente definido el plan estratégico corporativo, Misión, Visión?			
26	¿La empresa cuenta con un área de administración, que cumple las funciones de organización, planificación, dirección y control de los recursos?			
27	¿Existe un flujograma establecido sobre los procesos de compra y venta de la mercadería?			
28	¿La empresa cuenta con política de control interno?			
29	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar los riesgos?			
30	La realización de cobros a clientes se hace por: Efectivo Deposito a Cta. Cte			
31	Se contabilizan todos los ingresos y egresos por el área de Contabilidad			
32	¿Se cuenta con sistema de control en el ingreso y salidas de la mercadería?			
33	¿Existe comunicación fluida con los clientes cuando se requiera tomar acciones correctivas con el personal?			
34	¿Existen muchas quejas de la parte usuaria en cuanto a la venta de sus productos?			
35	¿Se declara oportunamente la información requerida por autoridades reguladoras?			
36	¿Considera que la gestión administrativa que aplica la empresa es la adecuada?			
37	¿Se monitorea que personal este cumpliendo con sus funciones según lo dispuesto?			
38	¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos?			
39	¿Se solicita reportes al área contable, para supervisar que se esté cumpliendo con las obligaciones según las normas y principios contables?			
40	Cree usted que la ubicación de la Ferretería Mi Thiago se encuentra estratégicamente.			
41	¿Los productos de la Ferretería Mi Thiago satisfacen las necesidades del cliente?			
42	¿Existe un libro de reclamaciones en la empresa?			
43	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los trabajadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad en el horario de trabajo?			

44	¿Se evalúa si el servicio prestado está cumpliendo las respectivas del cliente?			
45	¿La empresa conoce que utilizando sistemas computarizados conducirá a conocer su situación real?			
46	¿La mercadería está organizada o clasificada por sectores?			
47	¿La planificación de actividades es comunicada oportunamente?			
48	¿Los requerimientos de los clientes son atendidos?			
49	¿Los proveedores atienden los pedidos solicitados?			
50	¿Conoce Ud. El estado real de su inventario de manera física y valorizada?			
51	¿En la ferretería se tiene identificada la mercadería de menor rotación?			
52	¿En la ferretería se generan informes de ventas y existencia de mercadería por cada producto?			
53	¿Se realizan los inventarios de mercadería?			

ANEXO N°06

Esquema del cronograma de actividades

N°	ACTIVIDADES	Meses2020			
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
1	Elaboración del proyecto	X			
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X		
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación		X		
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación		X		
5	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información.		X		
6	Elaboración de consentimiento informado		X		
7	Recolección de datos		X		
8	Presentación de resultados		X		
9	Análisis e implementación de los resultados		X		
10	Redacción del informe preliminar			X	
11	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación			X	
12	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación				X
13	Presentación de ponencia en jornadas de investigación				X
14	Redacción del artículo científico				X

ANEXO N°07

Esquema del presupuesto

Presupuesto desembolsable (estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	60	30.00
• Fotocopias	0.10	45	4.50
• Empastado	30.00	1	30.00
• Papel bondA-4	12.00	1	12.00
• Lapiceros	1.00	5	5.00
• USB	25.00	1	25.00
Servicios (*)			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub Total			
Gastos de Viaje			
• Pasajes para recolectar información	60.00	4	60.00
Sub Total			266.50
Tesis	3,100.00	1	3,100.00
TOTAL			3,366.50

ANEXO N°08

FICHA RUC

2/8/2019

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)



FICHA RUC : 10033792137 ESPINOZA VILCHEZ DE CARRION TERESA DEL MILAGRO

Número de Transacción : 49944446
CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : ESPINOZA VILCHEZ DE CARRION TERESA DEL MILAGRO
Tipo de Contribuyente : 02-PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Fecha de Inscripción : 03/11/2004
Fecha de Inicio de Actividades : 01/11/2004
Estado del Contribuyente : ACTIVO
Dependencia SUNAT : 0883 - I.R.PIURA-NEPECO
Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
Emisor electrónico desde : 25/07/2019
Comprobantes electrónicos : FACTURA (desde 25/07/2019)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : -
Tipo de Representación : -
Actividad Económica Principal : 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRERERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Actividad Económica Secundaria 1 : 4773 - VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS NUEVOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Actividad Económica Secundaria 2 : -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad : MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio : 99- PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA
Actividad de Comercio Exterior : SIN ACTIVIDAD
Número Fax : -
Teléfono Fijo 1 : -
Teléfono Fijo 2 : -
Teléfono Móvil 1 : 73 - 943628568
Teléfono Móvil 2 : -
Correo Electrónico 1 : evmilagos@hotmail.com
Correo Electrónico 2 : -

Domicilio Fiscal

Actividad Economica : 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRERERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Departamento : PIURA
Provincia : NORROPON
Distrito : CHULUCANAS
Tipo y Nombre Zona : -
Tipo y Nombre Vía : CAL. LIMA
Nro : 821
Km : -
Mz : -
Lote : -
Dpto : -
Interior : -
Otras Referencias : -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : PROPIO

Datos de la Persona Natural

Documento de Identidad : DNI 03379213
Cond. Domiciliado : DOMICILIADO
Fecha de Nacimiento o Inicio Sucesión : 14/10/1976
Sexo : Femenino
Nacionalidad : PERUANA
País de procedencia : -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/06/2018	-	-	-
RENTA-4TA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	07/06/2017	-	-	-
RENTA - REGIMEN NYPE TRIBUTARIO	01/06/2018	-	-	-

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.


Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

<https://e-menu.sunat.gob.pe/ci-li-llmenu/MenuInternet.htm?pestanas=&agnpacion=>

1/2

ANEXO N°09

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPÓN - CHULUCANAS**
GERENCIA DE RENTAS

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO
Ley N° 28976

Otorgada a:
ESPINOZA VILCHEZ DE CARRION TERESA DEL MILAGRO

Denominación del establecimiento :
FERRETERIA "MI THIAGO"

Ubicación:
JR. LIMA N° 821 - CHULUCANAS

Para el Giro(s) de:
FERRETERIA - DE 06:00 A 23:00 HORAS


Texto de la Licencia de Funcionamiento:
Área:
MENOR A 100 m²

LICENCIA N°	000070-2019
EXPEDIENTE N°	006538-2019
RUC N°	10033792137
VIGENCIA:	21/05/2019 AL
HORARIO:	DE 06:00 A 23:00 HORAS
CAPAC. DE AFORO:	5

"Esta Licencia tiene vigencia indeterminada, siempre que se respete y acate las disposiciones legales vigentes, de acuerdo a la Ley N° 28976 "Ley Marco de Licencias de Funcionamiento", y su modificatoria Ley N° 30230 que regula las Medidas Tributarias, Simplificación de Procedimientos y Permisos para la Promoción y Dinamización de la Inversión en el País."

LA LICENCIA ES PERSONAL E INTRANSFERIBLE Y ESTA SUJETA A FISCALIZACIÓN Y CONTROL POSTERIOR.
QUEDA PROHIBIDO FUMAR EN LOS AMBIENTES AUTORIZADOS. LEY N° 28705


Chulucanas, 21/05/2019


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPÓN CHULUCANAS
CPC CARLOS A. PALACIOS FARIÑAS
SUB GERENTE DE LICENCIAS

Av. Cuzco 421 - Plaza de Armas - Telf.: 378179 - 378374 Anexo: 217 - www.munichulucanas.g

ANEXO N°10

RESOLUCION SUB GERENCIAL LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPON-CHULUCANAS	Fecha Imp: 21/05/2019
	GERENCIA DE RENTAS	Hora Imp: 12:26 p.m.
		Página: 1

RESOLUCIÓN SUB GERENCIAL
N° 000071-2019 -SGL/MPM-CH

Chulucanas, 21/05/2019

VISTO Y CONSIDERANDO:
El Expediente de Registro N° 006538-2019 de fecha 17/05/2019, en el que se solicita LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO presentada por

Don(ña) ESPINOZA VILCHEZ DE CARRION TERESA DEL MILAGRO
D.N.I. 03379213
R.U.C. 10033792137
Domicilio Fiscal SECTOR I - CHULUCANAS - AV. RAMON CASTILLA, 1348

CONSIDERANDO :
Que, es competencia de la Municipalidad otorgar Licencia de Funcionamiento, para el desarrollo de actividades económicas, industrial, comercial o de servicio de acuerdo con la zonificación y compatibilidad de uso, respetando las condiciones de Seguridad en Edificaciones, así como controlar y fiscalizar su funcionamiento, supervigilar el cumplimiento de las normas y aplicar las sanciones correspondientes en resguardo de la moral, las buenas costumbres en cautela de la seguridad, tranquilidad del vecindario, salud y paz social.

Que, se ha cumplido con los requisitos establecidos en las normas legales y municipales vigentes, por lo que, en aplicación de los principios administrativos de presunción de veracidad y legalidad establecidos en la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General y al amparo de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, es procedente conceder lo solicitado, quedando sujeto al cumplimiento del Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, aprobado por D.S N° 002-2018 -PCM, Ley de Tributación Municipal -D. Leg. 776, Ley N°28976 - Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y su modificatoria Ley 30230, que regula las medidas tributarias, simplificación de procedimientos y permisos para la promoción y dinamización de la inversión en el país y la O.M. N°016-2014-MPM-CH.

SE RESUELVE:
Artículo 1°.- Otorgar Licencia Municipal de Funcionamiento N° : 000070-2019

A Don(ña) ESPINOZA VILCHEZ DE CARRION TERESA DEL MILAGRO
Vigencia 21/05/2019 AL
Ubicación JR. LIMA N° 821 - CHULUCANAS
Propietario de Predio
Giro Comercial FERRETERIA - DE 06:00 A 23:00 HORAS

Horario DE 06:00 A 23:00 HORAS
Denominación: FERRETERIA "MI THIAGO"
Área Comercial MENOR A 100 m²
Capac. Aforo 5


Artículo 2°.- El titular de la Licencia queda obligado a cumplir y respetar el horario autorizado, las disposiciones legales y municipales que preserven la salud, la seguridad y tranquilidad pública, el ornato de la ciudad, evitando ruidos molestos, nocivos, debiendo también respetar las Normas de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, preservando la protección del interés público, bajo apercibimiento de ser sancionado conforme lo establece el Cuadro Único de Infracciones y Sanciones (CUI).

Artículo 3°.- El propietario y/o inquilino del local donde se desarrolla la actividad comercial, industrial o de servicio, son responsables de la obligación tributaria del pago de impuesto Predial y Arbitrios Municipales durante el periodo que permanezca activa dicha actividad, con la comunicación oportuna del cese de sus actividades

Artículo 4°.- Encargar a la Sub Gerencia de Fiscalización el Control, verificación, fiscalización y cumplimiento de la presente resolución.

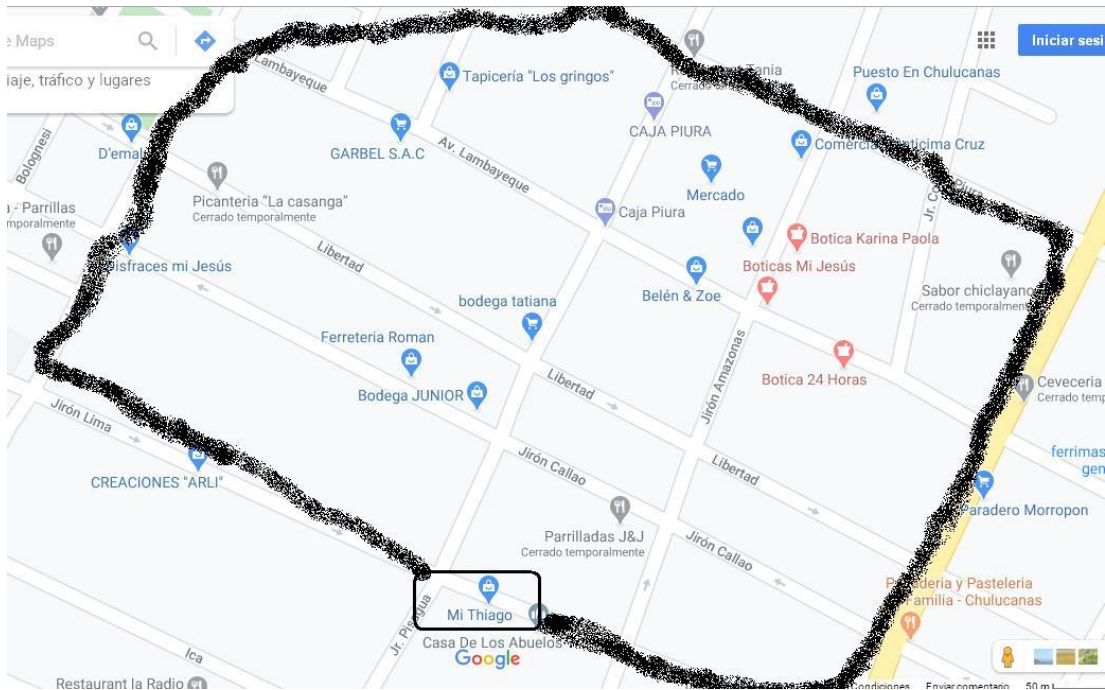
REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

C.C. Interesado / Usuario
Fiscalización
Archivo


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MORROPON CHULUCANAS
C/° SAGUEN A PALACIOS PAREDIS
SUB GERENTE DE LICENCIAS

ANEXO N°011

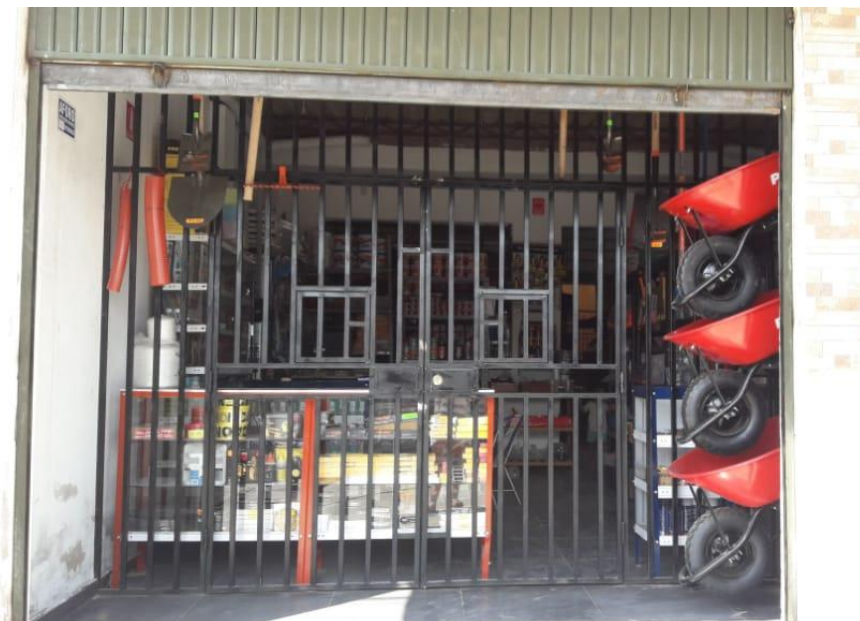
UBICACIÓN DE LA FERRETERIA EN LA CIUDAD DE CHULUCANAS



ZONA COMERCIAL

ANEXO N°012

FOTOS EMPRESA FERRETERIA MI THIAGO



ANEXO N°013

SOLICITUD DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

"Año de la Universalización de la Salud"

Solicito: Permiso para Aplicar Encuesta.


Sr.(a):Espinoza Vilchez de Carrión Teresa del Milagro

Yo, Diana Carolina Calle Ancajima, identificada con DNI N°43065534, domiciliada en AA. HH José Carlos Mariátegui Mz: E lte: 13, Chulucanas. Ante usted 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 "Propuesta de mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en la Empresa Unipersonal – Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vilchez de Carrión Teresa del Milagro - Chulucanas 2020", solicito me brinde la autorización para la realización de la mencionada encuesta. La misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de Investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a usted acceder mi petición.

Chulucanas, 19 de febrero 2020.



Diana Carolina Calle Ancajima
DNI N°43065534

Recibido
19
02/2020

ANEXO N°014

ACEPTACION DE SOLICITUD PARA TRABAJO DE INVESTIGACION



RUC: 10033792137
ESPINOZA VILCHEZ DE CARRION
TERESA DEL MILAGRO

"Año de la Universalización de la Salud"

Chulucanas, 20 de febrero 2020.

Para:
Sr.(a) Diana Carolina Calle Ancajima
DNI N°43065534

ASUNTO: Aceptación de Solicitud para Trabajo de Investigación de Tesis.

Presente:

De mi consideración:

Por medio del presente expreso mi cordial saludo en nombre de la Empresa Unipersonal Ferreteria Mi Thiago, con RUC N°10033792137, con dirección fiscal en: Calle Lima N° 821 Chulucanas, ante el pedido expreso lo siguiente:

Que en atención al documento presentado el 19 de Febrero 2020, donde solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis de la carrera profesional de contabilidad titulada "Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en la Empresa Unipersonal Ferreteria Mi Thiago de Espinoza Vilchez de Carrion Teresa del Milagro, Chulucanas Año 2020." le informo que ha sido aceptada su solicitud.

Sin otro particular, quedo de usted.

Chulucanas, 19 de febrero 2020.

Espinoza Vilchez de Carrion Teresa del Milagro
DNI N° 03379213