



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MTCÓN E.I.R.L –
PIURA, 2019.**

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

AUTOR

REYES PARDO, GABY ALEXANDRA

ORCID: 0000-0002-2111-6040

ASESOR

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MTCÓN E.I.R.L –
PIURA, 2019.**

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

AUTOR

REYES PARDO, GABY ALEXANDRA

ORCID: 0000-0002-2111-6040

ASESOR

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Título de la Tesis

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MTCON E.I.R.L –
PIURA, 2019.**

Equipo de Trabajo

AUTOR:

Reyes Pardo, Gaby Alexandra

ORCID: 0000-0002-2111-6040

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

ASESOR:

Mgtr. Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO EVALUADOR

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2940

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yepez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Hoja y Firma del Jurado y Asesor

DR. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO
PRESIDENTE

MGTR. BAILA GEMÍN, JUAN MARCO
MIEMBRO

MGTR. YEPEZ PRETEL, NIDIA ERLINDA
MIEMBRO

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL
ASESOR

Hoja de Agradecimiento y/o Dedicatoria

A Dios, por darme la vida y la fortaleza necesaria y así poder cumplir cada una de mis metas trazadas. A mi familia porque me han brindado todo su apoyo y que sus sabios consejos me han sabido orientar e inculcar principios morales, para que así siga adelante y culmine mis estudios.

A mi asesora, quien, con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico a mis padres Gaby Pardo y Alexander Reyes, que con sacrificio y esfuerzo me han brindado la oportunidad de tener una carrera profesional, y sobre todo por creer en mi capacidad y tener la confianza necesaria, a mis hermanos Rossy y Gonzalo que son mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos dé un futuro mejor. A mi familia por haber sido mi apoyo moral, espiritual y para seguir adelante.

Finalmente cae resaltar mi gratitud y agradecimiento a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por la formación que me ha dado a través de buenos profesores quienes me han guiado para la realización de sus proyectos de Investigación

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Identificar las principales oportunidades del Control Interno administrativo que mejore las posibilidades de la empresa MTCOON E.I.R.L, en el año 2019. La metodología aplicada fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo, el diseño aplicado es no experimental y de caso. Para la población se utilizó a 12 trabajadores de la empresa, asimismo se tomó como muestra a un trabajador para aplicar la encuesta. Durante el análisis de los resultados se identificó las siguientes oportunidades: La empresa tiene 06 años de experiencia en el mercado, es una empresa formal, realiza actividades de control interno, tiene establecidos principios institucionales que guían las actividades de control interno realizadas, cuenta con personal calificado para realizar una buena gestión de riesgos en el área administrativa y operativa, el personal administrativo y técnico cuenta con los respectivas herramientas necesarias para realizar sus funciones y actividades de manera eficiente. Asimismo, las propuestas de mejora planteadas que se encontraron fueron las siguientes: Establecer una buena segregación de funciones, elaborar un Manual de Organización y Funciones MOF con su organigrama, y poner a disposición de sus clientes el Libro de reclamaciones, realizar un arqueo de caja efectivo e implementar el control interno través de la gestión de riesgos. Finalmente se concluyó que la empresa no cuenta con un sistema de control interno estructurado, pero con las propuestas de mejora explicadas se fortalecerá las actividades de control interno que realiza la entidad para salvaguardar sus recursos materiales y financieros.

Palabras Clave: Control Interno Administrativo, Propuesta de mejora.

ABSTRACT

The research had as a general objective: Identify the main opportunities of the Administrative Internal Control that improves the possibilities of the company MTCON E.I.R.L, in the year 2019. The methodology applied was of a qualitative type, descriptive level, the applied design is non-experimental and case. For the population, 12 workers of the company were used, also a worker was taken as a sample to apply the survey. During the analysis of the results, the following opportunities were identified: The company has 06 years of experience in the market, it is a formal company, it carries out internal control activities, it has established institutional principles that guide the internal control activities carried out, it has staff qualified to carry out good risk management in the administrative and operational area, the administrative and technical staff have the respective tools necessary to carry out their functions and activities efficiently. Likewise, the proposed improvement proposals that were found were the following: Establish a good segregation of functions, prepare a MOF Organization and Functions Manual with its organization chart, and make the Complaints Book available to its clients, carry out a cash count effective and implement internal control through risk management. Finally, it was concluded that the company does not have a structured internal control system, but with the improvement proposals explained, the internal control activities carried out by the entity will be strengthened to safeguard its material and financial resources.

Keywords: Internal Administrative Control, Improvement Proposal.

CONTENIDO

Titulo de la Tesis.....	ii
Equipo de Trabajo.....	iii
Hoja de Firma del Jurado y Asesor.....	iv
Hoja de Agradecimiento y/o Dedicatoria.....	v
Resumen y Abstract.....	vi
Contenido.....	viii
Indice de Cuadros.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.1.1 Internacionales.....	5
2.1.2 Nacionales.....	7
2.1.3 Locales.....	8
2.2 Bases Teóricas.....	10
2.2.1 Teorías del Control Interno.....	10
2.3. Marco Conceptual.....	11
2.3.1. Definición del control interno.....	11
2.3.2. Objetivos.....	11
2.3.3. Clasificación del Control Interno.....	12
2.3.4. Elementos Del Control Interno.....	13
2.3.5. Componentes del control interno.....	14
2.3.6. Principios de Control Interno.....	15

2.3.7 Seguridad y Salud en el trabajo.....	16
2.3.8. Administrativo.....	19
2.4 Estudio de caso.....	19
III. HIPOTESIS.....	24
IV. METODOLOGIA.....	25
4.1. Diseño de la investigación.....	25
4.2 Poblacion y Muestra.....	25
4.3 Definición y operacionalizacion de variable e indicaciones.....	26
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	27
4.5 Plan de análisis.....	27
4.6 Matriz de consistencia.....	28
4.7 Principios Éticos.....	29
V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	31
5.1. Resultados.....	31
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	31
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	36
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	39
5.2. Análisis de resultado.....	53
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1.....	53
5.2.2 Respecto al Objetivo Especifico 2.....	55
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	57

VI. CONCLUSIONES.....	60
6.1 Respecto al objetivo específico 1.....	60
6.2 Respecto al objetivo específico 2.....	62
6.3 Respecto al objetivo específico 3.....	65
Aspectos Complementarios.....	68
Referencias Bibliográficas.....	68
Anexo.....	72

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Definición y operacionalización de las variables.....	26
Cuadro 2: Matriz de consistencia	28

I. INTRODUCCIÓN

El sector servicios, a lo largo de los años se ha ido fortaleciendo. En la actualidad es común encontrar una empresa que brinde todo tipo de asistencia a fin de satisfacer las necesidades de las personas, o ayudar al buen funcionamiento de lo que las mismas requieran. La empresa MTCÓN E.I.R.L con 06 años en el mercado, su principal actividad económica es la Fabricación de productos metálicos para uso estructural y algunos de sus servicios que ofrece son instalación, reparación y mantenimientos. Representan las marcas más reconocidas, así mismo, la empresa en mención, ofrece asesoramiento técnico. Cuenta con personal administrativo y técnico dispuesto a satisfacer las necesidades de sus clientes, se encuentra ubicado en A.H San Martín, distrito de Veintiséis de octubre, zona accesible. El control interno representa una herramienta muy importante para el resguardo de los recursos financieros y materiales, este sistema contribuye de manera directa a realizar las actividades administrativas, contables y financieras con la finalidad que las empresas logren sus objetivos. Con un sistema de control interno estructurado dentro de las empresas se puede detectar fraudes, errores e irregularidades, en las operaciones que realizan las mismas. En la actualidad es indispensable definir y conocer un proceso de control interno adaptado a cada empresa, con la finalidad de que estas puedan identificar y plantear planes de acción contra los riesgos que puedan surgir durante el desarrollo de ciertas actividades.

Para alcanzar un buen funcionamiento, la empresa deberá hacer uso de un adecuado sistema de control interno, el mismo que le brindará soporte al desarrollo de sus actividades, seguridad a los procedimientos administrativos, a localizar las irregularidades que presente, amparar sus recursos, evitar fraudes, a que se desarrolle con eficiencia, etc. El control interno es adaptable a todas las áreas de la empresa y contribuye a la toma de decisiones en favor de la misma. Así mismo, sirve para socorrer a la empresa a que alcance sus metas y sus planes en explícitos tiempos, con establecidos presupuestos disminuyendo todo tipo de riesgos; además

suscita más confianza ante terceros. Como metodología aplicada fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo, el diseño aplicado es no experimental y de caso, con un cuestionario como instrumento, el cual cuenta con 32 preguntas pre- estructuradas para el recojo, proceso y análisis de la información; este cuestionario fue aplicado al gerente general de la empresa estudio de caso. La presente investigación representa una fuente de información veraz y confiable, para las investigaciones futuras sobre el tema principal. Propone y explica las actividades a realizar para establecer, mejorar y estructurar un sistema de control eficiente para las empresas de Fabricación de productos metálicos para uso estructural, que actualmente son dirigidas de manera empírica y que muchas veces por los bajos recursos económicos con los que cuentan, no tienen definido un sistema de control interno adecuado a las necesidades de la empresa. Las empresas prestadoras de servicios, por lo general, presentan problemas en que desconocen el control interno como base de soporte y/o ayuda en sus diversas funciones, no tienen un claro concepto de lo que representa el control interno en la empresa, ni de la importancia de ejercer este en sobre ciertas áreas de la empresa como son: El área de operaciones y el área contable administrativa.

Por lo expuesto anteriormente, la presente investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Las oportunidades del Control Interno administrativo mejora las posibilidades de la empresa MTCO E.I.R.L, Piura 2019?

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

Objetivo General: Identificar las oportunidades del Control Interno administrativo que mejoren las posibilidades de la empresa MTCO E.I.R.L, de Piura en el año 2019.

Y como objetivos específicos lo siguientes:

- 1) Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa MTCÓN E.I.R.L, de Piura en el año 2019.
- 2) Describir las oportunidades del control interno administrativo que mejoren las posibilidades de la empresa MTCÓN E.I.R.L, de Piura en el año 2019.
- 3) Explicar la propuesta de mejora del control interno administrativo de la empresa MTCÓN E.I.R.L, de Piura en el año 2019.

Finalmente, la investigación se justifica:

Desde el punto de vista Teórico: Finalmente, la investigación se justifica en que las empresas prestadoras de servicio de mantenimiento contribuyen a la conservación de la maquinaria con las que el resto de empresas desarrollan sus actividades. Según las últimas estadísticas en el país este sector ha tenido un incremento económico variado es decir en algunos años sus ventas incrementaron y atravesaron por un buen momento, sin embargo, por la mala administración y otros factores hicieron que sus ventas disminuyeran.

Desde el punto de vista práctico: MTCÓN E.I.R.L, es una Mype que en los últimos años ha buscado competir con las grandes entidades que se dediquen al mismo rubro de la Región, ante esta situación este trabajo de investigación es de suma importancia ya propone que se implementen mecanismos de control interno administrativo para que así pueda mejorar y/o lograr sus objetivos comerciales estableciéndose así como una de las empresas pioneras en su rubro y logrando estar a la par con grandes empresas de la ciudad, actualmente reconocidas a nivel regional y nacional.

Desde el punto de vista Académico: Esta investigación surge con la necesidad de ser una ayuda para futuras investigaciones académicas, así como base teórica para todos aquellos que busquen algo relacionado a la línea de investigación empleada. Así como también para

todos aquellos interesados en conocer sobre el sector con el que se trabaja este proyecto ya que les servirá como referencias y/o sustentación teórica.

La investigación tiene como objetivo general: Identificar las principales oportunidades del Control Interno administrativo que mejore las posibilidades de la empresa MTCON E.I.R.L, en el año 2019. La metodología aplicada fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo, el diseño aplicado es no experimental y de caso. La población está conformada por 12 trabajadores de la empresa, asimismo se tomó como muestra a un trabajador para aplicar la encuesta. Durante el análisis de los resultados se identificó las siguientes oportunidades: La empresa tiene 06 años de experiencia en el mercado, es una empresa formal, realiza actividades de control interno, tiene establecidos principios institucionales que guían las actividades de control interno realizadas, cuenta con personal calificado para realizar una buena gestión de riesgos en el área administrativa y operativa, el personal administrativo y técnico cuenta con los respectivas herramientas necesarias para realizar sus funciones y actividades de manera eficiente. Asimismo, las propuestas de mejora planteadas son: establecer una buena segregación de funciones, elaborar un Manual de Organización y Funciones MOF con su organigrama, y poner a disposición de sus clientes el Libro de reclamaciones, realizar un arqueo de caja efectivo e implementar el control interno través de la gestión de riesgos. Finalmente se concluye que la empresa no cuenta con un sistema de control interno estructurado, pero con las propuestas de mejora explicadas se fortalecerá las actividades de control interno que realiza la entidad para salvaguardar sus recursos materiales y financieros

II. REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Internacionales.

San Martín (2017) en su tesis denominado *“El control interno en el departamento administrativo y su incidencia en la gestión institucional de la empresa nova alimentos Alimennovasa S.A. en el segundo semestre del año 2015”* que se realizó en Ambato – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: conocer la incidencia del control interno en la gestión institucional en el departamento administrativo, para el establecimiento de políticas y procedimientos adecuados de control interno en la empresa Alimennova S.A. en el segundo semestre del año 2013. La metodología empleada fue a través de investigación observacional, prospectiva y analítico, utilizando 17 como instrumento un cuestionario aplicado a 35 personas que conforman el área administrativa de la empresa. Los principales resultados obtenidos fueron: se identificó leves políticas y procedimientos de control interno lo cual afecta al departamento administrativo, no cuenta con documentación de respaldo para las actividades, no existen funciones y responsabilidades asignadas, no se ha evaluado los procesos administrativos, lo cual afecta al uso efectivo de los recursos y al cumplimiento eficaz de los objetivos de la empresa, impidiendo determinar soluciones a las problemáticas, ocasionando información apresuradas e incorrectas implicando toda la gestión institucional.

Benítez (2017) en su trabajo de investigación denominado: *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería MY FRIEND, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, realizado en Ecuador.* Cuyo objetivo general fue: elaborar un sistema de control interno de procedimientos administrativos, contables y financieros para la ferretería “MY FRIEND”. Se empleó la técnica de observación directa, entrevista y un cuestionario que fue aplicado a los 4 trabajadores del

área, cuyos principales resultados fueron: que con la implementación de un sistema de control interno se mejoran los controles de gestión, respaldado por un manual de funciones, en el que cada personal tendrá acceso a revisar de acuerdo a su cargo las competencias, objetivos y responsabilidades, el manual de funciones y el reglamento interno se planifica considerando el tiempo y recurso, la misma 18 que le permita llevar a cabo el desarrollo de las actividades de manera correcta, oportuna y minimizar costos y gastos, y capacitar al personal para ser competentes e idóneos.

Herrera (2018) en su investigación denominada: *“Evaluación especial a la gestión administrativa –financiera a la cooperativa de transporte pesado San Francisco ubicada en el cantón Valencia, durante el período del primer semestre del 2016”*, realizado en Quevedo – Los Ríos –Ecuador. El objetivo general de la investigación fue: Realizar una evaluación especial en la gestión administrativa -financiera de la cooperativa de Transportes pesado San Francisco, el método de la investigación fue lógico deductivo, lógico inductivo y analítico, el tipo fue cuantitativa y cualitativa, los resultados fueron: Los trabajadores y las comisiones especiales sufren deficiencia en sus funciones y se observó que no se rigen a lo que estipula el reglamento interno de la cooperativa, no realiza gestiones para el mejoramiento de sus unidades, perjudicando a la renovación del parque automotor cuyas deficiencias persisten no realizando su labor de acuerdo a las actividades que realizan, la gestión administrativa mostro deficiencias en los recursos empleados, ya que la mayoría de los socios no pagaron sus obligaciones económicas, además se evidencio ineficacia en las metas no alcanzadas de acuerdo a la planificación estratégica, dada a la evaluación esta meta no se cumplió mostrando como resultado que no cuentan con una utilidad satisfactoria.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Mori & Chistama (2017) en su trabajo de investigación denominado: “*La auditoría interna y su incidencia en el control de las operaciones económico financieras en la empresa comercial L.C. GROUP S.A.C. Tarapoto - periodo 2015*”. Cuyo objetivo general fue: aplicar la auditoría interna y su incidencia en operaciones económico financieras de la empresa L.C. GROUP S.A.C. La metodología empleada por los autores fue de tipo básica y descriptiva, el diseño fue no experimental, la técnica fue la entrevista y el instrumento un cuestionario aplicado a todo el personal de la empresa. Cuyos resultados fueron: que aplicando la auditoría interna se puede concebir su efectividad, proporciona mecanismos de control y constituye una línea de acción preparada para promover cambios favorables, permite verificar secuencialmente las diferentes cuentas y operaciones que conlleve a considerar registros inoperantes que deben ser tomados en cuenta para mejorar las acciones, al implementar actividades de control evita contingencias que repercutan en el buen funcionamiento de la empresa.

Sosa (2017) en su tesis titulada: “*El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa GOLDEN AMAZON GROUP S.A.C.*”, realizada en Lima. Cuyo objetivo general fue: determinar la influencia del control interno en la gestión contable de la empresa. La metodología empleada fue de tipo descriptiva correlacional, el diseño fue no experimental transversal y la herramienta fue un cuestionario aplicado a los 13 trabajadores de la empresa que conforman el área. Cuyos principales resultados fueron: en cuanto al ambiente de control respecto a los planes de trabajos en la organización y el entorno laboral como los planes organizacionales dieron como resultado una carencia de control, en cuanto a evaluación de riesgos respecto a la confiabilidad de información, los cargos del personal y al desempeño financiero mostrando un nivel bajo, en cuanto a actividades de control respecto al manejo contable como conciliaciones, aprobaciones, normas y políticas mostró un resultado regular en

cuanto a su proceso, en cuanto a información y comunicación respecto a la información financiera da dio como resultado consecuencias desfavorables y en cuanto al componente supervisión respecto al control y monitoreo de los ingresos contable y delegación de funciones es regular.

Vargas & Ramírez (2018) en su trabajo de investigación denominado: *“El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial ESTRELLA S.R.L.”*, que se realizó en la ciudad de Trujillo. Cuyo objetivo general fue: demostrar que con la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejora significativamente la gestión comercial de la ferretería comercial Estrella S.R.L., durante el año 2014. La metodología empleada fue de diseño no experimental, las técnicas de entrevistas y encuestas, el instrumento guías de entrevistas y cuestionario 21 aplicado a 20 miembros de la empresa. Cuyos principales resultados fueron: que implementado el sistema de control interno basado en el informe COSO, los resultados obtenidos contribuyen al incremento razonable del logro de los objetivos como la eficiencia y la eficacia de las operaciones, al cumplimiento de leyes y reglamentos y sobre todo a que los procesos sean más eficientes y óptimos mejorando significativamente la gestión comercial de la unidad económica, la evaluación del sistema de control interno en forma periódica permitió corregir sus debilidades y deficiencias en forma oportuna, con el único objetivo de obtener información relevante, confiable y fiable.

2.1.3. Antecedentes Locales.

ROBLES (2019) en su trabajo de investigación denominado: *“Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresas Nacionales: Caso Fibrater S.R.L. de Chimbote, 2018”* La investigación tuvo como objetivo general: Incorporar las mejoras en los factores relevantes del control interno para la gestión administrativa de las empresas nacionales y de la empresa FIBRATER S.R.L. de Chimbote,

2018. La investigación fue cualitativa – descriptiva, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica – documental y el instrumento fue un cuestionario, encontrando los siguientes resultados: los autores consideran al control interno como una herramienta de gestión que beneficia las operaciones con eficiencia, así mismo mencionan que es una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos y robos en las diferentes áreas; a su vez permite una mejora en la administración de los recursos humanos y de los activos. En la empresa FIBRATER S.R.L., se evidenció que carece de un sistema de control interno, pero que el control interno de esta empresa es relativamente bueno, pero con algunas deficiencias sobre todo en el componente evaluación de riesgos. Finalmente, la principal conclusión del trabajo que tanto en las empresas del Perú como en la empresa FIBRATER S.R.L. el control interno influye en las distintas áreas, directamente en la gestión administrativa porque a partir de la información que muestra dicho control se realiza la gestión de los recursos humanos, mercaderías, y activos para no correr los riesgos de deficiencias.

Rosario (2018) La investigación tuvo como objetivo general: *“Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Servicios Generales el Aldeano E.I.R.L” de Sihuas, 2016”*. La investigación fue cualitativa –descriptiva, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica –documental y el instrumento fue un cuestionario, encontrando los siguientes resultados: los autores consideran al control interno como una herramienta de gestión que beneficia las operaciones con eficiencia, así mismo mencionan que es una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos y robos en las diferentes áreas; a su vez permite una mejora en la administración de los recursos humanos y de los activos. En la empresa “Servicios Generales el Aldeano”, se evidenció que carece de un sistema de control interno, pero que el control interno de esta empresa es relativamente bueno, pero con algunas deficiencias sobre todo en el componente evaluación de riesgos. Finalmente, la principal

conclusión del trabajo que tanto en las empresas del Perú como en la empresa “Servicios Generales el Aldeano”. el control interno influye en las distintas áreas, directamente en la gestión administrativa porque a partir de la información que muestra dicho control se realiza la gestión de los recursos humanos, mercaderías, y activos para no correr los riesgos de deficiencias.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Teorías del Control Interno

Alvarez, (2017) nos dice que el control es una acción que compromete a todos los integrantes de una compañía o una entidad. Es la acción que asegura el cumplimiento de metas u objetivos, pues a partir de la aplicación de la misma las personas reconocen y evidencian las desviaciones que se presentan en el desarrollo de un proceso, programa o proyecto. El control se refiere a los mecanismos, acciones, intervenciones utilizadas para garantizar que lo desarrollado se cumple con relación a las reglas y procedimientos que se establecen. Es de anotar, que el término control, para algunas personas, tiene una connotación negativa, pues se referencia con restricción, vigilancia, imposición, pero realmente en el cotidiano desarrollo de las compañías y las entidades, el control es necesario para garantizar un flujo normal del trabajo y el cumplimiento efectivo de la misión o plan de trabajo.

Ávila, (2017) nos dice que el control es de suma trascendencia para las compañías y para las entidades, ya que contribuye a medir, detectar, evaluar y corregir la labor ejecutada, desviaciones presentadas, con el fin de lograr los propósitos establecidos. Así mismo, el control posibilita el análisis y evaluación de lo realizado confrontado con lo planeado. Los métodos, técnicas y sistemas de control son aplicables a todas las compañías y entidades, inclusive a la vida cotidiana. El control se constituye en una herramienta que permite comprobar y asegurar sí los objetivos, propósitos o metas de la compañía o de la entidad son alcanzados de acuerdo

a lo planeado. Los sistemas de control son básicamente los mismos, pues a través de ellos se asegura el desarrollo normal de un proceso, logrando que la calidad del producto, ya sea tangible productos concretos o intangible como son los servicios, esté de acuerdo a las condiciones del cliente, para ejercer el control se requieren al menos cuatro condiciones básicas.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Definición del control interno.

Arucano, (2017) nos dice que el control interno es considerado una herramienta de Gestión y forma parte del plan de Organización de la empresa, la asignación de funciones y responsabilidades del personal, el sistema de manejo de información financiera y todas las acciones y medidas orientadas a resguardar los activos, promover un buen desempeño, obtener información contable de manera veraz y oportuna, para adoptar las políticas administrativas y financieras necesarias para estimular y evaluar su cumplimiento.

2.3.2. Objetivos:

Delgado, (2017) nos dice los siguientes objetivos:

- ✓ Eficiencia y eficacia en las operaciones.
- ✓ Confiabilidad de la Información Financiera.
- ✓ Promover permanentemente la eficiencia, la eficacia, transparencia y economía en las operaciones que realice la entidad del Estado u organización; así como velar por la calidad de los servicios públicos o privados que presta.
- ✓ Cuidar con responsabilidad y resguardar los recursos y bienes del Estado previniendo casos de cualquier pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales; es decir contra todo hecho irregular u otra situación perjudicial que pudiera afectarlos.

2.3.3. Clasificación del Control Interno

En términos generales, los controles internos incluyen controles que puedan clasificarse como contables o administrativos. La clasificación entre control contable y control administrativo variara según el caso.

Control Administrativo:

El control administrativo incluye la planificación organizacional y todos los métodos y procedimientos principalmente relacionados con la eficiencia operativa y el cumplimiento de las políticas de la empresa, y a menudo solo está relacionado indirectamente con los registros financieros.

Incluyen principalmente controles tales como análisis estadístico, estudios de tiempo y movimiento, informes operativos, programas de capacitación del personal y control de calidad. El control administrativo involucra planes y procedimientos organizacionales y registros relacionados con el proceso de toma de decisiones que guían a la gerencia en la autorización de transacciones. Por ejemplo, el personal de una fábrica porte su carnet de identificación otro ejemplo del control administrativo es el examen médico al final del año para el personal.

Sus objetivos son:

- ✓ Lograr las metas propuestas.
- ✓ Verificar si se está cumpliendo las normas establecidas.
- ✓ Las responsabilidades deben estar en coordinación.

Control contable

Los controles contables incluyen planes organizacionales y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente con la protección de la

confiabilidad de los activos y registros financieros de la empresa. Por lo general, incluyen controles tales como sistemas de autorización y aprobación, así como registros contables e informes sobre operaciones de activos y responsabilidades de custodia, así como auditoría interna. Ejemplo: Una persona cuyas responsabilidades involucran el manejo de dinero no debe manejar también los requisitos de registros contables. Otra situación es exigir la numeración previa de cheques, órdenes de compra y otros documentos.

Sus siguientes objetivos son:

- ✓ Todo lo que se tiene contabilizado tiene que existir.
- ✓ Registrar todas las operaciones con su importe y cuentas respectivas para que se logre realizar los estados financieros.

2.3.4. Elementos Del Control Interno

Perez, (2020) nos dice lo siguiente:

Personal

Si las acciones propuestas por la empresa no son comprometidas por los empleados y no están capacitados y calificados, el sistema de control interno no puede lograr sus objetivos, considerando que el control interno está conformado por todos en la organización, tienen diferentes compromisos, pero tienen el mismo objetivo.

Organización

Implica establecer las relaciones de comportamiento, jerarquías y actividades del personal de la empresa para lograr eficiencias dentro de los procedimientos y objetivos recomendados.

Supervisión

Incluye una buena planificación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, que permitan fiscalizar todos los aspectos del control interno.

Procesos

El control interno es una serie de tareas que perciben el trabajo de una entidad, las cuales son sutiles e importantes.

2.3.5. Componentes del control interno.

Valdés, (2017) nos dice que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

1. El Ambiente de Control

- ✓ La integridad y valores éticos.
- ✓ Los métodos y estilos de dirección.
- ✓ La estructura organizada.
- ✓ La política de los recursos humanos.
- ✓ Los manuales procedimientos y disposiciones legales y reglamentarias.

2. La evaluación de Riesgos

- ✓ Los objetivos de la entidad.
- ✓ La identificación y evaluación de riesgos.
- ✓ El seguimiento y control de riesgos.

3. Las Actividades de Control

- ✓ La coordinación entre las áreas y documentación.
- ✓ Los niveles definidos de autorización y separación de tareas.
- ✓ La rotación del personal en las tareas claves.
- ✓ Los indicadores del desempeño.
- ✓ El control de las tecnologías de la información.
- ✓ El acceso restringido a los recursos, activos y registros.

4. Información y Comunicación

- ✓ La información.
- ✓ La comunicación.

5. Supervisión y Monitoreo

- ✓ Supervisión constante de cada área.
- ✓ Monitoreo permanente de las diferentes responsabilidades. Entonces, podemos indicar que, todos los componentes y factores se presentan en mayor o menor grado en cualquier área, proceso o división de toda institución y se observa que los componentes con mayor influencia, dominio, poder e importancia son los dos primeros: El ambiente de control y Evaluación de riesgos.

2.3.6. Principios de Control Interno

COSO, (2017) explica que el control interno se administra por tres principios primordiales ordinariamente admitidos y aunque algunos autores tienden a desprender, en propiedad su contenido es el mismo. Estos principios son:

- **División del trabajo:** Consiste en la separación de funciones en las unidades operativas de actividades de custodia y control. El trabajo debe estar subdividido de tal forma que una persona no tenga un control completo de la operación. De esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra, que trabaja independiente, pero que al mismo tiempo está verificando la operación realizada, lo que posibilita la detección de errores u otras irregularidades.
- **Afianzamiento de responsabilidades:** Se fundamenta en que los ordenamientos inherentes al control de las operaciones económicas, permitan determinar, en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo.

- **Cargo y descargo:** Está profundamente relacionado con el de fijación de responsabilidad, pues facilita su aplicación cuando es necesario. Cuando se produce una entrega (descargo), existe una contrapartida o recepción (cargo).

2.3.7. Seguridad y Salud en el trabajo

La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), explica el establecimiento e implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo -SGSST, tiene por finalidad favorecer a la mejora de las condiciones y factores que pueden afectar el bienestar de todas las personas que se encuentren dentro de las instalaciones de una empresa, a través de la implantación de todas aquellas medidas de prevención y protección que permitan proteger la ocurrencia de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.

El empleador deberá amparar un enfoque del sistema de gestión en el área de seguridad y salud en el trabajo, el cual es obligatorio para los empleadores de todos los sectores económicos y de servicios; alcanza, asimismo, a todos los empleadores y los trabajadores bajo el régimen laboral de la actividad privada a nivel nacional; trabajadores y funcionarios del sector público; trabajadores de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, así como a trabajadores por cuenta propia.

Obligaciones del Empleador

Aguilar, (2017) nos dice las siguientes obligaciones:

1. Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones dentro del centro laboral o con ocasión del mismo.
2. Desarrollar acciones indelebles con el fin de afinar los niveles de protección existentes en la vida, la salud, y el bienestar de los trabajadores.

3. Equilibrar las reformas en las condiciones de trabajo y disponer la adopción de medidas de prevención de riesgos laborales, ocupando implicancias económicas, legales y de cualquier otra índole.
4. Ejercer exámenes médicos antes, durante y al término de la relación laboral. Garantizar que las elecciones de los representantes sean democráticas.

Principios

Sánchez, (2017) nos dice los siguientes principios:

1. Principio de Prevención

El empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores. Debe considerar factores sociales, laborales y biológicos, diferenciados en función del sexo, incorporando la dimensión de género en la evaluación y prevención de los riesgos en la salud laboral.

2. Principio de Responsabilidad

El empleador asume las implicancias económicas, legales y de cualquier otra índole a consecuencia de un accidente o enfermedad que sufra el trabajador en el desempeño de sus funciones o a consecuencia, conforme a las normas vigentes.

3. Principio de Cooperación

El Estado, los empleadores y los trabajadores, y sus organizaciones sindicales establecen mecanismos que garanticen una permanente colaboración y coordinación en materia de seguridad y salud en el trabajo.

4. Principio de Información y Capacitación

Las organizaciones sindicales y los trabajadores reciben del empleador una oportuna y adecuada información y capacitación preventiva en la tarea a desarrollar, con énfasis en lo potencialmente riesgoso para la vida y salud de los trabajadores y su familia.

5. Principio de Gestión Integral

Todo empleador promueve e integra la gestión de la seguridad y salud en el trabajo a la gestión general de la empresa. Los trabajadores que sufran algún accidente de trabajo o enfermedad ocupacional tienen derecho a las prestaciones de salud necesarias y suficientes hasta su recuperación y rehabilitación, procurando su reinserción laboral.

6. Principio de Consulta y Participación

El Estado promueve mecanismos de consulta y participación de las organizaciones de empleadores y trabajadores más representativos y de los actores sociales para la adopción de mejoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.

7. Principio de Primacía de la Realidad

Los empleadores, los trabajadores y los representantes de ambos, y demás entidades públicas y privadas responsables del cumplimiento de la legislación en seguridad y salud en el trabajo brindan información completa y veraz sobre la materia. De existir discrepancia entre el soporte documental y la realidad, las autoridades optan por lo constatado en la realidad.

8. Principio de Protección

Los trabajadores tienen derecho a que el Estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente, en forma continua. Dichas condiciones deben propender a:

- a) Que el trabajo se desarrolle en un ambiente seguro y saludable.
- b) Que las condiciones de trabajo sean compatibles con el bienestar y la dignidad de los trabajadores y ofrezcan posibilidades reales para el logro de los objetivos personales de los trabajadores.

2.3.8. Administrativo

Está relacionado con los planes organizacionales de una empresa, líneas de responsabilidad, métodos de eficiencia, sistemas de empoderamiento, organigramas y demás esfuerzos encaminados a producir operaciones efectivas, así como a regular el cumplimiento de las normas, políticas y metas establecidas. Es un método para mantener el orden de los asuntos administrativos a través de un proceso de planificación, organización, dirección y control de actividades. Hay dos tipos de uso:

Operación: Analiza los procedimientos y políticas de la empresa para garantizar la planificación, ejecución y control de la misión.

Organización: Analiza la forma en que las empresas asignan tareas y delegan responsabilidades. (Calero,2017)

2.4. Estudio de caso

DATOS DE LA EMPRESA

Razón Social:

La Razón Social de la Empresa es MTCON E.I.R.L

Número de Identificación Tributaria:

RUC N° 20600464281

Giro del Negocio:

La Empresa **MTCON E.I.R.L** es una empresa Piurana, que se dedica a la Fabricación de productos metálicos para uso estructural y algunos de sus servicios que ofrece son instalación, reparación y mantenimientos.

Domicilio Fiscal:

A.H San Martin, distrito de Veintiséis de octubre

Número de Establecimientos:

Uno.

Número de trabajadores:

La Empresa MTCON E.I.R.L - trabajadores tiene a su cargo 12 trabajadores, registrados en su planilla electrónica PDT 601.

Capital Social:

La Empresa MTCON E.I.R.L se constituye con un capital social de S/. 500.00 (quinientos y 00/100 nuevos soles).

El capital social se encuentra íntegramente suscrito y totalmente pagado.

La acreditación del pago del capital social consta en las declaraciones juradas de aporte y recepción de bienes.

Fecha de Constitución:

18 de Junio de 2015.

Régimen Tributario:

Régimen Mype

Forma de Constitución:

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

2.4.1. RESEÑA DE LA EMPRESA MTCÓN E.I.R.L

MTCÓN E.I.R.L, inició sus actividades en 2015, por lo cual ya cuenta con más de 06 años de presencia y trayectoria en el mercado.

MTCÓN E.I.R.L, fue constituida con un solo socio.

Desde el comienzo de nuestras actividades, nos especializamos en la Fabricación de productos metálicos para uso estructural y algunos de sus servicios que ofrece son instalación, reparación y mantenimientos.

Con el transcurso de los años hemos incorporado nuevas líneas de productos con el objetivo de proveer a nuestros clientes una solución integral a sus necesidades.

Contamos con un excelente grupo humano el cual se capacita en forma permanente a fin de estar actualizado en los cambios e innovaciones tecnológicas que se presentan en nuestro ámbito.

Nuestro objetivo principal es lograr una permanente mejora en nuestras actividades a fin de dar un servicio que asegure una entrega en tiempo y forma con su correspondiente asesoramiento, soporte técnico y su posterior servicio post-venta. La cumplimentación de las pautas mencionadas nos obliga a un estricto cumplimiento de nuestro manual de garantía de calidad y procedimientos a fin de lograr como meta final una satisfacción plena de nuestros clientes.

Es importante señalar, además, que nuestros servicios están fortalecidos por contar con un stock permanente de los principales productos de nuestra comercialización.

Estamos orgullosos de informar que **MTCÓN E.I.R.L** se ha hecho reconocido por excelente trabajo que ofrecen nuestro personal técnico y asimismo el área de atención a nuestros clientes.

Somos una empresa que ofrece sus servicios en todo el norte, cabe indicar que trabajamos con entidades financieras como Scotiabank, Banco de la Nación, Financiera Confianza etc.

2.4.2. VISION:

La visión de la empresa **MTCON E.I.R.L.**, es convertirse en una empresa líder en el competitivo mercado de lo que es la Fabricación de productos metálicos para uso estructural, los servicios de instalación, reparación y mantenimientos a nivel nacional, basándonos en los logros que poco a poco se están consiguiendo en el tiempo, además de ofrecer a nuestros clientes un servicio totalmente diferente, completo e integral.

2.4.3. MISION:

La misión de la **empresa MTCON E.I.R.L.**, brinda a sus clientes, servicios de alta calidad y confiabilidad a costos bajos, para eso buscan siempre varias alternativas de solución que permitan satisfacer las necesidades de sus clientes en los diferentes campos de mantenimiento y reparación de aires acondicionado.

Dadas las exigencias actuales en los procesos productivos, la empresa desarrolla sus actividades con una adecuada política de seguridad, prevención de riesgos y medio ambiente en base a las constantes capacitaciones de todos nuestros profesionales.

2.4.4. OBJETIVOS:

La empresa tiene como principal objetivo brindar la Fabricación de productos metálicos para uso estructural, trabajando bajo los más exigentes estándares en seguridad y calidad para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas y equipos. **MTCON E.I.R.L.** se caracteriza por brindar un buen servicio bajo las políticas de Cumplimiento antes del Plazo Establecido, todo esto se logra en base al **PROFESIONALISMO Y TRABAJO EN EQUIPO** que siempre se promueve a todos los miembros de la empresa.

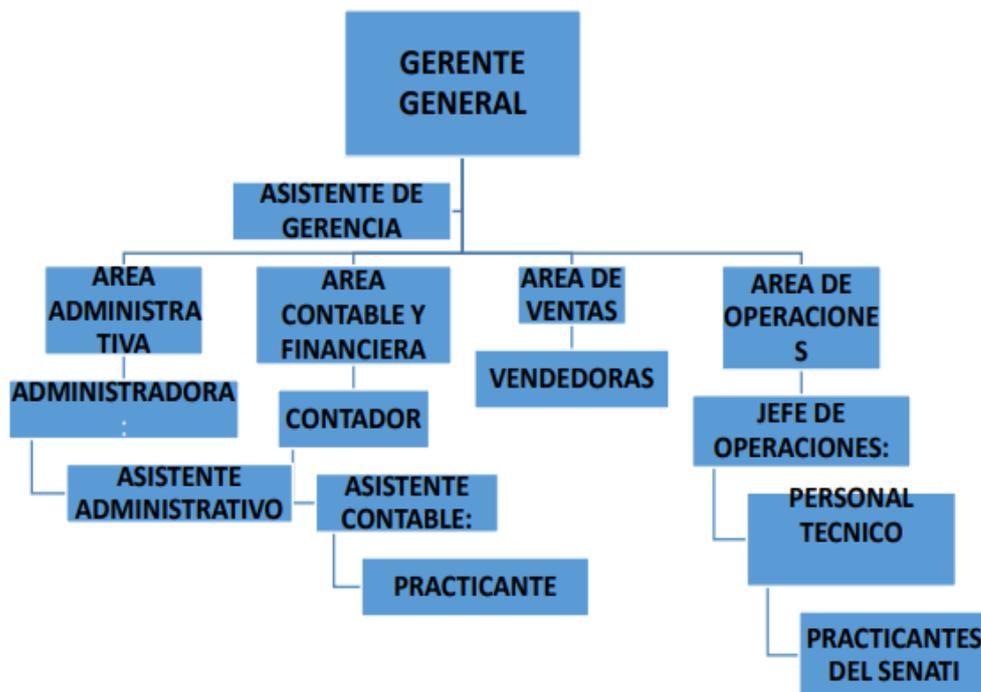
2.4.5. ORGANIGRAMA DE MTCÓN E.I.R.L

El organigrama muestra la existencia y organización de las diferentes áreas de una empresa. Es un esquema que representa la distribución de las áreas y como se encuentran conectadas entre sí, y si es el caso, la conformación de nuevas áreas y puestos.

El organigrama facilita la identificación de los puestos del personal, así como las relaciones entre ellos, es decir, las líneas de mando existentes de manera vertical y horizontal.

Un organigrama puede ser tan sencillo o tan complejo según lo requiera el tamaño de la empresa y de sus actividades.

El personal tiene responsabilidades multifuncionales por lo cual no es posible separar las actividades por cada puesto, por lo que es frecuente observar que una persona realice varias funciones de las áreas descritas.



Fuente: Elaboración propia

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, el proyecto no formulará hipótesis, basándose en: **Galán (2009)** determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

Franco (2014) manifestó que “Los estudios cualitativos, por lo regular, no formulan hipótesis antes de recolectar datos (aunque no siempre es el caso). Su naturaleza es más bien inductiva, lo cual es cierto, particularmente, si su alcance es exploratorio o descriptivo. Desde luego, cuando su alcance es correlacional o explicativo pueden formular hipótesis durante la obtención de la información, después de recabar datos, al analizarlos o al establecer las conclusiones”.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

El diseño aplicado es no experimental, descriptivo, cualitativo y de caso. La investigación a realizar, se buscó la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizarán para determinar los resultados.

4.1.1 Tipo de investigación

El estudio de investigación forma parte de una línea de investigación cualitativo.

4.1.2 Nivel de la investigación

La investigación presenta un nivel descriptivo, ya que se condiciona a describir a nivel documental, lo relevante de las 32 variables de estudio y de caso, ya que, se tendrá un ente para analizar.

4.2 Población y Muestra

4.2.1. Población

La Población de la presenta investigación está compuesta por 12 trabajadores de la empresa MTCO E.I.R.L

4.2.2 Muestra.

La muestra, está constituida por el Gerente General de la empresa en estudio, MTCO E.I.R.L, a quien se aplicará la presente encuesta.

4.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Matriz de operacionalización de las variables			
VARIABLES	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores
Control Interno	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:	Ambiente de control	Mecanismos de control interno
		Evaluación de riesgos	Aspectos disciplinarios
		Actividad de control	Segregación de Funciones de los trabajadores en las áreas
		Información y comunicación	Manual de Organización y Funciones MOF
		Supervisión	Implementos de seguridad y capacitación

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica e instrumento

La técnica fue la entrevista a profundidad y el instrumento de recolección de datos utilizado en la presente investigación fue el cuestionario pre estructurado con 32 preguntas.

Está compuesto por un conjunto de preguntas predestinadas a acopiar, enjuiciar y analizar la información teniendo en cuenta los objetivos de la investigación

4.5 Plan de Análisis

- **Respecto objetivo específico 1:** Se realizó la aplicación de un cuestionario de 32 preguntas al Gerente General de la empresa para así poder recopilar la información correspondiente.
- **Respecto objetivo específico 2:** Se realizó un análisis de las respuestas obtenidas en la encuesta aplicada.
- **Respecto objetivo específico 3:** Se crearon propuestas de mejora en base a las deficiencias encontradas en el análisis efectuado en el objetivo 2.

4.6 Matriz de Consistencia

Enunciado	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Metodología
<p>¿Las oportunidades del Control Interno administrativo mejora las posibilidades de la empresa MTCON E.I.R.L, Piura 2019?</p>	<p>Identificar las oportunidades del Control Interno administrativo que mejoren las posibilidades de la empresa MTCON E.I.R.L, de Piura en el año 2019.</p>	<p>Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa MTCON E.I.R.L, de Piura en el año 2019.</p> <p>Describir las oportunidades del control interno administrativo que mejoren las posibilidades de la empresa MTCON E.I.R.L, de Piura en el año 2019.</p> <p>Explicar la propuesta de mejora del control interno administrativo de la empresa MTCON E.I.R.L, de Piura en el año 2019.</p>	<p>Control Interno</p>	<p>Diseño: Cualitativo – Descriptivo- y de caso.</p> <p>Técnica: Entrevista.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

Fuente: Elaboración propia

4.7. Principios Éticos

Según (ULADECH, 2016) nos dice que: Toda investigación científica tiene como base los principios éticos ya que son indispensables para la realización de la investigación, todos estos principios constan de bases, reglas y normas éticas. Entre ellos tenemos:

- **Protección a las personas:** Cuando se realiza un proyecto de investigación en base a participantes o integrantes que no tienen la capacidad de tomar una decisión, implica una violación de la ética de la investigación. Los representantes comunitarios pueden ayudar a reconocer el proceso decisorio único de las personas y las comunidades y sugerir las mejores maneras de empoderar a los participantes para que tomen decisiones voluntarias, pero sin involucrar sus propias ideas, mucho menos presionar a las mismas.
- **Libre participación y derecho a estar informado**

La persona que desarrolle o participe en actividades de investigación tiene el derecho a estar informado sobre los propósitos y finalidad de la investigación, así como de manera voluntaria desea participar en ella.

- **Beneficencia:** La beneficencia proviene del latín y significa "*hacer el bien*" a las personas involucradas. Lo correcto de esta norma es no hacer ningún tipo de daño. Dicho principio incluye los actos de amabilidad o caridad que van más allá de la estricta obligación.

Los representantes pueden contribuir sus ideas y opiniones para avalar que los beneficios de la investigación sean inapreciables al colaborador a la vez que se restan los riesgos. A dicho compromiso se le conoce como no maleficencia, originario de la promesa clásica de "*antes que nada, no hacer ningún daño*". Los riesgos a una persona que participa en un estudio de investigación deben ser sopesados contra los posibles beneficios y el conocimiento a ser adquirido.

- **Justicia:** El investigador debe cultivar un juicio razonable, ponderable y prevenirse para asegurarse de que las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o soporten prácticas injustas. Se registra que la ecuanimidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.
- **Integridad científica:** La honestidad o rectitud deben dirigir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de instrucción y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta primordialmente valiosa cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se justiprecian y declaran daños, riesgos y beneficios viables que puedan afectar a quienes advierten en una investigación.

V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico N°1.

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa MTCO E.I.R.L, de Piura en el año 2019.

ENCUESTA APLICADA

		SI	NO	A/V	OPORTU NIDADES	DEBILI DAD
	I. INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA					
1	¿Cuál es la constitución Legal de la Empresa?					
	A. Persona natural					
	B. Persona jurídica	X			X	
	C. Informal					
2	¿A qué Régimen Tributario pertenece su representada?					
	A. RUS (Régimen Único Simplificado)					
	B. RER (Régimen Especial de Impuesta a la Renta)					
	C. R.G (Régimen General)					
	D. MYPE	X				

3	¿Cuántos años de experiencia tiene la empresa en el rubro?					
	A. Entre 1 a 5 años				X	
	B. Entre 6 a 10 años	X				
	C. Más de 10 años					
4	¿La empresa cuenta con certificado de Defensa Civil?	X			X	
	II. CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA					
5	¿La empresa cuenta con un área dedicada a la parte administrativa?					
	A. SI	X			X	
	B. NO					
6	¿Cuántos trabajadores laboran en e l área administrativa?					
	C. De 1 a 5	X				
	D. De 6 a 10					
	E. Más de 10					
7	¿Realiza actividades de control interno en esta área?		X			X
8	¿Son estas actividades implementadas de manera continua?		X			X

9	¿Cumple con los principios institucionales de seguridad de la empresa?	X			X	
10	¿Cree usted que el control interno facilita la toma de decisiones?	X			X	
11	¿Tiene la empresa un manual de organización?		X			X
12	¿La empresa tiene un organigrama visible?		X			X
13	¿Qué procedimiento realiza para la contratación de personal?					
	A. Convocatoria (Por redes social)					
	B. Recomendación (Terceros)					
	C. Prácticas pre profesionales	X				
14	¿Existe segregación de funciones entre su personal?		X			X
	III. CONTROL INTERNO EN EL AREA CONTABLE					
15	¿Lleva la empresa un control de los ingresos de Caja?	X			X	
16	¿En qué formato se registran los ingresos de caja?					
	A. Cuaderno					
	B. Software					
	C. Excel	X				

17	¿Cuenta la empresa con un fondo de caja chica para gastos menores?	X			X	
18	¿Realiza arqueos de caja chica?		X			X
19	¿Realiza usted los depósitos bancarios de la empresa?	X				
IV. CONTROL INTERNO EN EL AREA OPERATIVA						
20	¿La empresa cuenta con un Reglamento interno de trabajo para el personal técnico?		X			X
21	¿Se encuentra capacitado el personal para realizar las funciones que su cargo implica?		X			X
22	¿Realizan capacitaciones para el personal en los últimos 12 meses?	X			X	
23	¿Cuenta el personal con los implementos de seguridad para su personal?	X			X	
24	¿Supervisa al personal para evaluar su rendimiento?	X			X	
25	¿El personal técnico en planillas se encuentra registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE)?	X			X	
26	¿La empresa cuenta con un manual de funciones para el personal técnico?		X			X

27	Se promueve una cultura de administración y evaluación de riesgo a través de acciones de capacitación al personal Técnico		X			X
28	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencia?		X			X
29	¿Los recursos institucionales (financieros y materiales y tecnológicos) del área de operaciones están debidamente resguardados?	X			X	
30	¿La empresa cuenta con las medidas de seguridad ante siniestros?	X			X	
	V. CONTROL INTERNO EN EL AREA DE VENTAS					
31	¿La empresa cuenta con Libro de reclamaciones?		X			X
32	¿Ha sido denunciado ante INDECOPI en alguna ocasión?		X			X

Fuente: Elaboración propia

5.1.2 Respecto al objetivo específico N°2.

Describir las oportunidades del control interno administrativo que mejoren las posibilidades de la empresa MTCO E.I.R.L, de Piura en el año 2019.

OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LA EMPRESA “MTCO E.I.R.L”

EMPRESA EN GENERAL

1. Según la encuesta aplicada al gerente, representante legal de la empresa caso en Estudio MTCO E.I.R.L es de personería jurídica actualmente pertenece al Régimen MYPE. Contando con 06 años de experiencia en el rubro de Fabricación y venta productos metálicos para uso estructural y algunos de sus servicios que ofrece son instalación, reparación y mantenimientos

La organización Tiene diferentes áreas entre ellas tenemos tres áreas principales: Área administrativa y contable; en esta área laboran 5 personas y el área Operativa en la cual laboran 7 trabajadores (personal técnico). La empresa cuenta con el respectivo certificado de defensa civil para su funcionamiento.

AREA ADMINISTRATIVA

1. En la actualidad la empresa no tiene un sistema de control interno establecido en el área administrativa, no efectúa actividades de supervisión que garantizan el resguardo de sus recursos financieros y materiales, estas actividades no son implementadas de manera continua debido a que no están plasmadas en un documento.
2. La entidad tiene establecidos principios institucionales como: el compromiso en el desarrollo eficiente de actividades, la equidad en la ejecución de acciones administrativas, la justicia para actuar y juzgar bajo la verdad, legalidad cumpliendo con la leyes impuesta y la normatividad de la empresa e imparcialidad al ciertas situaciones donde no deben intervenir intereses personales, los cuales son seguidos a

cabalidad por su personal, estas actividades tienen como finalidad garantizar la calidad del servicio que la empresa presta.

3. Para la persona encuestada el control interno facilita la toma de decisiones, sin embargo, debido al presupuesto que maneja la empresa no es factible implantar un área dedicada a evaluar al control interno de esta área.
4. La empresa a pesar de contar con 12 trabajadores no cuenta con un manual de organización, que delegue funciones a cada colaborador de la entidad.

AREA CONTABLE Y FINANCIERA

1. De acuerdo a los requerimientos del área contable de la empresa, la entidad lleva un control de ingresos de caja en un archivo Excel que permite visualizar, modificar, actualizar e imprimir la información.
2. Como toda empresa tiene establecido un fondo de caja chica de S/ 2,000.00 (Dos mil Soles) para gastos menores como: movilidades de personal administrativo, viáticos de alimentación, etc. Este fondo es repuesto con un cheque emitido por gerente a nombre del representante legal.
3. El gerente no realiza arqueo de caja chica de manera semanal a la encargada del fondo, para determinar tanto la veracidad de los gastos efectuados y realizar la respectiva reposición.
4. Los depósitos bancarios de la empresa son realizados en determinadas ocasiones por el gerente cuando el importe es significativo, si el importe es pequeño se delega a otro responsable (Asistentes).
5. Como un control del área contable se realiza conciliaciones bancarias de manera mensual para identificar los gastos e ingresos de la empresa, esta actividad es realizada por el contador el cual sustenta todos los ingresos y gastos con los respectivos comprobantes de pago.

AREA OPERATIVA

1. Asimismo, la empresa no tiene un reglamento de trabajo establecido debido a que el Gerente no lo cree necesario por ser una Mype, la entidad cuenta con las respectivas medidas de seguridad, sin embargo, estas no son implementadas con el paso del tiempo.
2. El personal no se encuentra capacitado para realizar sus funciones dependiendo del trabajo a realizar.
3. Regularmente si asisten a charlas, pero por la poca disponibilidad de tiempo, a pesar de que la empresa busca que el personal se capacite de manera constante y los inscribe en diferentes cursos.
4. Los implementos de seguridad utilizados con frecuencia por el personal son: Botas de seguridad dieléctrica, arnés de seguridad industrial con doble línea de vida con amortiguador, guantes de cuero, protectores para ojo y oídos, cascos para soldar y mangas de soldador. Cabe indicar que todos estos implementos son otorgados por la empresa para que el personal técnico realice su trabajo adecuadamente.
5. El gerente también desempeña el papel dentro de la empresa de supervisor técnico el cual se encarga de evaluar el rendimiento del personal cada determinado periodo de tiempo a través de la aplicación de un examen de conocimientos. La supervisión a personal se realiza de manera diaria a través de la exigencia al mismo, del envío de un reporte diario en el cual indica avances por obras y los trabajos pendientes, así como las incidencias suscitadas durante el desempeño de sus funciones.
6. Los trabajadores registrados en planillas se encuentran inscritos en el Ministerio de Trabajo, dando cumplimiento a la Ley. Actualmente la empresa no cuenta con un manual de funciones para sus trabajadores sobre todo para el personal técnico.

La empresa si cuenta con alarmas contra incendios, ni extintores contra incendios, ni señales. Lo cual puede causar un desastre material y humano, al no tener estas disposiciones contenidas en el reglamento de los sistemas de detección de alarmar e incendios puede generar el cierre, clausura del negocio lo cual no sería de beneficio para la empresa.

AREA VENTAS

1. Una deficiencia detectada en el servicio de atención al cliente es que la empresa no cuenta con un libro de reclamaciones para sus clientes. Debido a que nunca ha sido denunciado en INDECOPI. Por tanto, no cree necesario adquirirlo.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3.

Explicar la propuesta de mejora del control interno administrativo de la empresa MTCÓN E.I.R.L, de Piura en el año 2019.

PROPUESTAS DE MEJORA DE LA EMPRESA “MTCÓN E.I.R.L”

EMPRESA EN GENERAL

Propuesta N° 01:

Implementar el control interno de la empresa MTCÓN E.I.R.L, a través del desarrollo de una gestión de riesgos adecuada.

Los riesgos son factores internos y externos que pueden afectar las operaciones que realiza la empresa, de acuerdo al impacto que estos puedan tener en la operatividad de la misma es necesario:

a) Evaluar su origen: Para identificarlo y proceder a determinar y analizar las causas y consecuencias que representa para la empresa, entre los riesgos a evaluar están aquellos que perjudican directamente las finanzas de la empresa.

b) Plantear Estrategias para combatirlo: Una vez efectuado el análisis correspondiente al riesgo detectado es importante plantear estrategias para combatirlo, estas estrategias deben estar basadas en la visión y valores de la empresa, pues serán el determinante del nivel de soporte de riesgos y su capacidad de acción ante ellos.

c) Designar un delegado para gestionar los riesgos: En la empresa estudio de caso esta persona es el gerente, el cual es responsable de supervisar el funcionamiento de la empresa, y evaluar el resultado de las medidas de control interno adquiridas para resguardar los recursos.

Funciones del gerente como gestor de riesgos de la empresa **MTCON E.I.R.L:**

Identificar los principales riesgos que puede tener la empresa:

- Ejecuta las estrategias definidas para reducir, erradicar y/o eliminar los riesgos.
Se encarga de plantear, realizar y gestionar las medidas de control de riesgo, evaluando constantemente su desempeño, eficiencia y eficacia.
- Se encarga de adaptar las medidas de control interno establecidas al funcionamiento de la empresa, su normativa y reglamento.
- Verifica el cumplimiento de las estrategias establecidas en el área operativa, para evaluar el cumplimiento de los procedimientos y reglas del área.
- Toma las medidas pertinentes ante problemas que puedan surgir en el desarrollo de su función.
- Tiene la facultad de designar a los participantes que intervendrán en la gestión de riesgo, supervisando y realizando las actividades designadas.

AREA ADMINISTRATIVA

Propuesta N° 02:

Implantación método de segregación de funciones en el área administrativa y contable de la empresa MTCON E.I.R.L.

Hoy en día uno de los factores más relevantes que exponen a las empresas a fraudes y conductas irregulares es la falta de un sistema de control interno, que resguarde los recursos financieros y económicos actuales y futuros de la empresa. El método de segregación de funciones representa una herramienta fundamental, para implementar el sistema de control interno dentro de la empresa caso de estudio, debido a que una mala segregación de funciones, puede ocasionar a la empresa una mayor exposición a sufrir fraudes, estafas, irregularidades en las transacciones y en la elaboración de reportes financieros.

El método a implantar en la entidad MTCON E.I.R.L, busca que la empresa separe las responsabilidades de las actividades que se realizan en el área contable-administrativa de la entidad, estas incluyen la autorización de una autoridad para realizar determinadas actividades, el registro de las operaciones que realiza la entidad, así también como mantener al resguardo los activos de la organización a través de la asistencia en temas de protección de los mismos. Una buena segregación de funciones permitirá al gerente detectar los errores, cometidos en las áreas de administración y contabilidad, ya sean estos intencionales o involuntarios.

Pasos a seguir para establecer una buena segregación de funciones dentro del área contable-administrativa de la empresa MTCON E.I.R.L.

La base para establecer una buena segregación de funciones es comprender que roles deben ser segregados, entre estos tenemos: La autorización para realizar actividades económicas y financieras de la empresa, custodia de activos como son las herramientas y la mercadería que tiene la empresa en almacén, etc., el registro de operaciones y reporte de transacciones financieras realizadas ya sea con dinero de caja chica o cuentas corrientes de la entidad.

Ejemplo: En la empresa MTCOON E.I.R.L. la encargada de fondo de caja chica, es la misma persona que valida los gastos cancelados con la misma y notifica sobre el importe a reponer. Una buena segregación de funciones establece que una persona se encargue del fondo de caja chica, otra que valide y registre los comprobantes de pago que sustentan los gastos de caja chica y una tercera que se encargue de efectuar el cuadro correspondiente para solicitar la reposición del fondo al gerente.

Paso N°1: Comprender las responsabilidades que no son adecuadas para realizar ciertas actividades.

Paso N°2: Establecer responsabilidades adecuadas en las políticas y manual de procedimiento de la empresa para promover y fomentar la segregación correcta de funciones.

Paso N° 3: Realizar una evaluación exacta de los recursos materiales, económicos y financieros con los que cuenta el personal para desarrollar mejores políticas.

Paso N° 4: Aprovechar los avances tecnológicos para establecer una mejor segregación de funciones, como son: herramientas de supervisión de acceso al sistema contable de la empresa, flujos de trabajos a desarrollar de manera automática y segura, con la finalidad de que las actividades tanto en el área contable -administrativa y operaciones se realicen correctamente y de manera eficiente y eficaz.

Procedimientos para desarrollar una buena Segregación de Funciones en el Área Contable –Administrativa DE MTCOON E.I.R.L.

El presente plan de procedimiento ha sido elaborado en base al número de personal que labora en el área, y a las funciones que desempeña cada uno dentro de la entidad:

Aprobación: Toda actividad a realizar deber ser aprobada por el gerente general de la empresa, en el presente caso el gerente es el primero que debe evaluar la actividad a realizar, los antecedentes y los resultados a obtener.

Ejecución: La actividad se ejecutará previa aprobación del gerente de la empresa, esta debe ser desarrollada por otra persona subordinada de Gerencia que tenga el conocimiento necesario para desarrollar la actividad de manera eficiente y bajo los lineamientos establecidos, según su función dentro de la empresa.

Registro: Todas las actividades realizadas deben ser registradas, sobre todo si estamos hablando de operaciones financieras, que implican tanto ingresos y egresos para la empresa. La entidad debe establecer formatos de registro para tener un mayor control sobre la mercadería, herramientas y materiales que ingresan y salen de almacén y sobre el personal la manipula.

Custodia: Los bienes adquiridos según su importancia, deben ser resguardados para evitar su pérdida, robo o deterioro. En la empresa caso de estudio se debe designar un encargado de almacén, que vigile la mercadería como son los equipos de Aire Acondicionado, repuestos, accesorios entre otros destinados a la venta, así como las herramientas del personal técnico, algunas de las cuales son muy costosos y difícil de adquirir en el mercado. Asimismo, debe inventariar todos los bienes mobiliarios de la empresa como son: Las computadoras, estantes, sillas, muebles y todo con lo que posee la empresa para desarrollar sus actividades.

Propuesta N° 03:

AREA CONTABLE

- 1. Medidas a tomar en cuenta para realizar un arqueo de caja chica eficiente.** El arqueo de caja chica es el procedimiento a través del cual se realiza un análisis de las operaciones realizadas con este fondo, durante un determinado periodo de tiempo, con

la finalidad de comprobar si se ha registrado todos los gastos realizados, y por consiguiente el saldo que arroja la sumatoria de gastos registrados, debe corresponder al dinero que se encuentra la caja chica en efectivo, asimismo estos gastos deben contar con el sustento respectivo. Esta acción representa una herramienta de evaluación para determinar si el control interno se estas desarrollando adecuadamente. Esta operación debe ser realizada diariamente por el gerente de la empresa en horarios y fechas no previstas por el responsable de caja chica. Con frecuencia se suelen encontrar faltantes o sobrantes, los cuales deben ser registrados contablemente como Diferencias de caja. Los faltantes deben registrarse como pérdidas y los sobrantes como ingresos.

Procedimiento para realizar un arqueo de caja eficiente:

- ✓ Programar arqueo de caja chica: El arqueo de caja se programa de manera espontánea, cuando lo situación lo amerite.
- ✓ Cerrar caja: Si el arqueo se realiza en horario de oficina, se cierra la oficina mientras se ejecuta.

Se generan formatos:

- Planilla de reporte de gastos.
 - Planilla de dinero en efectivo indicándose el valor y la cantidad de cada billete y moneda.
- ✓ Comparación de valores: Se procede a comparar la planilla de reporte de gastos con los comprobantes de pago en físico. El saldo total de la planilla de gastos debe ser igual a la cantidad de dinero en efectivo. Revisar que no existan gastos injustificados.
 - ✓ Elaborar acta de arqueo realizado: De acuerdo al resultado obtenido en la comparación de valores, se procede a elaborar el acta de arqueo, donde se plasma el resultado de la

acción de control realizada, la cual debe ser firmada por el gerente y el encargado del fondo de caja chica.

- ✓ Revisar si hay inconsistencias: Elaborada el acta de arqueo se verifica la existencia de inconsistencias y errores para tomar las medidas correctivas correspondientes. De encontrarse inconsistencias, se analizará las mismas, sino se procederá a archivar el acta.
- ✓ Analizar inconsistencias: En esta fase se analiza y verifica si hay faltante o sobrante de dinero.
- ✓ Realizar medidas correctivas: De haber un faltante el encargado del fondo debe reponer el dinero inmediatamente, de haber sobrantes estos deben ser registrados como tal en la caja central de la empresa. De encontrarse inconsistencias, el gerente tomara las medidas disciplinarias correspondientes, de acuerdo a la política de la empresa.

1. Procedimiento a seguir para realizar una conciliación bancaria eficiente.

La conciliación bancaria es el procedimiento en el cual se verifica que el saldo de los registros contables coincida con el saldo de la cuenta bancaria de la empresa. Esta medida es adoptada como una herramienta de control interno, para establecer un mayor control sobre los recursos financieros de la empresa, como transferencias, cobros y pagos realizados. En caso se detecten inconsistencias se procede a efectuar los debidos ajustes, para obtener el saldo de real que tiene disponible la empresa.

Para elaborar una conciliación bancaria eficiente, se debe realizar el siguiente procedimiento:

- Verificar y ajustar el saldo del estado de cuenta de las cuentas bancarias de la empresa: En esta etapa se verifica el saldo del estado de cuenta, realizándose los respectivos ajustes como son: sumar los depósitos en tránsito que se han realizado pero que el banco

demora 24 horas en registrarlo en sus cuentas y pasándolo al siguiente periodo, restar cheques en tránsito que representan aquellos cheques girados por la empresa, pero que al cierre de mes aun no son cobrados, asimismo de existir errores en el estado de cuenta emitido por el banco estos se deben corregir para finalmente obtener el saldo real de las cuentas.

- Verificar y ajustar saldo de los registros contables de la empresa: En esta etapa de la conciliación bancaria se procede a restar los interés y otros cargos cobrados por el banco donde se tiene la cuenta corriente, restar cheques que no cuenta con fondos y el cargo que generan, sumar los intereses acreedores generados por la cuenta, sumar las cuentas cobradas por la entidad financiera, sumar o restar los errores en los que el banco pudo haber incurrido en la elaboración de los estados de cuenta.
- Comparar los saldos obtenidos de los ajustes realizados: En esta etapa del procedimiento se verifica si los saldos obtenidos en los dos pasos anteriores coinciden, de no coincidir se debe repetir el procedimiento hasta encontrarse el error y lograr que los saldos obtenidos sean correctos y que coincidan con el dinero en efectivo que tiene la empresa hasta la fecha donde se realizó la conciliación bancaria.

Propuesta N° 04:

AREA OPERATIVA

Parámetros a evaluar y seguir para la elaboración de un Manual de Organización y funciones (MOF) para todo el personal que labora en MTCÓN E.I.R.L.

Manual de Organización y Funciones (MOF) Para MTCÓN E.I.R.L.

El Manual de Organización y Funciones, también llamado MOF, es un documento de carácter formal que la mayoría de empresas desarrollan para plasmar en él, la organización de la entidad, y que a la vez guía al personal en el desarrollo de sus funciones y actividades. El

MOF a elaborar para MTCO E.I.R.L debe contener principalmente el organigrama y la descripción de las funciones de todo el personal que labora en la empresa.

Como un ítem adicional se debe incluir la descripción de cada puesto, el perfil de la persona a ocuparlo y los métodos de evaluación que se utilizaran para evaluar al postulante a ocupar el cargo, con la finalidad de determinar si este cumple los requisitos, por ejemplo: Para contratar personal técnico, se debe evaluar al postulante para determinar si este tiene la experiencia necesaria y conocimiento sobre el rubro.

En la actualidad es muy importante para la empresa caso de estudio tener su MOF, debido a que por ser una entidad que presta servicios de mantenimiento, reparación e instalación y la venta de fabricación de productos metálicos, debe cumplir con los requerimientos que establecen las certificaciones de calidad, entre ellos que la organización cuente con su respectivo MOF; asimismo el uso y aplicación de este, aumenta la productividad de los trabajadores y de la empresa. Su desarrollo de manera adecuada puede incidir directamente con la rentabilidad de la empresa, debido a que se otorgara el tiempo adecuado para desarrollar ciertas actividades, con la finalidad de no incurrir en errores como descoordinaciones en la entrega de la mercadería, fallas en la producción del servicio y la demora en la entrega y culminación de proyectos.

Por ser una herramienta muy importante en el desarrollo de la empresa, su proceso de elaboración debe ser minucioso.

Recomendaciones a tener en cuenta para su elaboración

- Participación de todos los trabajadores, y el compromiso de ellos para cumplir funciones de acuerdo a lo que se va a establecer en el MOF, sobre todo del gerente y la parte administrativa de la empresa.

- Tiempo y colaboración de la parte administrativa y de gerencia, para tomar las decisiones más acertadas, con respecto a la elaboración del MOF.
- Equipo de trabajo que organice el proceso de elaboración.
- La empresa debe contar con un plan estratégico vigente.
- Uso de una metodología en particular para la elaboración del organigrama y el plan estratégico que refleje las funciones de los colaboradores de la entidad
- Establecer un plan de implantación del manual en la empresa, para reflejar los cambios que se darán.
- Poner a disponibilidad de todo el personal el manual, ya sea en formato físico y virtual.

Fases Fundamentales a desarrollar para Elaborar un Buen Manual de Organización y Funciones

- 1) Determinar las funciones que desarrolla cada trabajador de la empresa:** Para cumplir con esta fase se debe aplicar ciertos instrumentos de recolección de información, como las encuestas y cuestionarios que se aplicaran por área, en las cuales se busca evaluar la ubicación de cada puesto en la empresa, los subordinados de cada trabajador, las personas con las que está coordinan, quien es su superior, su función principal y las actividades que realiza. Es muy importante que todas las personas llenen los cuestionarios, incluso las personas que desarrollan las mismas actividades, para realizar un análisis y distribución más completa. Esta fase permitirá establecer el organigrama de la empresa.
- 2) Uso del tiempo del personal dentro de la empresa:** Es vital para la empresa determinar el tiempo que utiliza el personal dentro de la entidad para desarrollar cada actividad, con la finalidad de saber si los trabajadores están sobrecargados e identificar qué actividades o funciones les demandan más tiempo. Esta fase ayudara a distribuir

mejor el personal por área, de acuerdo a la demanda de tiempo que exige cada actividad a realizar en las áreas de toda la entidad.

- 3) **Determinar que funciones y puestos son estratégicos:** Busca identificar qué actividades que se realizan diariamente contribuyen a logro de los objetivos de la empresa, a través del desarrollo de un estudio de eficiencia, en el cual se aplicará el plan estratégico, se clasificara que actividades, están catalogadas como funciones en cada área de la empresa.
- 4) **Diseño del perfil que debe tener la persona a ocupar cada puesto:** En este punto se busca establecer las características, cualidades, aptitudes que debe tener la persona para ocupar cierto puesto dentro de la empresa, estas características deben ser medidas a través de pruebas psicológicas, análisis de la experiencia en el cargo, y referencias presentadas por los postulantes y candidatos al puesto para la contratación de personal y desarrollo de programas de capacitación.
- 5) **Evaluar el desempeño del personal:** A través del desarrollo de actividades de evaluación, con la finalidad de monitorear el desempeño de los trabajadores en su cargo. Esta evolución está orientada a determinar que hace el trabajador para lograr las metas de su cargo y si para desarrollar estas metas, aplica los valores establecidos por la empresa.

En base al resultado obtenido del desarrollo de las fases y tomando en cuenta las recomendaciones dadas, el esquema del Manual de Organización y Funciones a elaborar para MTCO E.I.R.L. es el siguiente:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) MTCO E.I.R.L.
CONTENIDO
Presentación
Introducción

CAPITULO I.

Aspectos Generales

Finalidad

1.2 Objetivos

1.3 Alcance

1.4 Aprobación, Divulgación, Vigencia, Actualización e Implementación

1.5 Base Legal

1.6 Justificación de la Reestructuración Orgánica

CAPITULO II : Relativo a la Empresa

2.1 Misión

2.2 Visión

2.3 Naturaleza

2.4 Finalidad

2.5 Objetivos

2.6 Funciones Básicas

CAPITULO III : Estructura Orgánica

3.1 Estructura Orgánica

3.1.1 Órgano de Gerencia

3.1.2 Órgano de Administración y Finanzas

3.1.3 Órgano de Operaciones

3.1.4 Órgano de Apoyo

3.2 Organigrama de MTCO E.I.R.L.

3.3 Definición de los Órganos Estructurales

CAPITULO IV: Descripción y Perfil de Cargos

4.1 Órganos de Dirección

4.1.1 De la Gerencia General

4.1.1.1 Organigrama Estructural de la Gerencia General

4.1.1.2 Cuadro Orgánico de Cargos de la Gerencia General

4.1.1.3 Información del Cargo de Gerente General

4.1.1.4 Información del Cargo de Secretaría de Gerencia General

4.2 Área de Administración y Finanzas

4.2.1 Organigrama Estructural del Área de Administración y Finanzas

4.2.2 Cuadro Orgánico de Cargos del Área de Administración y Finanzas

4.2.3 Información del Cargo Jefe del Área de Administración y Finanzas

4.2.4 Información del Cargo Contador General

4.2.5 Información del Cargo Asistente de Contabilidad

4.2.6 Información del Cargo Asistente de Administración

4.2.7 Información del Cargo Almacenero

4.3 Área de Operaciones

4.3.1 Organigrama Estructural del Área de Operaciones

4.3.2 Cuadro Orgánico de Cargos del Área de Operaciones

4.3.3 Información del Cargo Jefe del Área de Operaciones

4.3.4 Información del Cargo Especialista en Instalaciones, Mantenimiento y Reparaciones.

4.3.5 Información del Cargo Técnico de Refrigeración y Mantenimiento.

4.3.6 Información del Cargo Técnico Electricista

4.4 Área de Ventas

4.4.1 Organigrama Estructural del Área de Ventas

4.4.2 Cuadro Orgánico de Cargos del Área de Ventas

4.4.3 Información del Cargo Jefe Área de Ventas

i. Información del Cargo Asistente de Ventas

Propuesta N° 05:

AREA DE VENTAS

1. Procedimientos a seguir para poner a disposición de los clientes de MTCO

E.I.R.L. un libro de reclamaciones.

Dando cumplimiento a los Decretos Supremos N° 011-2011-PCM y N° 006-2014-PCM, la tercera propuesta de mejora está enfocada en brindar la Orientación necesaria al gerente de la empresa caso de estudio, para que este ponga a disposición de sus clientes un libro de reclamaciones.

Como su mismo nombre lo dice el libro de reclamaciones, es el formato en el cual los consumidores de un bien o servicio, pueden presentar su queja o reclamo al proveedor, para que este tome las medidas del caso y brinde una solución óptima a sus clientes. La empresa MTCOON E.I.R.L por ser una entidad que presta servicios y se dedica a la venta de Equipos de Aire Acondicionado, está obligada a poner a disposición de sus clientes el respectivo libro de reclamaciones.

Este libro tiene como finalidad mejorar la prestación del servicio y atención del cliente, dar solución a una queja o reclamo, garantiza la satisfacción de los clientes. Asimismo, el no contar con este formato la empresa está expuesto a que uno de sus usuarios presente sus reclamos y quejas ante INDECOPI, y este aplique la respectiva multa.

VISIBILIDAD DEL LIBRO DE RECLAMACIONES MTCOON E.I.R.L.

Cuenta con un local propio en el cual puede exhibir su libro de reclamaciones en físico, asimismo cuenta con una página Web que oferta sus productos a sus consumidores, debido a que la entidad presta servicios a empresas que se encuentran en otras zonas, es recomendable que además de tener un libro físico, también ponga en su página Web un libro de reclamaciones virtual, que permita a sus clientes poner sus quejas o reclamos desde un ordenador ubicado dentro de la empresa.

PLAZO PARA ATENDER QUEJAS Y RECLAMOS

La empresa cuenta con un plazo de 30 días calendario para atender y dar solución a los reclamos y quejas de sus clientes, este plazo puede ampliarse dependiendo de su naturaleza que lo justifique. Al usuario al no recibir respuesta alguna, puede acercarse a las oficinas de INDECOPI con la copia de su reclamo, para que esta entidad aplique la multa y sanción del caso. Cabe indicar que todo gasto que ocasione presentar el reclamo, es repuesto por la parte que debe dar solución al reclamo.

MULTAS Y SANCIONES POR NO CONTAR CON LIBRO DE RECLAMACIONES Y NO ATENDER LAS RECLAMACIONES

De no contar la empresa con su respectivo libro de reclamaciones o no atender las quejas o reclamos de sus clientes, el INDECOPI, pueden imponer una multa o amonestación, por máximo de 450 Unidades Impositivas, de acuerdo a la infracción realizada.

ESTRUCTURA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Este libro debe contar con mínimo 03 copias incluyendo la página original, la cual es entregada al usuario al momento de presentar su queja o reclamo, la segunda queda a disposición del proveedor del bien o servicio y la tercera es remitida a INDECOPI cuando es solicitada (plazo 03 de días hábiles para presentarla y en el caso de ser inspección debe ser presentada inmediatamente). Se debe ingresar el reclamo o queja en el momento oportuno.

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico N°01

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa MTCON E.I.R.L, de Piura en el año 2019.

- ✓ La empresa MTCON E.I.R.L; cuenta con oportunidades que le han permitido ser es una de las entidades con más clientela de la región Piura, cuenta con precios muy cómodos por lo que la hace accesible a comparación de las demás empresas de prestación de servicio al público de la ciudad. A través de los años ha logrado expandirse e incluso trabajar con grandes empresas constructoras.
- ✓ Los trabajadores consideran que implementar mecanismos de control interno ayudará a tomar decisiones eficientes, brindar mejor atención al público, proporcionar seguridad al cliente e incrementar los ingresos de la empresa.

- ✓ Así mismo se les otorga a los empleados un tiempo razonable para que puedan realizar sus tareas, permitiéndoles que puedan brindar una mejor atención a los clientes.
- ✓ El personal de la empresa cuenta con todos los enseres de trabajo que puedan requerir en el cumplimiento de sus funciones diarias, para evitar posibles accidentes o multas, según sea el caso. Pero sin embargo no cumplen lo requerido.
- ✓ El Gerente de la empresa debe realizar cada cierto tiempo pruebas sorpresivas al personal para verificar si se está cumpliendo correctamente con las tareas encomendadas.
- ✓ En cumplimiento del reglamento interno de trabajo la empresa aplica procesos disciplinarios por responsabilidad en funciones. La sanción disciplinaria que se aplica pretende mantener la capacidad por parte del Gerente para organizar el trabajo de sus empleados.
- ✓ Todo lo que ocurre en la empresa es comunicado directamente al Gerente quien a su vez es el dueño para que pueda solucionar los problemas y tome las decisiones correspondientes.
- ✓ En lo que concierne al aspecto contable los registros, libros, declaraciones mensuales y anuales son llevados correctamente por la Contadora encargada. Así mismo se le alcanza al Gerente oportunamente la información que requiere. La contabilidad es llevada de manera computarizada.
- ✓ Se pudo identificar que también se realizan depósitos diarios de efectivo a una entidad bancaria, para evitar sustracciones de dinero. Para ello es el mismo gerente el encargado quién realiza los depósitos diarios.
- ✓ Los trabajadores de la empresa cuentan con seguro Complementario de Trabajo ya que por las labores de riesgo que realizan en especial los trabajadores del área de corte, despacho e instalación.

- ✓ Al momento en lo que concierne a las instalaciones se realizan por orden de pedido y de manera eficaz ya que así quedan los clientes satisfechos.

5.2.2 Respecto al objetivo específico N°02

Describir las oportunidades del control interno administrativo que mejoren las posibilidades de la empresa MTCO E.I.R.L., de Piura en el año 2019.

PARA LA EMPRESA

- ✓ No existe una cultura de administración y evaluación de riesgo, que le permita al gerente y al personal de la empresa identificar y gestionar los riesgos para reducir el impacto negativo que estos pueden generar, debido al poco personal que tiene la empresa.

AREA ADMINISTRATIVA

- ✓ Se determinó que la empresa no cuenta con una línea de mando definida, por lo tanto, no tiene un organigrama visual estructurado donde se vean reflejado todas las áreas específicas del negocio.
- ✓ Se determinó que en la empresa el personal no tiene segregación de funciones para realizar sus actividades, debido a la falta de un manual de organización y funciones establecidas por cada área.
- ✓ La empresa no contempla procesos específicos para la contratación del personal
- ✓ La empresa no tiene evidencia de controles o registros que garanticen el ingreso y salida del efectivo y mercadería. Además, se detectó que la centralización de las decisiones en una sola persona al momento de tomar decisiones dado que se tiene que esperar la autorización o visto bueno para poder proceder en actividades que son de vital importancia retrasando o deteniendo la continuidad de las operaciones.

- ✓ Se determinó que la empresa no realiza inventario físico de las existencias, debido que no cuentan con procesos administrativos formales (documentados).

AREA CONTABLE Y FINANCIERA

- ✓ El resguardo de los recursos, en especial en el área contable, ayuda a detectar el incumplimiento de los objetivos diseñados por la empresa, por lo que es importante contar con un arqueo de caja chica efectivo, con la finalidad de controlar y evaluar el manejo del fondo designado para gastos pequeños de la empresa tener la posibilidad de establecer las diversas funciones acordes al perfil del colaborador el cual es necesario para saber si califica al puesto y medir su rendimiento o desempeño en el cargo.
- ✓ Los procesos que se ejecutan en el área de contabilidad de la empresa “MTCON E.I.R.L” en la ciudad de Piura están apoyados en los principios que rigen la contabilidad, además de guiarse por las Normas contables para la interpretación y análisis de sus Estados Financieros, la empresa deposita su confianza en las áreas designadas a los procesos independientes de cada área para un mejor flujo de información y que optimice estas labores en eficiencia y eficacia.

AREA OPERATIVA

- ✓ Se determinó que en la empresa el personal no tiene segregación de funciones para realizar sus actividades, debido a la falta de un manual de organización y funciones establecidas por cada área.
- ✓ Se identificó que no se lleva un inventario de los materiales de la empresa, si bien es cierto al ser una Mype no está obligada a presentar inventarios anuales, internamente se debería llevar un control acerca de la mercadería que entra y sale de la empresa para evitar sustracciones y/o faltantes que perjudican a la empresa económicamente

AREA DE VENTAS

- Se identificó que no se existen espacios bien designados para cada área, no se encuentran segregadas las funciones de cada trabajador, no se les brinda capacitaciones constantes a los trabajadores para que estos puedan ejercer sus funciones eficientemente, no se cuenta con la cantidad de trabajadores suficiente para abastecer a todos los clientes. Todo lo antes mencionado ocasiona que exista una desorientación en las labores que realizan los trabajadores siendo los más perjudicados los clientes. Así mismo ocasiona cierto malestar laboral, por lo consiguiente no se refleja una buena efectividad en las labores del personal. Además, que no cuenta con un Libro de Reclamaciones.

5.2.3. Respecto al Objetivo Especifico N° 03

Explicar la propuesta de mejora del control interno administrativo de la empresa MTCO E.I.R.L, de Piura en el año 2019.

PARA LA EMPRESA

- ✓ **Implementar el control interno de la empresa MTCO E.I.R.L, a través del desarrollo de una gestión de riesgos adecuada.**

Detectara los riesgos que son factores internos y externos que pueden afectar las operaciones que realiza la empresa, de acuerdo al impacto que estos puedan tener en la operatividad.

AREA ADMINISTRATIVA

- ✓ **Implantación método de segregación de funciones en el área administrativa y contable de la empresa MTCO E.I.R.L.**

Esto servirá para separar las responsabilidades de las diversas actividades que intervienen en la elaboración de los estados financieros, incluyendo la autorización y

registro de transacciones, así como mantener la custodia de activos. La segregación de funciones también representa una actividad de control clave que afecta a todas las aseveraciones en los estados financieros. Como resultado, una segregación de funciones o inapropiada puede representar un aspecto importante para las organizaciones originando debilidades materiales o deficiencias significativas en los controles internos. Esto es porque dichas deficiencias pueden resultar en una mayor posibilidad de fraude, errores, o irregularidades en los procesos, en el procesamiento de transacciones y en reportes financieros.

AREA CONTABLE

- ✓ **Medidas a tomar en cuenta para realizar un arqueo de caja chica eficiente de la empresa MTCON E.I.R.L.**

Con lo propuesto ayudará a que la empresa pueda, determinar cuánto le costaría el invertir en dicha área y una orientación acerca de cómo estaría organizada y el personal a emplear. Permitiéndole a su vez a que exista una mejor organización de la documentación contable, así como un mejor ambiente laboral, eficiencia y eficacia al momento de realizar la contabilidad de la empresa.

AREA OPERATIVA

- ✓ **Parámetros a evaluar y seguir para la elaboración de un Manual de Organización y funciones (MOF) para todo el personal que labora en MTCON E.I.R.L.**

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

que el personal realiza múltiples funciones sin saber cuáles son sus reales responsabilidades que no esclarece la política organizativa.

AREA DE VENTAS

- ✓ **Procedimientos a seguir para poner a disposición de los clientes de la empresa MTCON E.I.R.L, un libro de reclamaciones.**

Es una innovación precedida incluso a la dación del Código de Defensa y Protección al Consumidor, Código del consumidor para mejores referencias. Y digo innovación para el Perú por lo menos, porque no se conocen referencias algunas excepto el libro de quejas que toda entidad debe tener.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al Objetivo Especifico N° 1.

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa MTCON E.I.R.L, de Piura en el año 2019.

Aplicado el cuestionario al gerente de la empresa, se ha podido identificar las siguientes oportunidades del control interno administrativo de la empresa MTCON E.I.R.L:

OPORTUNIDADES DE LA EMPRESA EN GENERAL

- ✓ La empresa tiene 05 años de experiencia en el mercado, contando con una amplia cartera de clientes fijos entre ellos empresas de gran prestigio como instituciones financieras, hoteles, clínicas etc., que requieren un servicio de calidad.
- ✓ MTCON E.I.R.L. Es una empresa formal inscrita en registros públicos y en el Régimen Mype, que cumple de manera oportuna con la declaración y pago de los tributos correspondientes.
- ✓ Tiene Certificado de Defensa Civil y Licencia de Funcionamiento para realizar sus actividades de manera formal y dando cumplimiento a lo exigido por ley, contar con esto requisitos es indispensable para la empresa, para evitar que ha futuro se le imponga multas y sanciones a la empresa.
- ✓ Cuenta con personal calificado para realizar una buena gestión de riesgos, a través del análisis de situaciones pasadas, para proponer las medidas a adoptar para reducir o evitar los riesgos detectados y analizados previamente.

AREA ADMINISTRATIVA

- ✓ La empresa realiza actividades de control interno en el área administrativa como son:
Asignación de responsabilidades a su personal y monitoreo constante de las actividades que realizan los trabajadores que laboran en esta área.
- ✓ La entidad tiene establecidos principios institucionales como el compromiso, la equidad, justicia, legalidad e imparcialidad, que guían las actividades de control interno realizadas.

AREA CONTABLE Y FINANCIERA

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

AREA OPERATIVA

- ✓ El personal técnico cuenta con los respectivos implementos de seguridad también llamados EPP (Equipos de Protección del personal) como son: Botas de seguridad dieléctrica, arnés de seguridad industrial, guantes de cuero, para realizar sus funciones y actividades de manera eficiente.
- ✓ El personal técnico está calificado para realizar buenas prácticas de refrigeración, trabajos de riesgo en altura, izado y levantamiento de equipos, y bloqueo y verificación de equipos de aire acondicionado averiados.

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

Respecto al Objetivo Especifico N° 2.

Describir las oportunidades del control interno administrativo que mejoren las posibilidades de la empresa MTCO E.I.R.L, de Piura en el año 2019.

OPORTUNIDADES DE LA EMPRESA EN GENERAL

- ✓ La empresa en estudio es de personería jurídica inscrita en el Régimen Mype por lo que debe con sus obligaciones tributarias según la normativa, está dividida en cuatro áreas principales: Área Administrativa, Contable y Financiera, Ventas y Operativa.
- ✓ No cuenta con el presupuesto suficiente para implementar un sistema de control interno adecuado, que le permita mantener un control más exacto sobre sus recursos materiales y financieros, debido a que la empresa es pequeña y su gerente no lo cree necesario.
- ✓ No existe una cultura de administración y evaluación de riesgo, que le permita al gerente y al personal de la empresa identificar y gestionar los riesgos para reducir el impacto negativo que estos pueden generar, debido al poco personal que tiene la empresa.

AREA ADMINISTRATIVA

- ✓ Como toda organización posee principios institucionales como son: el compromiso, la equidad, justicia, legalidad e imparcialidad, que guían y orientan las acciones que realiza su personal, estos principios son reglas de conducta para los trabajadores.
- ✓ No posee un Manual de Organización y Funciones documentado para todo su personal, debido a que el gerente considera que no es indispensable, porque su representada

cuenta con personal técnico altamente capacitado, que conoce a profundidad su función dentro de la organización.

- ✓ La empresa tiene un organigrama, en el cual se detalla las áreas de la empresa, el orden jerárquico y rango de cada puesto, así como las funciones de cada trabajador, sin embargo, esta herramienta de organización no está colocada en un área visible ni a disposición de todo el personal.
- ✓ La política administrativa para la contratación de personal consiste en que las personas a contratar realizan prácticas pre profesionales en la empresa con un periodo de duración mínima de 3 meses, en los cuales se evalúa su capacidad y desarrollando al momento de solucionar dificultades que puedan surgir durante el desarrollo de sus actividades.
- ✓ A pesar de contar la empresa con su organigrama propio, no existe segregación de funciones, debido a que la mayoría de trabajadores tienen dos a tres funciones, en áreas diferentes, ocasionando que se comentan errores durante el desarrollo de ciertas actividades.

AREA CONTABLE Y FINANCIERA

- ✓ Lleva una contabilidad completa, en cumplimiento a las exigencias del régimen tributario al que pertenece, mensualmente presenta sus libros electrónicos como registro de compras y ventas, en el plazo establecido con la finalidad de evitar multas o sanciones por parte de SUNAT.
- ✓ Realiza un control de los ingresos de caja, a través de un Excel en el cual detalla las facturas emitidas, la fecha de vencimiento de cada una, para efectuar el cobro automático a los clientes en caso estos no cancelen sus facturas en el plazo establecido.

- ✓ Realiza conciliaciones bancarias de manera periódica, es decir mensualmente para determinar si el saldo que tiene en su sistema contable es el mismo que hay en la cuenta corriente de la empresa, detectar errores en los abonos, prevenir pérdidas.
- ✓ Efectúa arqueos de caja chica inopinados, para determinar si el fondo de caja chica está siendo utilizado de manera responsable por el encargado y si los gastos registrados son reales y cuentan con su respectivo sustento.

AREA VENTAS

- ✓ No cuenta con el respectivo libro de reclamaciones, para que sus clientes expresen sus quejas y reclamos con la finalidad de mejorar la calidad del servicio, no contar con este requisito puede generar que INDECOPI le imponga una amonestación o multa a la empresa, dependiendo de la gravedad de la infracción.
- ✓ Hasta la fecha la empresa no ha sido denunciada ante INDECOPI, debido a que los clientes presentan sus quejas directamente al área administrativa, para que esta programe la atención de manera oportuna, de haber inconformidad con el servicio recibido el cliente puede retrasar el pago hasta que la empresa atienda el reclamo.

AREA OPERATIVA

- ✓ La empresa no cuenta con un reglamento de trabajo documentado para el personal técnico, debido a que el gerente confía en el profesionalismo de sus trabajadores, además que diariamente les hace referencia de sus labores que tienen que realizar, bajo las normas de trabajo.
- ✓ Por ser una empresa que presta servicios a entidades financieras toma las respectivas medidas de seguridad al momento de realizar trabajos de alto riesgo; estas medidas no son implementadas de manera constante por falta de tiempo y dedicación de los órganos supervisores.

- ✓ El área de Operativa cuenta con un supervisor, el cual está autorizado para intervenir en los trabajos diarios que realizan los técnicos, si fuera necesario. La función de este supervisor es evaluar el desempeño del personal, verificar los avances y acabados de los trabajos con la finalidad de informar oportunamente las observaciones detectadas, para que gerencia tome las respectivas medidas correctivas.
- ✓ La empresa es muy reconocida en toda la zona norte por la calidad de servicio que presta, es por ello que es invitada a todas las charlas, talleres que realizan sus proveedores, pero por la poca disponibilidad de tiempo de su personal técnico, es imposible que estos asistan regularmente a estas actividades.
- ✓ La empresa otorga los implementos de seguridad necesarios a su personal técnico como: Guantes, cascos, chalecos, Arnés, botas de seguridad, con la finalidad de salvaguardar la vida de los trabajadores y evitar que sufran accidentes laborales, debido a que diariamente manipulan tableros eléctricos y realizan trabajos en altura.
- ✓ Como una medida de seguridad implementada este año la empresa instalo un sistema de cámaras de video vigilancia, para monitorear la labor de su personal y observar la manipulación de mercadería y herramientas, con la finalidad de evitar que la empresa sufra pérdidas y sustracciones.

Respecto al Objetivo Especifico N° 3.

Explicar la propuesta de mejora del control interno administrativo de la empresa MTCON E.I.R.L, de Piura en el año 2019.

PARA LA EMPRESA EN GENERAL

- ✓ La propuesta de mejora planteada establece la implementación de un ambiente de control interno dentro de la empresa a través de una gestión adecuada de riesgos, se propone que el gerente asuma el papel de gestor de riesgos a través del desarrollo de actividades que garanticen la identificación, reducción y/o eliminación del riesgo

detectado. Las medidas a tomar ante los riesgos requieren de la participación de todo el personal que labora para la empresa.

AREA ADMINISTRATIVA

- ✓ Esta propuesta de mejora propone los pasos a seguir para establecer una buena segregación de funciones, y el procedimiento a desarrollar para implantar este método en la empresa MTCO E.I.R.L. el cual tiene como finalidad separar las responsabilidades de las funciones de cada trabajador, detectar errores durante el desarrollo de ciertas actividades, establecer las acciones que se deben desarrollar bajo la supervisión y aprobación de la autoridad respectiva.

AREA CONTABLE Y FINANCIERA

- ✓ En esta propuesta de mejora se desarrolló el procedimiento a seguir para realizar un arqueo de caja chica efectivo, con la finalidad de controlar y evaluar el manejo del fondo designado para gastos pequeños de la empresa. En este procedimiento se establece qué hacer cuando se encuentran sobrantes o faltantes de dinero durante el desarrollo de esta acción de control interno, y los formatos a utilizar para su ejecución.
- ✓ En conclusión, la segunda propuesta de mejora está orientada a establecer el procedimiento a desarrollar para efectuar una conciliación bancaria eficiente, con la finalidad de implantar un mayor control sobre los cobros, pagos y transferencias que realiza la empresa. Esta propuesta propone 03 pasos básicos a seguir para determinar si el saldo que tiene la empresa en efectivo es el mismo que indican sus registros contables y la cuenta corriente de la empresa.

AREA VENTAS

- ✓ En esta propuesta de mejora se desarrolló el procedimiento a seguir para poner a disposición de los clientes de MTCON E.I.R.L. el respectivo libro de reclamaciones, el cual es un requisito indispensable para brindar un servicio de calidad, asimismo para mejorar la prestación del servicio, a través de la atención de las quejas y reclamos de los usuarios, evitando así también que la empresa sea multada por INDECOPI por no contar con el respectivo formato.

AREA OPERATIVA

- ✓ En esta propuesta de mejora se ha plasmado las recomendaciones a tener en cuenta para elaborar un Manual de Organización y Funciones (MOF) para la empresa en estudio; las fases a seguir a través de la aplicación de encuestas al personal de cada área para determinar sus actividades, responsabilidades, evaluar su rendimiento, su carga laboral y el tiempo que demoran para realizar ciertas labores, y el esquema que debe tener el documento a elaborar; en el cual se colocara el organigrama de la empresa.

Aspectos Complementarios

Referencias Bibliografías.

Águilar, L. A. (2017). Derecho laboral Práctico. Guayaquil: Publicaciones Jurídicas.

Alvarez, J. (2017). Control interno. México. Recuperado el 24 de Mayo de 2018, de:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>

Ávila, C. (2017). Teoría del control interno. Colombia: UNIREMINGTON. Recuperado el 24 de Mayo de 2018

Arucano, I. (2017). Control Interno - Principios de Control interno. Recuperado el 3 de Agosto de 2019, de: <https://www.monografias.com/trabajos109/controlinterno-contabilidad/control-interno-contabilidad.shtml>

Bances, C.; Bel R.; Núñez R. & Rosas J. (2017). *Diagnostico Operativo de la empresa CIME Comercial S.A.* Lima - Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9584>

Benítez Torres, Carlos (2017). *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería MY FRIEND.* ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura: sector los ceibos de la ciudad de Ibarra. Obtenido de:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TE SIS.pdf>.

Contraloría General de la República, 2. (2017). Ética. Lima. Recuperado el 22 de Mayo de 2018

COSO. (2017). Teorias de sistema integrado de control interno. Lima. Recuperado el 23 de Mayo de 2018

- Delgado, V. (2017).** *Departamento de compras y su función en una organización.* Universidad tecnológica Gral. Mariano Escobedo. Recuperado el 3 de Agosto de 2019, de: <https://es.slideshare.net/VitervoMar/gestion-de-compras-tarea-1>
- Flores, A. (2017).** *Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios, rubro taxi en el Perú- Taxi Turístico San José S.A.C- Piura.* Piura- Perú. Universidad Católica los ángeles de Chimbote. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/966/GESTION_FINANCIERA_SECTOR_COMERCIO_FLORES_PALACIOS_DIEGO_ANSELMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Guerra, L. (2017).** *El control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES ubicadas en el mercado central de Piura.* Piura- Perú. Universidad Nacional de Piura. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/581>
- Herrera Lozano, Evelyn (2018).** *Evaluación especial a la gestión administrativa – financiera a la cooperativa de transporte pesado San Francisco ubicada en el cantón Valencia, durante el período del primer semestre del 2016 realizado en Quevedo – Los Ríos –Ecuador.* Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/jspui/bitstream/43000/952/1/T-UTEQ-0122.pdf>
- Mori Bazán, Alberth, & Chistama Putpaña, Jaureman (2017).** *La auditoría interna y su incidencia en el control de las operaciones económico financieras en la empresa comercial L.C. GROUP S.A.C. Tarapoto -periodo 2015.* Obtenido de http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/632/1/Alberth%20Michelson%20Mori%20Baz%C3%A1n_Jaureman%20Chistama%20Putpa%C3%B1a.pdf

Perez, Roger (2020). *Elementos del Control Interno*. Obtenido de

<https://blog.excelcontablex.com/quieres-conocer-los-elementos-del-control-interno-de-la-contabilidad/>

Robles Castro, Karen (2019). *Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en la Gestion Administrativa de la Empresas nacionales: Caso FIBRATER S.R.L.* Chimbote:

file:///C:/Users/HP/Downloads/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_ROBLES_CASTRO_KAREN_NOHELY.pdf.

Rosario Jaramillo , Rosario (2018). *El Control Interno y su Influencia en la Gestion Administrativa de las Empresas Comerciales del Perú: Caso Empresa Servicios Generales el Aldeano E.I.R.L de Sihuas 2016*. Chimbote .

<https://docplayer.es/159902667-Facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-contabilidad.html>

Sánchez, A. (2017). *Régimen laboral en el sector público*. Esmeraldas: UTPL.

San Martín (2017). *El control interno en el departamento administrativo y su incidencia en la gestión institucional de la empresa nova alimentos Alimennovasa S.A. en el segundo semestre del año 2015*. Ecuador:

<https://redi.uta.edu.ec/handle/123456789/16961>. Obtenido de <https://redi.uta.edu.ec/handle/123456789/16961>

Sosa Pérez , Lesly. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa GOLDEN AMAZON GROUP S.A.C*. Obtenido de presObtenido de:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/152/1/SOSA%20PEREZ.pdf>

Soto, A. (2017). *Mantenimiento de un apartado de aire acondicionado.* España. Disponible en: <https://www.quieroapuntes.com/tesis-de-mantenimiento-de-unaparato-de-aire-acondicionado.html>

Valdés, A. (2017). *Responsabilidad y Delegación.* Editorial Libros Peruanos. Recuperado el 22 de Mayo de 2018

Vásquez, C.(2015). *La auditoría financiera como instrumento de control contable y financiero en las empresas del Perú: caso de la empresa industria pesada caldas E.I.R.L. de Chimbote, 2013.* Chimbote- Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3470>

Valcarcel, G. (2017). *Mecanismos innovadores para una buena gestión de control interno en cuentas por pagar en la empresa GMI S.A. INGENIEROS CONSULTORES, Lima 2016.* Universidad Privada Norbert Wiener. Lima-Perú. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/702/TITULO_VALCARCEL%20SANCHEZ_GIOVANNA%20DEL%20ROSARIO_pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

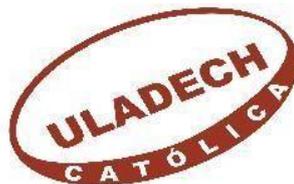
Vite, G. (2019). *Caracterización del Control interno en el área administrativa en las municipalidades del Perú. Municipalidad Distrital de Bernal-2018.* Piura- Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10163>.

Vargas Paredes, Diana & Ramírez Muñoz, Roberto (2018). *El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial ESTRELLA S.R.L.* Obtenido de gestión comercial en la ferretería comercial ESTRELLA S.R.L. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VARGAS_DIANA_CONTROL_INTERNO_GES

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Señor empresario:

El objetivo de esta encuesta tiene por finalidad recoger información para el desarrollo de mi investigación titulada: Propuestas De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno Administrativo De La Empresa MTCO E.I.R.L – Piura, 2019. La información que usted proporcione será estrictamente confidencial utilizada para fines académicos de la investigación.

Encuestador: Reyes Pardo Gaby Alexandra

Fecha: Mayo, 2019

Instrucciones:

Marque con una “X” la respuesta que considere corresponde a la realidad.

		SI	NO	A/V
	I. INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA			
1	¿Cuál es la constitución Legal de la Empresa?			
	A. Persona natural			
	B. Persona jurídica			
	C. Informal			
2	¿A qué Régimen Tributario pertenece su representada?			
	A. RUS (Régimen Único Simplificado)			
	B. RER (Régimen Especial de Impuesta a la Renta)			
	C. R.G (Régimen General)			
	D. MYPE			
3	¿Cuántos años de experiencia tiene la empresa en el rubro?			
	A. Entre 1 a 5 años			
	B. Entre 6 a 10 años			
	C. Más de 10 años			
4	¿La empresa cuenta con certificado de Defensa Civil?			

	II. CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA			
5	¿La empresa cuenta con un área dedicada a la parte administrativa?			
	A. SI			
	B. NO			
6	¿Cuántos trabajadores laboran en e l área administrativa?			
	C. De 1 a 5			
	D. De 6 a 10			
	E. Más de 10			
7	¿Realiza actividades de control interno en esta área?			
8	¿Son estas actividades implementadas de manera continua?			
9	¿Cumple con los principios institucionales de seguridad de la empresa?			
10	¿Cree usted que el control interno facilita la toma de decisiones?			
11	¿Tiene la empresa un manual de organización?			
12	¿La empresa tiene un organigrama visible?			
13	¿Qué procedimiento realiza para la contratación de personal?			
	A. Convocatoria (Por redes social)			
	B. Recomendación (Terceros)			

	C. Prácticas pre profesionales			
14	¿Existe segregación de funciones entre su personal?			
	III. CONTROL INTERNO EN EL AREA CONTABLE			
15	¿Lleva la empresa un control de los ingresos de Caja?			
16	¿En qué formato se registran los ingresos de caja?			
	A. Cuaderno			
	B. Software			
	C. Excel			
17	¿Cuenta la empresa con un fondo de caja chica para gastos menores?			
18	¿Realiza arqueos de caja chica?			
19	¿Realiza usted los depósitos bancarios de la empresa?			
	IV. CONTROL INTERNO EN EL AREA OPERATIVA			
20	¿La empresa cuenta con un Reglamento interno de trabajo para el personal técnico?			
21	¿Se encuentra capacitado el personal para realizar las funciones que su cargo implica?			
22	¿Realizan capacitaciones para el personal en los últimos 12 meses?			
23	¿Cuenta el personal con los implementos de seguridad para su personal?			
24	¿Supervisa al personal para evaluar su rendimiento?			

25	¿El personal técnico en planillas se encuentra registrado en el Ministerio de Trabajo (MTPE)?			
26	¿La empresa cuenta con un manual de funciones para el personal técnico?			
27	Se promueve una cultura de administración y evaluación de riesgo a través de acciones de capacitación al personal Técnico			
28	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencia?			
29	¿Los recursos institucionales (financieros y materiales y tecnológicos) del área de operaciones están debidamente resguardados?			
30	¿La empresa cuenta con las medidas de seguridad ante siniestros?			
	V. CONTROL INTERNO EN EL AREA DE VENTAS			
31	¿La empresa cuenta con Libro de reclamaciones?			
32	¿Ha sido denunciado ante INDECOPI en alguna ocasión?			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXOS 2: CARTAS DE PERMISOS



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

SEÑOR:

CULQUICONDOR CRIOLLO WILMER

GERENTE GENERAL

SOLICITUD:

PERMISO DE APLICAR ENCUESTA

Gaby Alexandra Reyes Pardo, identificada con DNI N° 72549491, domiciliada en Upis Monterrico Mz C lt 8; con el derecho que me asiste me presento y expongo.

Que por motivo de la realización de mi trabajo de investigación de tesis de la carrera de contabilidad en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es **"PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MTCÓN E.I.R.L - PIURA, 2020"**. La cual usted dirige, solicito me brinde las facilidades del caso para realizar la mencionada encuesta en las áreas de Gerencia, Contabilidad, Administración y Ventas. La misma que me es de utilidad para el proceso de mi trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a usted aceda a mi petición
Atentamente

24/ 10/2020

Reyes Pardo Gaby Alexandra
DNI 72549491

MTCÓN E.I.R.L.
Wilmer Culquicandor Criollo
GERENTE

DNI 41041146



Wilmer Culquicondor C.
INGENIERÍA-CONSTRUCCIÓN-MANTENIMIENTO
VENTAS GENERALES

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Piura, 28 octubre 2020

Srta.

Reyes Pardo Gaby Alexandra

Presente. –

De nuestra consideración

En atención a su carta fecha de octubre 2020, en la cual detalla la realización de su investigación cuyo tema es: **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MTCÓN E.I.R.L - PIURA, 2020"**.

Por el presente le otorgamos la autorización para que pueda aplicar su cuestionario y/o realizar su entrevista hacia mi persona como parte de su trabajo de investigación, se le informa que su solicitud ha sido aceptada.

Atentamente


MTCÓN E.I.R.L.

Wilmer Culquicondor C. Erillo
GERENTE

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20600464281 - MTCO E.I.R.L.
Tipo Contribuyente: EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Nombre Comercial: MITCO
Fecha de Inscripción: 18/05/2015 Fecha de Inicio de Actividades: 18/05/2015
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: MZA. A15 LOTE. 14 A.H. SAN MARTIN PIURA - PIURA - VEINTISEIS DE OCTUBRE
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: MANUAL
Actividad(es) Económica(s): Principal - 2511 - FABRICACION DE PRODUCTOS METALICOS PARA USO ESTRUCTURAL
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE

<https://e-consulteruc.sunat.gob.pe/ci-6-itrconruc/cr500A1ee>

1/2

Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 25/02/2019
Emisor electrónico desde: 25/02/2019
Comprobantes Electrónicos: FACTURA (desde 25/02/2019), GUIA (desde 19/05/2020)
Afiliado al PLE desde: - 2016
Padrones: NINGUNO
Fecha consulta: 18/05/2022 3:26

© 1997 - 2022 SUNAT Derechos Reservados

REPRESENTANTES LEGALES DE 20600464281 - MTCO E.I.R.L.

Resultado de la Búsqueda				
<p>La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.</p>				
Documento	Nro. Documento	Nombre	Cargo	Fecha Desde
DNI	41041146	CULQUICONDOR CRIOLLO WILMER	GERENTE	26/03/2019

© 1997 - 2022 SUNAT Derechos Reservados

EVIDENCIA DEL TURNITIN

[Visualizador de documentos](#)

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 30-abr-2022 22:40 -05
Identificador: 1825002946
Número de palabras: 13710
Entregado: 1

Revisión turnitin informe final - Sección 1 Por GABY
ALEXANDRA REYES PARDO

Índice de similitud	Similitud según fuente
5%	Internet Sources: 5% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: 4%

[incluir citas](#) [incluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 4%](#) modo: [Change mode](#) [imprimir](#) [descargar](#)