



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA
EMPRESA MATIZADOS DE PINTURAS Y FERRETERÍA EN
GENERAL JATS EIRL - PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2021**

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

AUTORA

REMAYCUNA GOMEZ JODIE ALISSA

ORCID: 0000-0002-7422-8281

ASESORA

GARCIA MANDAMIENTOS, EDME MARTHA

ORCID: 0000-0003-0012-652X

PIURA – PERÚ

2021

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DE LA EMPRESA MATIZADOS DE PINTURAS Y
FERRETERÍA EN GENERAL JATS EIRL - PIURA Y
PROPUESTA DE MEJORA, 2021**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Remaycuna Gomez, Jodie Alissa

ORCID: 0000-0002-7422-8281

Universidad católica los ángeles de chimbote, estudiante de pregrado,

Piura, Perú

ASESORA

Garcia Mandamientos, Edme Martha

ORCID: 000-0003-0012-652X

Universidad católica los ángeles de chimbote, facultad de ciencias
contables financiera y administrativas escuela profesional de contabilidad,

Piura, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID. 0000-0003-4687-067X

Ulloque Carillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002 -5849-9188

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886 -6519

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Víctor Manuel Landa Machero

Presidente

Dr. Ulloque Carillo, Víctor Manuel

Miembro

Mgr. Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

Miembro

Mgr. Edme Martha Garcia Mandamientos

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mis maestros Por brindarme sus conocimientos a lo largo de mi carrera profesional, a mí misma porque gracias a mi arduo esfuerzo logre culminar esta etapa en mi vida.

A mi familia por enseñarme a no desmayar que mis sueños y metas se hayan concluidos, infinitamente se les agradece por ese apoyo incondicional.

DEDICATORIA

A mí misma por ser muy valiente
por seguir intentando a pesar de las
dificultades, sin perder el ánimo.
hoy me agradezco me valoro y me
felicitó.

A mis padres, abuela, tíos,
hermanos, enamorado, que siempre
estuvieron a mi lado brindándome
su apoyo espiritual.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo general determinar y describir las características del control interno de la empresa matizados de pinturas y ferretería en general JATS EIRL – Piura y hacer una propuesta de mejora, 2021. Dedicada a la compra y venta al por mayor y menor de productos de pinturas. La investigación es de tipo descriptivo, nivel cualitativo, el diseño aplicativo es no experimental, documental y de caso: utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección un cuestionario de 39 preguntas aplicadas al gerente; obteniendo como resultado que la empresa no cuenta con manuales de procedimientos en las diferentes áreas como caja y ventas que intervienen en las operaciones de la empresa, no existe un buen procedimiento en el área de almacén, no supervisan por colores en la recepción de mercadería nueva, no realizan conteo de inventarios para conciliar con sistema por falta de personal en almacén.. Se concluye que trabajar sin ningún orden genera errores, como también la falta de capacitación y la poca comunicación con el personal conlleva a un espacio laboral sin coordinación. Se realizan las siguientes propuestas: un manual de procedimientos como capacitar al personal en caja sobre la verificación de billetes, plasmar un documento de conciliación del efectivo a gerencias firmada por ambas partes, y en ventas tener un registro donde indique los pendientes de entrega, evitando duplicarla, con respecto al almacén tener apoyo de un administrador para la conciliación del ingreso de nueva mercadería

Palabra claves: capacitación, control interno, propuestas.

ABSTRACT

The general objective of this work is to determine and describe the internal control characteristics of the company matizados de pintura y ferretería en general JATS EIRL - Piura and make a proposal for improvement, 2021. Dedicated to the purchase and wholesale and retail of paint products. The research is descriptive, qualitative level, the application design is non-experimental, documentary and case: using the survey technique and as a collection instrument a questionnaire of 39 questions applied to the manager; obtaining as a result that the company does not have procedure manuals in the different areas such as cash and sales that intervene in the operations of the company, there is no good procedure in the warehouse area, they do not supervise by colors in the reception of new merchandise , they do not perform inventory counting to reconcile with the system due to lack of warehouse personnel. It is concluded that working without any order generates errors, as well as the lack of training and the little communication with the staff leads to a work space without coordination. The following proposals are made: a manual of procedures such as training the staff at the cash register on the verification of banknotes, creating a document of reconciliation of the cash to management signed by both parties, and in sales having a record indicating the pending delivery, avoiding duplicate it, with respect to the warehouse having the support of an administrator for the reconciliation of the entry of new merchandise.

Keywords: training, internal control, proposals.

3. CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE GRAFICOS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	05
2.1. Antecedentes	05
2.1.1 Internacionales	05
2.1.2 Nacionales.....	06
2.1.3 Regionales/locales.....	07
2.2. Bases Teóricas de la Investigación.....	09
2.2.1 Marco teórico del control interno.....	09
2.3 Marco conceptual	10
2.3.1. Control Interno.....	10
2.3.2. Objetivos del Control Interno.....	11
2.3.3. Componentes del Control Interno	12
2.3.4. Importancia del Control Interno.....	16
2.3.5 Clasificación del control interno	16
2.3.6. ferretería matizados	17
2.3.7. Caso de Estudio.....	18
III. HIPÓTESIS.....	20
IV. METODOLOGIA	21
4.1. Diseño de la investigación.....	21
4.1.1 El tipo de investigación.....	21
4.1.2 Nivel de la investigación.....	21

4.1.3. Diseño de la investigación.....	21
4.2 Universo y muestra.....	21
4.2.1. Universo	21
4.2.2. Muestra.....	21
4.3. Definición y operacionalización de variables	22
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
4.4.1. Técnica	22
4.4.2. Instrumento	22
4.5. Plan de Análisis.....	22
4.6. Matriz de consistencia.....	23
4.7. Principios Éticos.....	24
V. RESULTADOS.....	26
5.1. Resultados	26
5.1.1 Respecto al objetivo N°1	26
5.1.2 Respecto al objetivo N°2.....	32
5.1.3 Respecto al objetivo N°3.....	36
5.2 Análisis de resultados.....	46
5.2.1 Respecto al objetivo N°1	46
5.2.2 Respecto al objetivo N°2.....	49
5.2.3 Respecto al objetivo N°3	51
VI.CONCLUSIONES	53
6.1 Respecto al objetivo N°1	53
6.2 Respecto al objetivo N°2.....	54
6.3 Respecto al objetivo N°3	56
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	58
ANEXOS.....	64

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de consistencia	23
Tabla 2: Cuestionario aplicado.....	26
Tabla 3: Debilidades del control interno	32

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Área almacén 39

Gráfico 2: Área de caja y ventas 42

Gráfico 3: Área de matizados..... 45

I. INTRODUCCION

En la actualidad muchas empresas de matizados de pinturas existen, generando trabajos a muchas personas en sus distintas áreas que desarrolla; dando así lugar al crecimiento económico, pero no obstante compitiendo con las grandes empresas de la ciudad de Piura como es Promart, Grupo Quiroga, Maestro y distribuciones Olano, entre otros.

La presente tesis está enfocada a los problemas presentados en las diferentes áreas que desarrolla la empresa matizados de pinturas, los cuales al momento que realizan sus actividades diarias, suceden deficiencias o errores, fruto de la falta o la mala aplicación de los controles internos.

Existen muchos casos de grandes empresas que no tienen un buen control interno, ya que se ha visto en el transcurso del tiempo en la recepción de mercadería a los almacenes productos faltantes, cambios de colores o mercadería en mal estado llevando a una deficiencia en el área administrativa, empaque, despachos, distribuciones entre otros.

Es por ello que el control interno aporta a las empresas el buen manejo de cumplir sus metas y objetivos planteados, así mismo es una conexión conformada por administración, la dirección (jefes de áreas) y el resto de personas de la empresa, aportando una máxima seguridad razonable y responsabilidad en las gestiones que se realicen a diario con el fin de contribuir con los objetivos, en pocas palabras “hacer bien las cosas”, **según (Servin, 2015)**

La presente investigación se realizó en la empresa matizados de pinturas en general JATS EIRL, dedicada a la compra y venta al por mayor y menor de productos de pinturas en general, especialistas en matizados de pintura automotriz, industriales, marinos y

domesticas a su gusto y preferencia del cliente. La empresa enfrenta deficiencias en los procesos que se desarrollan a diario en sus diferentes áreas de la empresa.

Así mismo se llevó en cuenta un proceso de mejoramiento del sistema de control interno en el área administrativa, caja, almacén, ventas, matizados, entre otras, para estos puntos en general se asignaran procesos de evaluación continua, de la mano de la tecnología ampliaremos sistemas computarizados el cual nos permita que las actividades sean de un índice de control alto, tratando que los riesgos sean mínimos y la empresa pueda desarrollarse de manera eficiente y con información confiable y segura y sistemas informáticos eficientes y efectivos.

Se dictó evaluaciones continuas desde la gerencia y el personal aplicando normas de capacitación de las tareas constantes, se observó debilidad en la comunicación entre la gerencia, ventas y administración, en el área de caja no tiene información constante para verificar depósitos y/o transferencias en el instante de las ventas diarias que se realizan, así mismo en el área de almacén en la recepción de mercadería se dificulta por el espacio, ya que abarca 20% de productos antiguos y/o colores que no rotan a diario, al igual se ve en las personas encargas de despachos que entregan productos recién llegados, dejando lo más antiguo o también por la rapidez despachan otro producto similar a lo que dice la boleta, desequilibrando así el inventario, y por último en el área de matizados deben trabajar personas capacitadas que con ayuda de la tecnología, se deberían hacer las descargas de las mezclas de colores solicitados por clientes, para ello se cuenta con un sistema computarizado que ayude a guardar el color específico como las cantidades empleadas, todo esto con la finalidad de presentar inventarios reales.

La empresa, en vista de estos problemas, se ha visto obligada a desempeñar normas de control, para ello se le asigna esta responsabilidad al jefe de cada área por las deficiencias que ocurran en trabajo diario, evitando actos de corrupción, deshonestidad y

aprovechamiento; y que, de esta manera los efectos del buen control se vean reflejada a favor del crecimiento de la empresa. Por lo expuesto el enunciado del problema es ¿Cuáles son las características del control interno de la empresa matizados de pinturas y ferretería en general JATS EIRL, Piura y como mejora, 2021?

El objetivo general de la presente investigación objetivos de la investigación es: determinar y describir las características del control interno de la empresa matizados de pinturas y ferretería en general JATS EIRL, Piura y hacer una propuesta de mejora 2021; y se proyectaron los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las características del control interno de la empresa matizados de pintura y ferretería en general JATS E.I.R.L.”- Piura, 2021.
- Describir las debilidades del control interno de la empresa de pintura y ferretería en general matizado JATS E.I.R.L.”- Piura, 2021.
- Hacer una propuesta para mejorar el control interno, de la empresa de pintura y ferretería en general matizados JATS E.I.R.L.”- Piura, 2021.

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico para la presente investigación se toma en cuenta los diferentes procedimientos para implantar un sistema de control interno y de este modo poder asegurar con exactitud y veracidad la información contable y disminuir significativamente los riesgos a las cuales se hayan afectadas en las diferentes áreas de la empresa.

Desde el punto de vista práctico se basa en la importancia del control interno como herramienta necesaria para la aplicación en la empresa matizados de pintura y ferretería en general JATS EIRL, ya que, se plantea una propuesta de mejora que le permita obtener información necesaria para seleccionar alternativas que se adecuen el en desarrollo de la misma.

Desde el punto de vista académico esta tesis permitirá a los futuros profesionales a desarrollar habilidades de investigación y adquirir conocimientos más profundos acerca del control interno; asimismo utilizarla como antecedentes y tener a la mano una base de datos y consulta para desarrollar los diferentes trabajos de investigación.

La metodología utilizada en la presente investigación es de tipo cualitativo, el diseño aplicado es descriptivo, documental y de caso; y se utilizó la técnica de la encuesta a través de la aplicación de un cuestionario orientado a lograr los objetivos de la investigación.

Así mismo se concluye la importancia del control interno en la empresa, para ello se aplicara los procedimientos como capacitación al personal del buen manejo en caja del ingreso, egresos y verificación del efectivo, la supervisión constante en los despachos en ventas dando conformidad con un sello de entregado, como también en el área de almacén realizar su respectiva conciliación de sus guías y facturas con ayuda del administrador, e incluso en el área de matizados se tendrá un registro de las cantidades y muestras de colores permitiendo un historial que ayude a facilitar los matizados.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Morales (2016), presentó en su investigación “Sistema de control interno y gestión de inventario en el almacén de pinturas PINTUIMPORT en la ciudad de Santo Domingo”, el objetivo de estudio de este trabajo es procesos de auditoría y su campo de acción es gestión de inventarios. Con la finalidad de establecer reglas eficientes para lograr un mejor control de almacén. La investigación fue, cualitativa porque en la investigación se va a observar diferentes acontecimientos, hechos o fenómenos el mismo que servirán de referencia para determinar el problema existente para proceder a su respectiva propuesta de solución. Tuvo como resultados a ser una evaluación y selección a las personas idóneas, de una manera justa y transparente y sobre todo personas capaces que reúnan los requisitos solicitados con respecto al cargo que aplican.

Pereira (2017), en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de control interno aplicada al área comercial de la empresa EXICOLOR S.C.C. en la ciudad de Quito”, su objetivo principal fue establecer procedimientos contables, estableciendo políticas y normas que se adecuen al control interno y así poder alcanzar el logro de los objetivos, y resumiendo como conclusión buscar métodos y procedimientos que permitan la optimización de los recursos e incrementar los beneficios, que permitan tomar decisiones correctas y tener una empresa eficiente en el mundo competitivo. Utilizó una metodología de tipo cualitativo, de diseño descriptivo, utilizando la técnica de la encuesta logrando los objetivos de la investigación.

Condor, (2019), con su tesis titulada “Control interno a inventarios y su efecto en el manejo físico y control contable- administrativo de un negocio de ferretería”, tuvo como objetivo enfocar un diseño manual de procedimientos y funciones, para mejorar la eficiencia del personal y la gestión de los inventarios, el mismo que proporcione posibles soluciones a los problemas existente en las diferentes áreas. Así mismo concluyo que para mejorar los controles es necesario la responsabilidad de cada persona que ejecuta una tarea a diario, realizo técnicas de recolección de datos, como las entrevistas, encuestas, y observaciones aplicadas al personal de la ferretería,

2.1.2. Nacionales

Según Marcelonio (2019) en su tesis “El control interno en el área de logística y su relación con la gestión financiera en las empresas del sector de pintura en polvo del Cono Norte de Lima, 2019”, tiene como objetivo la relación y la comunicación entre todas las áreas para un buen manejo en todos los procesos que surgen en la empresa. Asimismo, concluyó que, las empresas en estudio, cumplen con la mayor parte de los componentes del control interno, garantizando la legalidad de las actividades, operaciones y razonabilidad de la información que se genera. Su metodología utilizada es de tipo cualitativa, cuantitativa, método deductivo, inductivo, bibliográfico, técnica la encuesta,

Moya (2019) en su tesis denominada “Caracterización del control interno en las Mypes del rubro matizados de pintura, de la ciudad de Juliaca, 2018”, su objetivo principal es tener información real e inmediata, asimismo concluyo que la mejor opción es la comunicación de información relevante que se obtengan de los resultados negativos y que exista en área de acceso inmediato para el intercambio de información, ya sea para dar sugerencias o quejas, esta puede ser a nombre propio o anónimo con el fin de lograr los objetivos trazados. La investigación fue descriptiva, se escogió una muestra de población

de empresas matizadoras de pintura, a quienes se les aplico un cuestionario de preguntas relacionadas con los cinco componentes del control interno, y como resultado del trabajo de investigación

Según Chunga (2014), en su tesis titulada “El sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de Huaura”, tuvo como objetivo un sistema de control interno como soporte el cual influye significativamente en la gestión de inventarios en las empresas comerciales que desarrollan sus actividades, concluye que el control es un proceso efectuado por gerencia, diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto a la efectividad y eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables y la adhesión a las políticas establecidas en lo que refiere especialmente a la compra, custodia y empleo del principal activo que tienen como son los inventarios, cuyos controles deben asegurar una gestión eficiente de los mismos en un período determinado, tuvo un método descriptivo, encuestando a diferentes empresas del mismo rubro.

2.1.3 regionales / locales

Olaya (2018), en su tesis titulada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú: caso empresa J’KOLOR sociedad comercial de responsabilidad limitada – de Sullana, 2018”, la investigación tuvo como objetivo específico, realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas de este sector, así mismo concluyo que estas empresas implementan un control muy flexible, ya que no cuentan con muchas áreas en su alrededor. Utiliza el método descriptivo y no

experimental, porque se describe las características del control interno tal como se da en la realidad de la empresa.

Vargas y Ramírez (2014) con su tesis denominado “El sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de Huaura” tuvo como objetivo demostrar la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejorando la gestión comercial de la ferretería estudiada. Concluyendo que el personal debe ser idóneo y experimentado para la verificación en este proceso. Se empleó un diseño pre experimental, de naturaleza descriptiva simple. Utilizando el método transaccional o transversal, teniendo que analizar cuál es el nivel o estado de las variables de estudio.

Gonza (2016) con su tesis titulada “Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio - rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015” tuvo como objetivo determinar el control en sus diferentes áreas de gestión para fortalecer las deficiencias observadas, concluyendo que capacitando y dando instrucciones y responsabilidades al personal se llevaría un buen control en el área afectada. La metodología fue de diseño no experimental descriptivo-transaccional. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al propietario

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Marco teórico

Catácora (2009), expresa que el control interno: "Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable", asimismo concluye que el sistema contable debe regir a los procesos indicados el cual se requiera.

Según Rodríguez (2006) "El control es un proceso que implica una actividad de vigilancia de las operaciones y de su apego tanto a la normatividad como a lo planeado" asimismo nos indica que cada normatividad o reglamento debe ser aplicada en todo proceso de la entidad.

Manco (2014) precisa, "Que una empresa grande puede lograrse un excelente control interno por una amplia subdivisión de labores, en tal forma que ninguna persona maneje una operación desde su principio hasta su término" es decir, las empresas deben considerar un control específico para evitar cualquier implicancia en ello.

Según Willingham (1984) "Que el control interno comprende el plan de organización y la coordinación de todos los métodos y medidas adoptadas por una empresa para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, para promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la dirección de la empresa", tienen como finalidad adoptar sus medidas preventivas ante cualquier hecho o relevancia de la empresa.

2.3 Marco conceptual

2.3.1. Control interno la presente investigación se tomaron en cuenta diferentes criterios según siguientes autores:

Según Mejía, (2006), define el control interno como un proceso, ejecutado por la directiva, la administración principal, este diseñado en proveer la relación con el logro de los objetivos de la organización.

Según el informe **Chiavenato, (2004)** el control interno permite que todas las políticas y procedimientos (internos y externos) empleando en la administración y asegurar, hasta donde sea factible y eficiente, conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable.

Ramón, (2004) precisa que control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicados en los procesos productivos .de tal manera permita llegar a los puntos críticos.

Según Informe COSO I (1992) queda expresado que el control interno se entiende como: “El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.” concluye que cada procedimiento o políticas deben están respaldadas con la normatividad para mayor validez.

2.3.2 objetivos del control interno

Según la Resolución N° 60 del (2011) de la Republica Cuba, establece normas y principios para efectuar un buen control, conteniendo componentes para su implementación y evaluación en el contexto y ámbito de la empresa.

Un control interno se considera efectivo cuando se basa y cumple aspectos únicos como son los siguientes principios:

Legalidad: La empresa establecerá normas legales y procedimientos para la empresa, implementando los sistemas de control interno en su función externa o interna para el desarrollo de los procesos, actividades y operaciones.

Objetividad: Es una expresión real, con la finalidad de comparar lo realizado de forma cuantitativa y cualitativa, con parámetros y normas establecidas, asimismo la empresa busca establecer controles que permitan la veracidad de las actividades de sus áreas.

Probidad administrativa: Se relaciona con los valores y la transparencia administración del patrimonio de las empresas y en consecuencia exigir, cuando corresponda, las responsabilidades ante cualquier pérdida, es por ello que la empresa busca establecer a cada trabajador, responsables de sus actos.

División de funciones: Permite que las actividades y operaciones sean controlados y supervisados de manera que no pongan en riesgo su ejecución de la entidad, es por ello que la empresa asigna funciones para su mayor eficiencia de sus actividades.

Fijación de responsabilidades: en este punto se establecen normas y procedimientos sobre la base de una empresa, en donde asignan las funciones y responsabilidades de cada área a cada trabajador, expresando el cómo hay que hacer y quién debe hacerlo, estableciendo en forma obligatoria que se deje evidencia documental, de quién y cuándo efectúa cada una de las operaciones en los documentos y registros.

Cargo y descargo: Establece a la responsabilidad sobre el control y registro de trabajo en recurso, transacción, hecho económico o administrativo, debe quedar claramente definida en la forma establecida, asimismo la entidad busca lo más preciso en este punto para verificar cuidadosamente los productos que llegan deteriorado.

El autocontrol: Obligación que tienen los jefes superiores de toda empresa, por el tipo de propiedad y forma de organización, de autoevaluar su gestión de manera constante; asimismo, elaborar un plan para corregir las fallas e insuficiencias, que hayan incurrido en el transcurso del tiempo, adoptar las medidas administrativas que correspondan y dar seguimiento al mismo, comunicando sus resultados al nivel superior y rendir cuenta a los trabajadores.

Se caracterizará de modo general por ser:

Integral: Se caracteriza por la totalidad de las actividades y operaciones con un enfoque sistémico y participativo de todos los trabajadores. Donde la persona que realiza alguna operación es responsable de sus propios actos.

Flexible: Abarca a sus condiciones propias, permitiendo su adecuación, armonización y actualización. En empresas que cuenten con reducido personal, debe ser sencillo, previendo que la máxima autoridad (la dueña) o alguien designado por él(a), se responsabilice con la revisión y supervisión de las funciones de los trabajadores.

Razonable: Establecido para lograr los objetivos del sistema de control interno con seguridad razonable y satisfacer sus necesidades, ya que de esa manera se tendrá presente lo que se quiere lograr.

2.3.3. Componentes del control interno

Según Coso (1992) 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:

Ambiente de control

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

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

- Factores del ambiente de control
- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos.

Evaluación de riesgos

En este punto se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, así como influyen en el entorno de la organización como es el riesgo de la actividades deben ser captados y estudiados, ayudando con ello a administrar y a disminuir los riesgos en las diferentes áreas o funciones más relevante; las deficiencias o causas de este tramo pertenecen a un rango amplio que va desde lo más alto hasta lo complejo y con distintos grados, deben incluir estos aspectos siguientes:

- La estimación del riesgo y sus efectos.
- El desarrollo de la probabilidad de ocurrencia.
- El establecer de acciones y controles necesarios.
- La evaluación constante del proceso anterior.

Actividades de Control

Aquella que desarrolla la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas.

Estas tareas están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Estas actividades de control tienen distintas características:

Ser manuales o computarizadas.

Administrativas u operacionales.

Generales o específicas.

Preventivas o detectivas.

Información y comunicación:

Establece los objetivos del control, es decir la gerencia debe comunicar la información pertinente basada en la responsabilidad de cada empleado donde le permita tener un panorama más claro y preciso de la empresa o negocio por ende está en la confiabilidad de cada uno. Este control es muy valioso porque nos permite medir la información con exactitud en otro término, permite usar información relevante, de comunicar internamente y externamente hasta llegar al grado de confiabilidad

De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

Controles generales: su propósito es asegurar una operación y continuidad adecuada, sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.

Controles de aplicación: son dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para obtener el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las inter fases con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.

Supervisión y seguimiento:

En este punto establece diseños para operar en determinadas circunstancias. Para ello se tomaron como referencia los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al sistema de control; asimismo, las condiciones evolucionan debido a factores externos como internos, ocasionando que los controles pierdan su eficiencia.

Como resultado, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación de los componentes y elementos que establecen los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que evaluar todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

La revisión debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para mejorar y promover con el apoyo decidido de la gerencia o encargado, su restablecimiento e implantación.

Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres maneras: durante la realización de las jornadas diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores.

Para un adecuado seguimiento (monitoreo) se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando.
- Sí las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.

2.3.4. Importancia del control interno

Toda empresa debe tener en cuenta controles internos para tener una estructura más organizada con la información teniendo en cuenta los manuales de procedimientos o políticas según las necesidades del negocio.

García (2014). Indica que el control interno es importante para la estructura administrativa y contable de una empresa, permite evaluar la contribución económica de las diferentes actividades que se realizan, y así ayuda a facilitar el proceso de decisión en la gestión gerencial.

2.3.5. Clasificación del control interno:

Control interno administrativo:

Estupiñán G. (2015) menciona: “Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, el logro de objetivos”.

Control interno contable:

Nos menciona, “Que todas las operaciones se registren oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas y en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros” (**Estupiñán, 2015**), para obtener mayor exactitud en las cifras contables brinda la información razonable, y permitir la preparación de los estados financieros.

Se salvaguardan los activos solo accediéndolos con autorización, los activos registrados son comparados con las existencias, por ejemplo, el control interno administrativo se encarga de cotizar productos con precio factible para el beneficio de la empresa, mientras que el control interno contable se encarga de la revisión física de los registros de ingresos de la mercadería.

2.3.6 Ferreterías y matizados

Según Torvisco (1994). Gerente general de la empresa ANYPSA CORPORACIÓN S.A.C. nos dicen que ser la empresa líder en el mercado regional de pinturas y ser reconocidos como los expertos en acabados, a través de la preferencia de nuestros clientes, asistencia personalizada, capacidad de rentabilidad, calidad del producto que enriquecen la calidad de vida preservando y embelleciendo el lugar en el que vivimos”.

De acuerdo a Ipsos (2015); “la buena atención, asesoramiento y tener variedad de productos son factores del éxito en este negocio” (párr.6). Pero si las empresas no saben cuáles son sus factores de éxito o hacia dónde dirigirlos, probablemente terminen fracasando. Por tanto, una de las interrogantes de las ferreterías locales en el Perú y en Chiclayo sería: ¿cómo doy a conocer a los clientes que mi negocio tiene estas características y cómo hago para que siempre piensen en esta ferretería como su mejor opción?

2.3.7. Caso de Estudio

Datos de la empresa

R.U.C.: 20525323961

Razón Social: Matizados de pinturas y ferretería en general JATS EIRL.

Nombre comercial: MATIZADOS JATS

Domicilio fiscal: Jr. blaz de atienza – tienda Nro. 7c mdo. Comercial clarke Piura-Piura-Piura.

Reseña histórica

Matizados de pinturas y ferretería en general JATS EIRL, es una empresa privada constituida por la gerente general Elsy Karina Sena Seminario, es una empresa comercial dedicada a la distribución y venta de pinturas al por mayor y menor a nivel local, creada y formalizada en el año 2006, generando empleo a más de 13 personas en su momento, cuenta con dos tiendas bien posicionados en el mercado modelo de Piura los cuales les ofrece gran variedad de producto y colores para la satisfacción de las necesidades del público.

Misión

Ayudar a la satisfacción del cliente ofreciéndoles todo tipo de pinturas el cual requiera ya sea para casas (interior y exterior), para embarcaciones, autos, pistas, entre otras. Orientando así a la aplicación del mismo material, no generando la duda del cliente, buscamos mejorar cada día la calidad de nuestros servicios de venta, distribución, cuidado del producto.

Visión

Ser la empresa líder en la distribución de pintura a nivel local y nacional garantizando variedad de productos en las diferentes líneas, puntualidad y hora indicada que requiera, así mismo dando un buen servicio del matizado el cual es el color que desee el cliente.

III HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo, la investigación no formulará hipótesis, basándose en la publicación de Galán (2009) “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren.

Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”, ya que esta tesis será formulada con preguntas hacia la gerencia de la empresa.

IV METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

4.1.1 El tipo de investigación

Este trabajo de investigación es de tipo cualitativo, porque trabajaría la variable en estudio recopilando datos y basándolos en identificar aspectos relevantes como procedimientos, cualidades, organización y sus recursos de la empresa en estudio.

4.1.2 Nivel de la investigación

La presente investigación es descriptivo, documental y de caso, por lo tanto, la información recolectada se encuentra como está en las fuentes de información.

4.1.3 Diseño de la investigación

El diseño aplicado a la investigación está orientada a la recopilación de información de un cuestionario relacionado con el tema de estudio para determinar y describir las características del control interno en la empresa de matizados de pinturas y ferretería en general Jats E.I.R.L.-Piura.

4.2. Universo y muestra

4.2.1 Universo

Está conformada por las empresas dedicadas a matizados de pinturas y ferretería en general, en la ciudad de Piura.

4.2.2. Muestra

La muestra está representada por la empresa de matizados y ferretería en general Jats E.I.R.L – Piura.

4.3. Definición y operacionalización de variables.

No aplica por ser investigación de tipo descriptiva, documental y de caso.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

Para el recojo de información se utilizará la técnica de la entrevista por gerencia y encuesta al personal que elabora en ello.

4.4.2. Instrumento

La investigación tendrá uso de un cuestionario.

4.5. Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se aplicó una encuesta basada en 35 preguntas cuya finalidad es describir las características del control interno de la empresa en estudio.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se trabajó en base a la encuesta para poder determinar y describir cuáles son sus debilidades del control interno de la empresa en estudio.

Para conseguir el objetivo específico 3: En base a las debilidades encontradas en la empresa se hará una propuesta de mejora del control interno que contribuyan al logro de sus objetivos y metas.

4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivo General	Objetivos Específicos
<p>Caracterización del control interno, de la empresa Matizados de pintura y ferretería en general JATS E.I.R.L.”- Piura y propuesta de mejora, 2021.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno, de la empresa Matizados de pintura y ferretería en general JATS E.I.R.L.”- Piura y como mejorar, 2021?</p>	<p>Determinar y describir las características del control interno, de la empresa Matizados de pintura y ferretería en general JATS E.I.R.L.”- Piura y hacer una propuesta de mejora, 2021.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las características del control interno de la empresa Matizados de pintura y ferretería en general JATS E.I.R.L.”- Piura, 2021. 2. Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa Matizados de pintura y ferretería en general JATS E.I.R.L.”- Piura, 2021. 3. Hacer una propuesta para mejorar el control interno, de la empresa de Matizados de pintura y ferretería en general JATS E.I.R.L.”- Piura 2021.

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Principios Éticos

Principios que rigen la actividad investigadora.

Protección de la persona:

“El bienestar y seguridad de las personas es el fin supremo de toda investigación, se debe proteger su dignidad, identidad diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujeto de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino que también deben protegerse sus derechos fundamentales si se encuentran en situación de vulnerabilidad”.

Libre participación y derecho a estar informado:

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca, y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Justicia:

“El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas. El investigador está obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, y pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación”.

Integridad científica:

“El investigador (estudiantes, egresado, docentes, no docente) tiene que evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación; evaluar y declarar los daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, el investigador debe proceder con rigor científico, asegurando la validez de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis, y comunicación de los resultados”.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo N°1

Determinar y describir las características del control interno de la empresa “Matizados de pintura y ferretería en general JATS E.I.R.L, “Piura 2021.

Tabla 2: Cuestionario aplicado

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
GERENCIA				
1.	¿Usted al personal que contrata le hace conocer el valor de su función?	x		Según el resultado de la encuesta la empresa precisa que si informa al personal sobre su función ya sea tema administrativo, contable, tributario y laboral de la empresa les mencionan sus funciones.
2.	¿Usted al personal le hace conocer la deficiencia que ocasiona cuando no cumple o falta a su labor?	x		Se observa que la empresa de inmediato si convoca a una reunión con el personal, para replicarle todas sus funciones, para que en adelante no siga cometiendo faltas.
3.	¿Evalúa constantemente las actividades de control implementadas en su labor de cada trabajador?	x		Se lleva un control semanalmente y en particular inicios de la semana, se hace un breve análisis de las labores de todos los trabajadores.
4.	¿Cumple oportunamente con el pago de tributos?	X		Se observa que la empresa no tiene ninguna incidencia en cuanto al tema tributario porque cuenta con todo lo establecido según ley laboral.

5.	¿Contabilidad le brinda información oportuna cuando se requiere para la toma de decisiones?	x		Según el resultado de la encuesta la empresa considera que la asesoría del estudio contable, sea de vital importancia para poder tomar en el tiempo justo una toma de decisión para el buen funcionamiento de la empresa.
6.	¿Cuenta con un plan de contingencia en caso de un incendio o desastre en la empresa?		x	Se observa que la empresa no cuenta con las medidas necesarias ante un siniestro producido en ello, es decir el personal no está capacitado para enfrentar este tipo de contingencia.
7.	¿Usted cuenta con un cronograma de los vencimientos de pago de proveedores?	x		Según el resultado de la encuesta la empresa matizados Jats, si tiene un cronograma donde establece una orden para cumplir con todos sus proveedores de acuerdo al vencimiento que les proponen sus proveedores
8.	¿A usted se le informa sobre los créditos dados a diario?	x		Se observa que la empresa tiene un sistema, cuenta con un módulo de cuentas por cobrar, pero cuando se trata de un cliente nuevo se evalúa rigurosamente.
9.	¿Tiene conocimiento de las cobranzas de la cartera de clientes que se les otorga crédito?	x		Se observa que tanto la gerencia, como el área administrativa, tiene conocimiento de toda la cartera de clientes.
10.	¿Cuenta con un cronograma de los pagos a las entidades financieras, servicios básicos y alquileres?	x		Según el resultado de la encuesta la empresa si cuenta con un manual de fecha de pagos, lo cual consta que si responde a sus necesidades.

11.	¿Cuentan con un manual donde indique las funciones de los trabajadores?	x		Constituimos un manual de funciones que establecen las actividades, dando a conocer sus roles y sanciones laborales ante no cumplimiento del manual.
12.	¿Cuenta con un ambiente de almacén apropiado?	x		Se observa que, ante la exigencia de los pedidos de todos sus clientes, cuentan con un adecuado y amplio almacén ubicado en A. H. La Molina.
13.	¿Tiene normas establecidas en su área de almacén?		x	Según el resultado de la encuesta, la empresa no tiene un almacén muy estructurado debido a que no cuenta con un procedimiento o normas establecidas.
14.	¿Usted consta si verifican la mercadería comprada en su buen estado y colores cuando ingresa al almacén?		x	Se observa que la empresa no cuenta con el personal de almacén capacitado para la verificación de la mercadería porque solo ellos recepción mas no constan que la mercadería esta fallada, solo seleccionan los productos para adecuarlos al sistema.
15.	¿Usted consta si verifican las unidades en facturas con lo recibido en el área de almacén?		x	Según los resultados de la encuesta la empresa no cuenta, con la conciliación de ingresos al sistema, y no verifica las unidades recibidas en el almacén general.
16.	¿Cuenta con un sistema que registre las entradas y salidas de los productos en un kardex?	x		Se observa que la empresa si tiene un sistema que cuenta con el kardex valorizado y puede visualizarse de acuerdo a los parámetros de tiempo que gerencia requiera.
17.	¿El almacenero efectúa constantemente comprobaciones físicas de los productos con su sistema?		x	Se observa que la empresa no cuenta con el personal oportuno que conste de las comprobaciones físicas y sistemáticas de los productos.

18.	¿Cumple con las obligaciones tributarias de acuerdo a la norma establecida?	x		Gerencia precisa que, para poder seguir operando ante el organismo máximo de recaudación de impuestos, mantienen puntualmente todo tributo.
19.	¿Tiene alguna estrategia para medir el grado de satisfacción del cliente?		x	Se observa que la empresa a un no cuenta con este medio, pero se podría tomar en cuenta para un futuro no tan lejano, para poder tener la opinión externa de cada uno de nuestros potenciales clientes.
20.	¿A usted le informan sobre los faltantes o en mal estado de los productos?		x	Se observa que el personal no informa inmediata, para poder comunicarle a cada proveedor sobre la llegada en malas condiciones del producto. Así como los faltante de la misma.
21.	¿Usted cuenta con personal que verifique la mercadería que se dirige para abastecer atiende principal?	x		La empresa si cuenta con un personal en cada tienda que es responsable, de la mercadería que verifica.
22.	¿En los despachos que se realizan para otros lugares, ha tenido algún inconveniente con la mercadería entregada?	x		Según el resultado de la encuesta la empresa si ha tenido inconveniente ante los despachos de la mercadería.
23.	¿A usted le comunican con tiempo sobre los productos que se están agotando?		x	Se observa que el personal encargado de almacén no informa a tiempo los productos que se agotan.
24.	¿Le indica las razones sobre las devoluciones de mercadería que no llegan a su destino?	x		Se observa que la empresa si indica sus razones básicamente, son temas de transportes, o mercadería en mal estado.
25.	¿Usted mantiene un nivel de stock adecuado para ventas grandes?	x		Según el resultado la empresa mantiene el stock para vender al público en general y sector de ferreterías, y también abastece a proyectos grandes del sector.

26.	¿Usted realiza constantemente arquezos de caja chica y general?	x		Según lo encuestado en cualquier situación y de forma desprevénida se realiza arquezos de caja tanto en caja 01 y caja 02.
27.	¿Usted consta que la cajera haga otra función a parte caja?		x	Se observa que la cajera que ha sido asignada para caja general, cumple la función de cotizar a pequeñas y grandes empresas, muy adicional a su función de caja.
28.	¿Usted es la única que tiene acceso a verificar las transferencias y/o depósitos que se realiza por ventas?	x		Según el resultado de la encuesta solo gerencia tiene el acceso a sus cuentas bancarias, y puede dar fe de sus transferencias.
29.	¿Cuenta con un proceso de evaluación para el otorgamiento de crédito?	x		Según lo encuestado la empresa si cuenta con acceso virtual para consultas, para realizar la evaluación general y dar acceso crediticio a cada cliente.
30.	¿La cajera cuenta con la tecnología o conocimiento para verificar un billete o moneda falsa?		x	Según lo encuestado la empresa no cuenta con la tecnología debida ante una falsificación de billetes.
31.	¿Usted verifica en su sistema las anulaciones (factura o boleta), nota de crédito o débito?	x		Según lo encuestado la empresa si verifica las anulaciones, y así como SUNAT establece, la baja de cada documento, como responsable, al administrador de la empresa, para poder llevar un orden en el monitoreo de la misma.

32.	¿Usted cuenta con precios competitivos con otras empresas?	x		Se observa que la empresa de forma sana tiene la información de los precios de los “mall”, para poder tener ventajas ante este tipo de empresas que operan en este mercado.
33.	¿Usted en ocasiones revisa las entregas de acuerdo a la marca que está plasmado en la boleta?		x	Según lo encuestado en algunos casos el personal de ventas no entrega los productos de la marca requerida en productos de medidas pequeñas.
34.	¿Usted consta que ventas da conformidad con un sello de entregado?	x		Según lo encuestado la empresa si cuenta con el sello de conformidad, pero en algunos casos por la aglomeración de clientes se olvidan de utilizarlo.
35.	¿En ventas cuenta con un registro de los productos pendientes de los clientes por entregar?		x	Se observa que la empresa no cuenta con un registro de pendiente.
36.	¿Cuenta con un sistema que descargue de stock las cantidades y colores que utilice para la mezcla del color?	x		La empresa si cuenta con un sistema, pero no es utilizado constantemente por los matizadores.
37.	¿Usted verifica si los matizadores reportan a administración la cantidad mezclada fallada el cual no llega al color?		x	Según el resultado de la encuesta los matizadores no comunican cuando fallan en las mezclas de un color.
38.	¿Usted brinda a los trabajadores implementos de protección?		x	Se observa que la empresa no da implementos de protección al personal ante los olores de la pintura.
39.	¿Cuenta con un cronograma de los matizados a realizar?	x		Se aprecia que normalmente los matizados son a diarios y cada matizador está en la obligación de reportarlo al cierre del día

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado al gerente general.

5.1.2. Respecto al objetivo N°2

Determinar y escribir las características las debilidades del control interno de empresa “Matizados de pintura y ferretería en general JATS E.I.R.L, “Piura 2021.

Tabla 3: Debilidades del control interno

N°	DEBILIDAD DEL CONTROL INTERNO	DESCRIPCION
1.	No cuenta con un plan de contingencia en caso de un incendio o desastre en la empresa.	La empresa cuenta con algunas medidas como los extintores, botiquín y el sistema eléctrico de pozo a tierra, pero no tiene un plan o estrategia para ponerlo en práctica como también no capacita a sus trabajadores de cómo utilizar estos extintores en caso de emergencia, así mismo no realiza simulacros improvisados para que el personal pueda saber los lugares seguros y actuar rápido y la calma posible ante un sismo.
2.	No tiene normas establecidas en su área de almacén.	Se debe a la ausencia de procedimientos para un almacén adecuado y orden según el color, pues trabajan de acuerdo a tienda principal con pedidos y despacho que se den allí, así como también la falta de instrucciones o programaciones de la mercadería de transporte de proveedores, lo cual se pone en el pasadizo y dificultad el pase para la verificación de colores de pintura; porque el almacenero no puso en orden sus estands para la llegada de mercadería nueva.
3.	No verifican la mercadería comprada en su buen estado y colores cuando ingresa al almacén	Los encargados de almacén no verifican y no toma el control de los distintos colores que llegan en ese momento, de manera que los descargadores de la empresa de transporte bajan y ponen en un solo lugar para luego ser contados por cajas, lo cual en muchos casos se ha observado las inconsistencias en colores y productos rotos.

4.	No verifican las unidades en facturas con lo recibido en el área de almacén.	La empresa o los encargados de almacén no realiza la verificación de la mercadería de sus proveedores con facturas, ya que la mercadería que lleva transporte es con guía, y solo se concilian por cajas, se han visto casos que transporte ha llevado una parte de la mercadería facturada y sin darse cuenta el almacenero.
5.	El almacenero no efectúa constantemente comprobaciones físicas de los productos con su sistema.	El almacenero por estar sin supervisión alguna no efectúa constantemente comparaciones físicas con su sistema, es por ello que se observan productos con stock que se requieren en tienda y almacén manifiesta que no los encuentra, que en su momento se rompieron, se regaron o que ya los llevaron sin constancia alguna. Así mismo estas inconsistencias se debe indicar en un documento o informe según inciso c) del artículo 21 de la ley del IR, Para su respectiva deducción.
6.	La empresa no tiene alguna estrategia para medir el grado de satisfacción del cliente.	La empresa no tiene alguna estrategia para medir la satisfacción del cliente, pero se preocupa en dar al cliente productos de calidad, diversidad y matizados de pintura al gusto de ellos, para fidelizar al cliente, así mismo se tendrá en cuenta la importancia de este punto.
7.	No informan sobre los faltantes o en mal estado de los productos	El almacenero encargado no informa sobre los faltantes o productos en mal estado a tiempo, ya explicado en el punto 3, solo se encarga de contar las cajas que indica la guía de remisión de transporte, el cual dificulta en los despachos que se dan a diario ya que se fijan del stock de sistema.
8.	No comunican con tiempo sobre los productos que se están agotando	El almacenero no comunica con tiempo sobre los productos que se están agotando, ya que se

		da cuenta cuando ya no hay ninguno, lo cual incomoda al cliente y a la gerente por que pierde la venta y así mismo aun cliente.
9.	Encargado de caja no debe realizar otras funciones.	Como práctica de control interno la cajera no debe realizar otras funciones, como digitar facturas, guías, ventas, despacho, para una buena liquidación y administración de caja.
10.	La cajera no cuenta con la tecnología para verificar un billete o moneda falsa	Según gerencia la cajera no cuenta con la tecnología para verificar billetes y monedas falsas, ya que se han visto casos donde clientes han querido pasar su billete falso en tienda, pero gracias a la supervisión constante de la encargada de tienda se ha logrado detectar a tiempo y poder picarlo para evitar que circule entre comerciantes.
11.	En ocasiones no revisa las entregas de acuerdo a la marca que está plasmado en la boleta	Según gerencia por parte de encargada de tienda no logra revisar todas las entregas del día, ya que son dos tiendas en el mismo sector y tiene que estar en constante monitoreo ante cualquier inconsistencia que ocurra, en muchos casos se ha observado alteraciones en los inventarios, por la rapidez o facilidad entregan otra marca similar, pero del mismo color a lo que está en la boleta.
12.	En ventas no cuenta con un registro de los productos pendientes de los clientes por entregar	Según gerencia en ventas no cuentan con un registro de pendientes por entregar, provocando en ocasiones la duplicidad o confusiones de entrega por clientes, a veces la persona que compro no llega, sino otra persona a las 2 semanas, como también cliente que se ha despachado y observa que no tiene el sello de entregado, regresa a tienda manifestando que no recogió su producto.
13.	Si Cuenta con un sistema que descargue de stock las cantidades y colores que utilice para la mezcla del color	En este punto es afirmativo, por que cuenta con su sistema adecuado para los matizados de pintura, por la falta de capacitación del

		personal que matiza, en digitación no se logra a descargar al 100% generando diferencias en los inventarios ya que a veces al matizar una cantidad de 200 gl, utilizan varios colores y al no descargar quedan en stock de sistema, ocasionando complicaciones en ventas.
14.	No verifica si los matizadores reportan a administración la cantidad mezclada fallada el cual no llega al color	Según gerencia los matizadores no reportan los colores fallados por los matizados, esto se debe a que evitan ser llamados la atención, en consecuencia, altera los inventarios ya que en ocasiones se ha visto un promedio de 5 gl, de matizados fallados, en el cual se le recalca al personal lo importante de reportar estas fallas.
15.	No brinda a los trabajadores implementos de protección	Según gerencia no brinda implementos de protección, como son (lentes, casco, mascarillas anti olores, zapatillas punta de acero, manifiesta que en su momento dio, pero el personal de ese entonces renunciaba y no retornaban los implementos de seguridad, es por ello que hoy en día no los brinda.

5.1.3. Respectivo al objetivo N°3

Hacer una propuesta para mejorar el control de la empresa “Matizados de pinturas y ferretería en general JATS EIRL” Piura 2021.

Propuesta 1:

Establecer procedimientos en la recepción y rotación de mercadería en el almacén y flujograma

La empresa matizados de pinturas JATS no cuenta con normas establecidas, ni procesos que rijan en la verificación de mercadería, por lo que en este proceso se plasmara de forma objetiva, eficaz y transparencia el cumplimiento de revisión de la mercadería y en su buen estado, asimismo realizar constantemente arqueos de los productos para facilitar las distintas ventas y actividades que se realizan a diario.

	MATIZADOS DE PINTURAS Y FERRETERIA EN GENERAL JATS EIRL
	ESTABLECER PROCEDIMIENTOS EN LA RECEPCIÓN DE MERCADERÍA EN EL ALMACÉN

ESTABLECER PROCEDIMIENTOS EN LA RECEPCIÓN Y ROTACIÓN DE MERCADERÍA EN EL ALMACÉN

Objetivos:

Al establecer procedimientos en la recepción de mercadería en el almacén y de acuerdo a las características básicas de la empresa, se tienen los siguientes objetivos:

- Ordenar constantemente las pelchas del almacén, evitando poner la mercadería por el pasadizo.
- Tener coordinación con el encargado de transporte para indicar fecha de llegada y para ser más preciso hora, si llegaran en la mañana o tarde para tener libre el espacio donde se reciben los productos.

- Realizar los despachos con listado de cada cliente poniendo en un lugar visible y con su respectivo nombre para evitar las confusiones y duplicidad de mercadería.
- Tener como mínimo a 4 personas en el área de almacén para las distintas tareas que se realizan, bien sea para despachar pedidos o cuando llegue mercadería.
- Realizar contantemente la toma de inventarios de los productos que más rotan, evitando así perder una venta y aun cliente ya que la competencia entre los precios es muy común.
- Realizar un listado de los productos que falten para realizar los pedidos con tiempo, evitando inconsistencias en la entrega de un pedido.

Procedimiento en recepción de mercadería:

Para el proceso de recepción de mercadería se necesitará de mucha creatividad, dinámica, la voluntad y la fuerza ya que tendrá que cumplir los siguientes pasos:

- El encargado de almacén coordinara con el transportista de la mercadería que bajaran los productos por presentación y marca ordenadamente.
- Los estibadores del transportista una vez que estén en el interior del almacén con su carretilla llena de productos, los 3 ayudantes de almacén recibirán.
- Los 3 ayudantes de almacén revisaran caja por caja las colores que llegue en la carretilla del estibador del transportista.
- Los ayudantes de almacén seleccionaran las cajas color por color, ordenando fila de 5 si es látex y fila de 10 si es esmalte evitando que se rompa el balde o lata de pintura.
- El encargado tendrá que solicitar a administración las facturas del portal de proveedores para verificar con la guía y el producto en físico.
- Una vez que este todo descargado, el encargado pedirá ayuda a sus ayudantes para la verificación de los productos: marca, color, y que este en buen estado.
- Ya que este chequeado el encargado tendrá que reportar algún faltante o que este en mal estado a administración como al mismo transportista para el proceso del descuento, ya que ellos son los responsables que la mercadería llegue en su buen estado.

- Asimismo, se incluirán los desmedros de productos con documentación, fiscalización, y notario público para su respectiva deducción en el IR, por lo que incide mucho económicamente ya que reducirá el pago del mismo impuesto.

Procedimiento en despachos de mercadería:

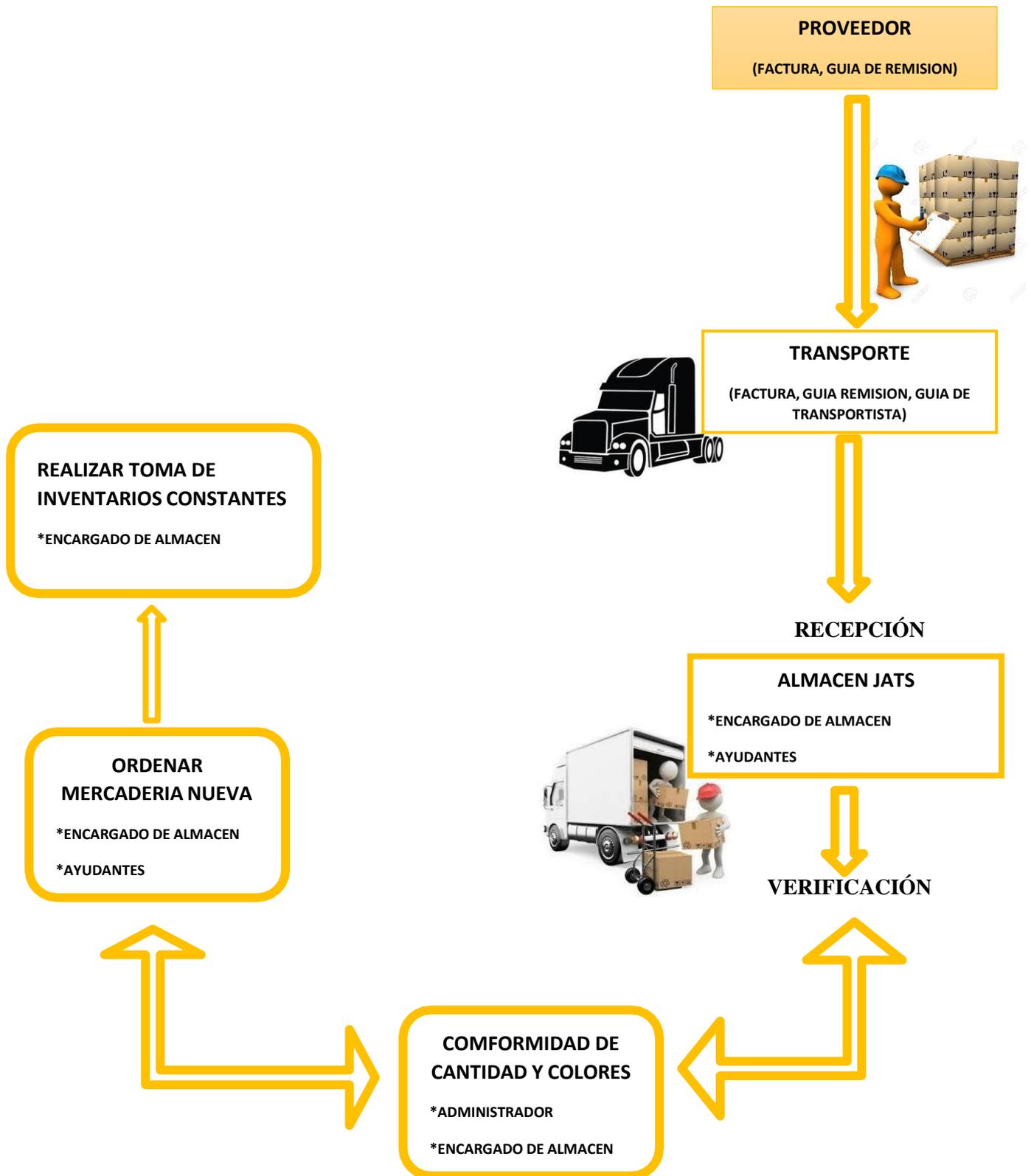
Para el proceso de despachos de mercadería se necesitará de mucha creatividad, dinámica, responsabilidad y rapidez ya que tendrá que cumplir los siguientes pasos:

- El encargado deberá sacar el requerimiento de cada uno de los clientes que le soliciten mercadería e incluso de lo que se llevará a tienda principal.
- Deberán asignar un espacio para poner la mercadería que sacarán para los despachos.
- Cada uno de sus ayudantes cogerá distintos clientes para agilizar los despachos.
- Deberán escribir en cada caja el nombre del cliente para evitar confusiones a la hora de alzar al camión.
- Una vez sacado todo, el encargado deberá dar una revisión lo físico con los documentos respectivos (factura, boleta, guía de remisión).
- Así mismo deberá observar que todos los productos se alcen al carro que despacha a los diferentes puntos de la ciudad de Piura.
- También el encargado tendrá que realizar constantemente su listado de los productos que se están agotando para evitar conflictos de venta.

ALCANCE:

Estas Normas y procedimientos en la recepción y rotación de mercadería se aplicará a toda el área de almacén, ya que de esa forma estas se plantea un orden dinámico y preciso para evitar conflictos en las actividades que se realizar a diario.

Flujograma: "Área de almacén"



Propuesta 2:

Propuesta para mejorar en el área de caja y ventas en punto de tienda principal

La empresa tiene dificultades en estos puntos tanto en caja que en ocasiones la cajera realiza otras funciones y no cuenta con tecnología para verificar el dinero, así mismo en ventas no verifican o no dan conformidad del producto entregado o por la rapidez dan otra marca del mismo color, es por ello que se realizaran algunas propuestas de mejora para facilitar y dar constancia de lo que se vende.

	MATIZADOS DE PINTURAS Y FERRETERIA EN GENERAL JATS EIRL
	PROPUESTA PARA MEJORAR EN EL AREA DE CAJA Y VENTAS EN PUNTO DE TIENDA PRINCIPAL

➤ **PROPUESTA PARA MEJORAR EN EL AREA DE CAJA**

Objetivos:

Al establecer medidas para mejorar en el área de caja de acuerdo a las características básicas de la empresa, se tienen los siguientes objetivos:

- La encargada de caja debe capacitarse constantemente sobre las distintas formas que tiene un billete o moneda falsa.
- La cajera debe enfocarse en su área, para una buena liquidación de sus ingresos y gastos, y no realizar otras actividades de la empresa.
- La cajera tiene que tener conocimiento y acceso para visualizar desde su computadora los diferentes tipos de pago depósito y/o transferencia, yape, Lukita, etc., para agilizar y evitar que el cliente espere mucho tiempo para la confirmación del mismo.
- La cajera debe realizar al menos 3 cuadros de caja en el día, cuando llega, antes de salir a almorzar y antes de salida, de esa manera tendrá menos dificultades a la hora del cierre del día.

- La cajera junto con gerencia (dueña) cuenten el efectivo para su respectivo depósito de las ventas del día.
- La encargada de caja deberá tener un flujo de dinero para los gastos pequeños que surgen a diario en la empresa.

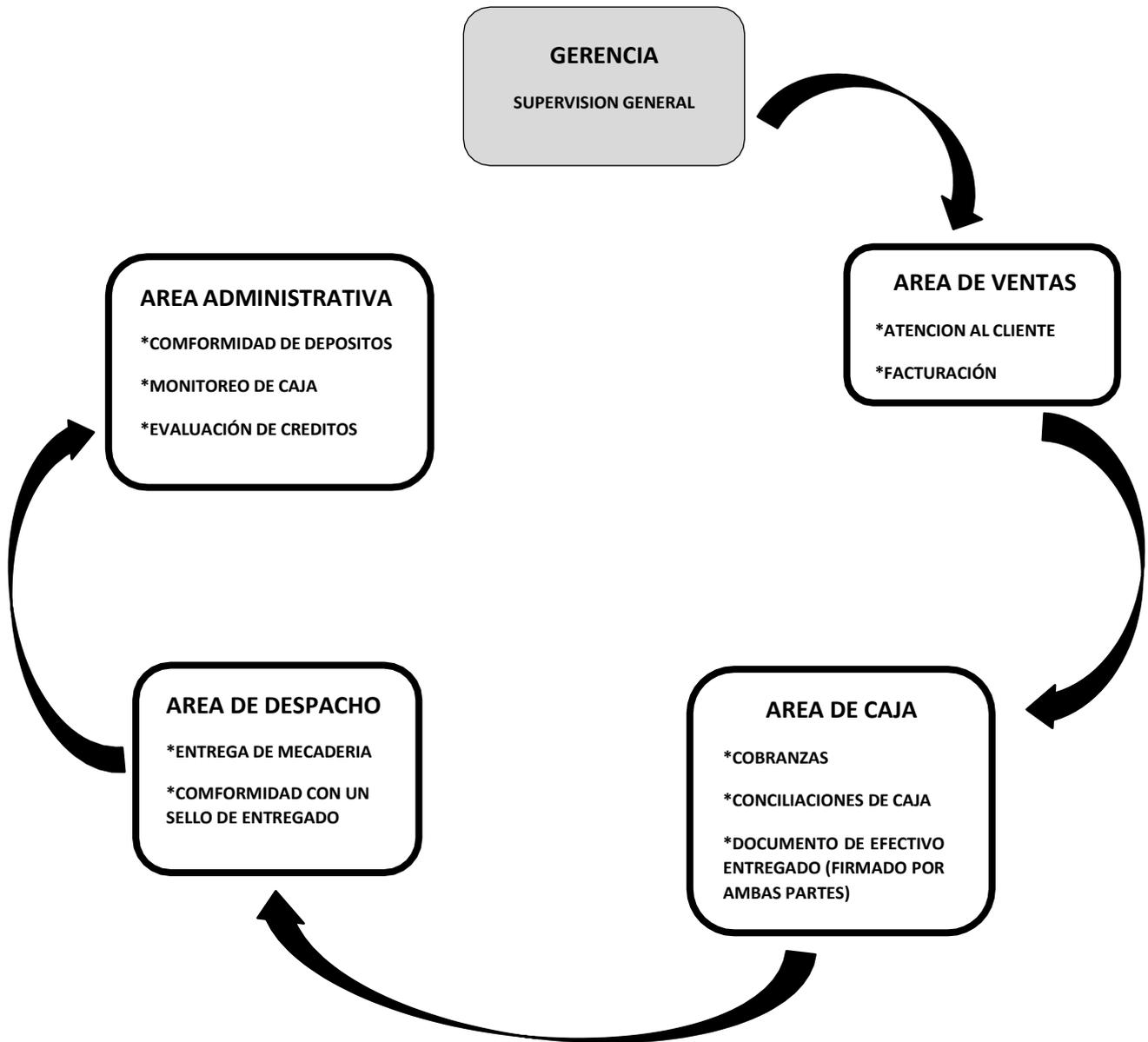
IMPORTANCIA:

Estas medidas son de mucha importancia ya que es un área que incurre en muchos aspectos, valores como es el respeto, honestidad, lealtad, responsabilidad etc. Ya que es un área donde se mueve dinero, cuentas bancarias, transferencia y la persona responsable tiene que tener esas cualidades, ya que la cajera no puede realizar otras funciones como atender en ventas o despachar los pedidos, el cual si se ha visto en ocasiones a la cajera haciendo esas funciones.

ALCANCE:

Estos objetivos en el área de caja, se plantea para tener un orden específico el cual se plasma que la cajera este en conocimiento de todo movimiento que incurra en su área y evitar inconsistencias en los pagos, depósitos, etc. O cualquier gasto que incurra en el trabajo diario.

Flujograma: “Área de ventas y caja”



➤ **PROPUESTA PARA MEJORAR EN EL AREA DE VENTAS**

Objetivo:

Al establecer medidas para mejorar en el área de ventas de acuerdo a las características básicas de la empresa, se tienen los siguientes objetivos:

- Realizar una capacitación referente a los puntos que debe seguir la persona de venta en su campo de trabajo.
- Con ayuda de la supervisora de tienda observar constantemente las entregas de producto al cliente, el cual debe coincidir con boleta emitida.
- La supervisora tendrá que ver el producto de acuerdo a la marca y color que está en la boleta, para evitar alterar los inventarios.
- Obligación a poner un sello de entregado para dar fe que se despachó al cliente y evitar duplicidad.
- Tener un registro computarizado, el cual lleve los pendientes por entregar con el detalle de factura, cliente, cantidad, producto y fecha de entrega para ser más fiables a la hora de despachar.

IMPORTANCIA:

Estas medidas en el área de ventas son de mucha importancia ya que nos demuestra un orden dinámico para evitar inconsistencias como duplicidad en los despachos y dando lo correcto en su marco y color para no alterar los inventarios.

ALCANCE:

Estas medidas en el área de ventas, se plasma para tener un orden y seguridad al buen despacho como se debe tratar al cliente, asimismo se toma en cuenta la supervisión de la encargada para constatar los productos en su marca y color, llevando un buen control de los mismos y un buen desempeño en los inventarios.

	MATIZADOS DE PINTURAS Y FERRETERIA EN GENERAL JATS EIRL
	PROPUESTA PARA MEJORAR EN EL AREA DE MATIZADOS DE PINTURAS

➤ **PROPUESTA PARA MEJORAR EN EL AREA DE MATIZADOS DE PINTURAS**

Objetivos:

Al establecer medidas para mejorar en el área de matizado de pintura y de acuerdo a las características básicas de la empresa, se tienen los siguientes objetivos:

- Qué ventas tenga un registro donde especifico la marca, color y cantidad a matizar, para evitar confusiones y perdida de pinturas.
- Que el matizador entregue y de conformidad de la cantidad que entrega, ya que en algunas veces se ha observado que embalan demás, por lo que no tiene ningún documento de sustento.
- Capacitar al personal de matizados en computación para agilizar las descargas de mezcla de colores en su sistema, para evitar que se acumulen y evitar distorsiones en los inventarios.
- Que administración verifique y de conformidad en cantidades y colores en las descargas del sistema de matizados para su buen control de los productos.
- Que de ser el caso que fallen o sobre del color de matizado, esto sea reportado a administración para llevar un buen control en los inventarios.

IMPORTANCIA:

Estas medidas en el área de matizados son de mucha utilidad ya que nos brindaran un mayor control de los productos, ya que si se lleva como se plasma se evitará que ventas tenga inconvenientes con el cliente, por lo que el sistema se verá lo real, así misma administración tendrá al día los inventarios y podrá dar con exactitud los productos que se están agotando para su respectivo requerimiento.

ALCANCE:

Estas medidas en el área de matizados, se dan para tener un orden en el inventario y poder un control en la rotación de los productos, ya que los matizados abarca un 30% en las ventas del día, es por ello que depende de todos para que se lleve bien esta área y no tener complicaciones a diario.

Flujograma: “Área de matizados”



5.2 Análisis de Resultados

5.2.1. Respecto al objetivo N°1

Determinar y describir las características del control interno de la empresa “Matizados de pintura y ferretería en general JATS E.I.R.L, “Piura 2021.

- La empresa mediante la gerencia realiza una entrevista al personal que contrata, indicándole de acuerdo al manual sus funciones correspondientes que tiene la empresa, así como también los beneficios laborales, horas laborales, así mismo le hace mención de las deficiencias cuándo un trabajador no llegue a laborar, caso contrario si el trabajador llevase constancia de su falta ya sea por cita médica, o fallecimiento familiar etc. Se le permite el permiso de tal manera evitar los conflictos tanto con el trabajador y Sunafil.
- Se observa que la empresa tiene como prioridad cumplir mensualmente con sus declaraciones y pagos de impuestos establecidos según ley, para el buen manejo tributario y contable, de tal modo llevar un buen control de sus adquisiciones y ventas que se realicen a diario como también evitar las multas e infracciones ante SUNAT.
- La empresa cuenta con un contador externo al cual le reporta semanalmente la información contable y financiera; el asistente de contabilidad, quien labora como personal contratado; se acerca a la tienda para que junto con el administrador ver las deficiencias que se suscitan a diario en la empresa para luego ser evaluadas y junto con gerencia tomar las decisiones del caso, evitando que se acumulen los problemas en la empresa y tener un buen clima laboral.
- Se precisa que la empresa consta de un cronograma de pago con los diferentes proveedores manteniendo diferentes condiciones en los días (30, 60, 75) y formas de pago (letras, factura, contado), cumple con sus fechas de pago correspondiente previniendo los intereses de mora y que alguna letra se extorne en el banco, lo cual tiene como finalidad ser una empresa responsable conllevando a que las entidades financieras tomen como un requisito ante un préstamo.

- La empresa antes de otorgar un crédito evalúa al cliente con los siguientes requisitos primero solicita su ficha ruc, y su última tres liquidaciones para luego ser evaluados y dar fe de su capacidad de pagos, así mismo se lleva un control de las fechas de pago de todos sus clientes tomando como iniciativa la puntualidad de cada uno y así evitar que el cliente se pase de su fecha de vencimiento y deje sin financiamiento para adquisiciones futuras.
- La empresa si cumple con sus obligaciones tanto en el pago de préstamos, alquileres de local, servicios básicos, previniendo los cargos de intereses, los cortes de teléfono, agua, luz, los cuáles son de mucha importancia para el funcionamiento de la empresa.
- La empresa si tiene un sistema que registre las entradas y salidas de la mercadería de tal modo que pueda visualizarse el stock que contiene el almacén, por otra parte, la falta de infraestructura (stands) hace que el almacén se vea muy congestionado.
- Para empezar la mercadería que se dirige a tienda es verificado con guía de remisión, lo cual está a cargo del administrador para la recepción de dicha mercadería, de manera que evita las inconsistencias, ya sea sobrante o faltante de cualquier producto. Así mismo las ventas que van hacer destinadas a otros lugares como el alto y bajo Piura se organizan con tiempo por lo cual no generaría duplicidad de mercaderías y que algún producto falte e incluso se le indica a gerencia cuando un cliente devuelve la mercadería por el motivo de producto deteriorado.
- Para satisfacer las necesidades de empresas constructoras, la empresa mantiene su nivel de stock y nivel de precio adecuado, compitiendo con las empresas del mismo sector, pero en ciertas circunstancias el almacenero no se percata los productos que se están agotando, llegando entregar un producto similar que tenga las mismas condiciones.
- Con respecto al área de caja se realizan arqueos sorpresivos para verificar si existiera alguna diferencia en el manejo del dinero, en la que se le verifican los billetes y monedas y detectar si hubiera algunos falsificados, actualmente no cuenta con la tecnología, pero si con el conocimiento que permita identificarlas.

- El administrador realiza verificaciones correspondientes en su sistema de facturación ante la anulación o nota de crédito estas sean supervisadas por la administración para dar fe que la venta no se ha realizado.
- La empresa para dar conformidad la entrega de los productos facturados tiene un sello con el nombre de entregado, de tal manera el cliente que se acerca a adquirir un producto al momento de entregarlo será puesto este sello y de esa manera evitar que la mercadería sea nuevamente duplicada porque han sucedido casos que el cliente llega a pedir mercadería cuando ya ha sido entregada pero para ser más eficaz con la información muchas veces verifican cámaras y se dan cuenta que esa mercadería ya fue entregada esto suma a que el sello es de vital importancia para evitar cualquier inconveniente en ello.
- En el área de matizados de pinturas se programa el color al gusto y preferencia del cliente según su muestra física, en caso contrario el usuario final no esté de acuerdo con lo matizado o no explique el color a matizar la empresa no se hace responsable del hecho ocurrido, por ello se brinda una asesoría personalizada en el momento de elegir la marca y el color del matizado.

5.2.2. Respecto al objetivo N°2

Determinar y escribir las debilidades del control interno de la empresa “Matizados de pintura y ferretería en general JATS E.I.R.L, “Piura 2021.

- La empresa no mantiene un control o plan de contingencias en caso de un siniestro no tiene el personal capacitado como debería utilizar los extintores ante un incendio como también debe realizar algunos simulacros que ayuden a que el trabajador identifique las áreas seguras en su entorno laboral.
- En el área de almacén no cuenta con lineamientos o procedimientos que conduzcan a las actividades que se dan a diario como consecuencia de la falta de coordinación o comunicación con el personal de almacén y transporte que trae la mercadería. No existe un espacio libre para la recepción de mercadería, dificultando el libre tránsito en el pasadizo, y el buen control y revisión del correcto estado de los productos y colores de la mercadería nueva que llega. Se ha visto que el almacenero solo recibe con guía y no concilia con factura ocasionando incidencias en los inventarios además no realiza comprobaciones físicas con su sistema lo cual conlleva a desinformar sobre los productos que se están agotando generando inconsistencias en ventas. Esto traería problema con la contabilidad de la empresa ya que esto podría ocasionar diferencias en los registros contables lo cual tendría incidencia en los estados financieros.
- El área de caja es una de las áreas más rigurosa por lo que está relacionada con el efectivo de la empresa y se debe contar con tecnología para verificar los billetes y monedas falsas, en donde se ha observado que el encargado de caja realiza otras funciones como parte de ellos en la facturación de ventas, cotizaciones, despachos, supervisión de trabajadores. Lo cual conlleva a realizar operaciones incompatibles en sus funciones.
- Por su parte la empresa no tiene alguna estrategia para medir su grado de satisfacción de cliente como por ejemplo los clientes que tiene en cartera deberían ser incentivados con el fin de concientizar por su volumen de compras.

- Así mismo en las ventas se ven deficiencias, las encargadas al momento de despachar, por la rapidez entregan el mismo color, pero en otra marca ocasionando alteraciones en los inventarios y en algunos casos la supervisora de tienda detecta a tiempo lográndose así un buen control en los despachos; lo cual tendría incidencia directa en los inventarios de la empresa, incluso no llevan un registro adecuado de los productos pendientes de los clientes afectando la duplicidad de algunas entregas.
- En el área de matizados no reportan las mezclas falladas a administración producto de ello inconsistencias de los inventarios, ya que al terminar de matizar no descargan los productos en el sistema ya sea por falta de conocimiento o digitación alguna, en caso contrario afectaría mucho en las ventas porque sucede que el cliente llega a comprar un cierto producto en sistema si hay, pero en físico no hay y a su vez se pierde la venta y un cliente.
- Por último, según gerencia manifiesta que no brinda implementos de seguridad debido a que en muchas oportunidades dio, pero los trabajadores de ese entonces estos se quedaban con los implementos cuando se terminaba su contrato y no lo utilizaban constantemente para evitar accidentes en el trabajo.

5.2.3. Respectivo al objetivo N°3

Hacer una propuesta para mejorar el control de la empresa “Matizados de pinturas y ferretería en general JATS EIRL” Piura 2021.

- Con la implementación de un software para los procedimientos en el área de almacén ayudara a la empresa a tener una guía de las actividades que se realizan llevar un infraestructura adecuada para identificar con más rapidez la marca y distintos colores identificando los productos fallados o rotos que tienen incidencia en los inventarios ya que con esto se tendrá que hacer un informe acreditando la desvalorización del producto para su respectiva deducción en los estados financieros según inciso C) del artículo 21 de la ley del IR..
- coordinar con el transporte para evitar la aglomeración de los productos en el pasadizo, además tener un seguimiento constante y apoyo de un supervisor con experiencia en almacén para así verificar que se cumpla con sus funciones asignadas, el almacenero deberá conciliar junto con el supervisor que designe la gerencia la recepción de la mercadería nueva teniendo en cuenta la factura y guía de remisión, así como también tener como mínimo 4 personas encargadas en el almacén (1 encargado y 3 ayudantes) para facilitar el cargue y descargue de productos, así como también la toma de inventarios.
- Establecer propuestas para implementar en el área de caja y ventas, la cajera será capacitada y se le entregara los implementos tecnológicos para verificar los billetes falsos, debe enfocarse en su área y no realizar otras actividades que no estén en su alcance para tener una buena liquidación de sus ingresos y gastos así mismo para su buen control debe realizar tres conciliaciones de caja al día ,la cajera junto con gerencia debe contar el efectivo para su respectivo depósito de las ventas del día, quedando como respaldo un documentó de la cantidad de dinero entregado firmado por ambas partes .

Por otro lado, en el área de ventas la supervisora monitorea las entregas de mercadería también que la boleta tenga plasmado el sello de entregado, así como la ampliación de un registro computarizado de la mercadería pendiente por entregar. Esto conllevaría aún mejor control del efectivo y así evitar diferencias en las entregas de efectivo.

- La propuesta para mejorar el área de matizado de pinturas, brindar charlas para que el personal matizador, sean los mismos que descarguen las cantidades utilizadas en los matizados, incluso ventas deben tener un registro donde especifique el color y cantidad utilizado en el matizado para evitar pérdidas y equivocaciones de productos, caso contrario deberán reportan las fallas a administración para su respectivo control. Este control conllevaría a que el sistema de inventarios reporte las cantidades reales que se tienen.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Respecto al objetivo N°01

Determinar y Describir las Características del Control Interno de la empresa “Matizados de pintura y ferretería en general JATS E.I.R.L, “Piura 2021.

- La empresa difunde entre sus trabajadores el manual de funciones asimismo da a conocer las condiciones laborales ante cualquier problema que suceda, por otra parte, toda inasistencia o permiso debe estar documentado y sustentado.
- El área contable a través del asistente de contabilidad realiza las declaraciones anticipadamente y paga los tributos en las fechas indicadas de tal manera evita pagar las multas y caer en infracciones ante SUNAT. La empresa cuenta con asesoría contable externa el cual verifica todas las inconsistencias que se ven en la empresa ya sea en, liquidación de impuestos, ventas, caja o el personal, para dar solución a los mismos se programa una reunión junto con el asistente contable, la supervisora de tienda y/o gerencia.
- Se afirma que la empresa cuenta con un cronograma de pago de proveedores así mismo respeta las condiciones de pago pactadas, esto conlleva a que se mantenga el buen historial crediticio con el banco y lo tome como referencia ante cualquier préstamo que solicite. Para el otorgamiento de créditos la empresa deberá evaluar cuidadosamente el perfil de su capacidad de pago del cliente, evitándose que incumpla con su obligación de pago, de modo que la empresa no se quede sin financiamiento para nuevas adquisiciones.
- Para el buen funcionamiento de sus actividades la empresa cumple con sus pagos de alquiler, prestamos, servicios básicos (agua, luz teléfono, internet). Ya que son de mucha importancia en el trabajo diario de la empresa, evitando, cargos de reconexión y otros de ser el caso.

- La empresa mantiene un sistema de Kardex que cuenta con entradas y salidas de mercadería donde se puede visualizar al detalle cada producto que ingresa al almacén los cuales son clasificados por color y marca, para una mayor eficiencia en el despacho de pedidos. Cuando llega la mercadería a tienda es verificada por un administrador para que de ser el caso se tome inmediatas acciones ante un sobrante o faltante de mercadería según guía de remisión que envía el almacén. así mismo en los pedidos que se envían a distintos lugares se organicen con la brevedad posible, y así evitar que la mercadería sea duplicada.
- La empresa mantiene un nivel de stock adecuado, compitiendo con precios de mercado facilitando a las empresas constructoras la adquisición de sus productos, conllevando a que el cliente se sienta satisfecho y a gusto con su producto. En el área de matizados de pinturas se programará el color al gusto y preferencia del cliente según su muestra física, así mismo se le brinda una asesoría personalizada, el cual se acredita ante cualquier reclamo de cliente.
- En el área de caja se realizan arqueos de caja sorpresivos para verificar si existiera alguna diferencia en el manejo del dinero. El administrador si verifica la anulaciones y emisión de nota de crédito constatando que la venta no se haya realizado.
- Ventas debe utilizar constantemente en boleta y factura el sello de entregado para evitar que el cliente llegue de nuevo y pida por segunda vez su producto, de lo contrario de ser así se revisarán cámaras para constatar la verdad.

6.2. Respecto al objetivo N°02

Determinar y escribir las características las debilidades del control interno de “Empresa Matizados de Pintura y Ferretería en General JATS E.I.R.L, “Piura 2021.

- Mejorar la reacción del personal ante un siniestro, no cuenta con un manual respectivo de contingencias que debe seguir, esto ocasionaría a que el trabajador no ayude ante cualquier incidente y salga corriendo sin control alguno.

- El almacenero ante la falta de comunicación con el transportista y la falta de trabajadores en su área, la conciliación y llegada de mercadería nueva y comprobaciones físicas de productos no los realiza correctamente, provocando falta de comunicación y diferencias en los productos, incidiendo directamente en los inventarios, esto conlleva a la necesidad de tener apoyo de una persona con experiencia en almacén para la verificación de la adquisición de mercadería, conciliación de documentos, verificación y toma de inventarios de productos formando lineamiento y procedimiento para un buen control e información real.
- La cajera en su facultad de manejo de efectivo se le debe entregar los implementos tecnológicos para detectar billetes o monedas falsas con mayor seguridad, así mismo no debe realizar otras funciones, en lo que gerencia deberá plasmar y dar sus funciones a la persona de caja para evitar inconsistencias (faltante, sobrante o billete falso) al momento de conciliar su efectivo.
- La empresa no cuenta con estrategia para medir el grado de satisfacción del cliente, pero tomara en cuenta este punto para verificar en que área se está viendo inconsistencia, ya que el cliente es él puede dar información precisa del trato que percibe en el entorno de la empresa, conllevando esto a mejorar en esos puntos críticos.
- En ventas se observa mucha inconsistencia en el despacho ya que por la aglomeración de la gente no se encuentra el producto que solicito, pero se le entrega el mismo color pero de diferente marca provocando inconsistencias en el inventario, asimismo no cuentan con registro para controlar los despachos pendientes para evitar la duplicidad de entrega, por lo que se propone la supervisión de la encargada de tienda, siendo ella la que de el visto bueno con su propio sello de conformidad e incluso deberá coordinar junto con administración para la creación de un registro de pendientes el cual contenga fecha, hora, los datos del cliente, detalle de productos y conformidad el cual estará a cargo ella misma y de esa manera tener un mayor control de los productos que se entregan a diario.

- Que los matizadores en su facultad de mezclar colores no descargan y no reportan a administración los colores que utilizaron o los matizados fallados para su respectiva disminución en el sistema, si se informara, se llevaría un buen control en las cantidades de stock evitando que ventas tenga inconsistencias al momento de despachar un producto.
- Que los implementos de seguridad son de mucha importancia en el entorno de la empresa, pero por la irresponsabilidad de los trabajadores al momento de termino de contrato, no retornaban los implementos, ocasionando gastos adicionales a la gerencia para la reposición de los mismos.

6.3. Respecto al objetivo N°3

Hacer una propuesta para mejorar el control de la empresa “Matizados de Pinturas y Ferrería en General JATS EIRL” Piura 2021.

- Con la implementación de un software en el almacén y con la supervisión constante de gerencia, se llevaría un buen control en las salidas y entradas de las unidades físicas tanto de la mercadería nueva que llega bien y en mal estado, en el ordenamiento de colores y marcas de las mismas en las pelchas, en la supervisión de los productos que más rotan y realizando constantemente conciliaciones de unidades físicas con su sistema; se llevaría adecuadamente el inventario e incluso se reportaría en un informe los productos que están rotos o en mal estado acreditando la desvalorización del mismo para su respectiva deducción en los estados financieros según inciso C) del artículo 21 de la ley del IR., ayudando a que la empresa pueda reducir su pago del impuesto a la renta.
- La implementación de normas en el área de caja como realizar arqueos sorpresivos, conciliar el efectivo de las ventas del día para su respectivo deposito dejando constancia de lo entregado en un documento, conllevando a que la persona este en respectiva evaluación. Así mismo la capacitación e implementos tecnológicos en billetes falsos ayudará a detectar y tener la potestad de retener y picar el billete según artículo 1 de ley N°26514, evitando la circulación de estos e incluso para mayor constancia la cajera tendrá que realizar un informe detallando la incidencia.

De esta manera la cajera cumpla con sus funciones y que su trabajo no esté relacionado con el área de ventas, despachos, entre otros.

- En el área de ventas se propone separar las diferentes funciones que se realizan, como la persona que vende solo facture, de manera que el despacho será responsabilidad de otra persona, siendo el que ordene las entregas de mercadería, como también la verificación de los productos con su respectivo documento plasmando como constancia con un sello de conformidad para evitar que la mercadería sea duplicada.
- En el área de matizado se deberá implementar un sistema de software que incurra en las ventas donde al momento de facturar un producto en matizado tenga la opción de especificar el color dando la facilidad al matizador recordar y descargar en el sistema de matizados evitando la alteración en los inventarios.

BIBLIOGRAFIAS

Catacora F., (2006) “Sistemas y procedimientos contables”

<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=510565>

Cóndor D., (2019) “Control interno a inventarios y su efecto en el manejo físico y control contable-administrativo de un negocio de ferretería. Caso: ferretería maría Renata de la ciudad de manta” manta manabí-Ecuador, enero 2019.

<https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/2006/1/ULEAM-CT.AUD-0047.pdf>

Coso I., (1992) según el libro “Gestión de Riesgos Empresariales”

<https://www.aec.es/web/guest/centroconocimiento/coso#:~:text=En%201992%20la%20comisi%C3%B3n%20public%C3%B3,y%20generando%20una%20definici%C3%B3n%20com%C3%BA>

Chiavenato, I. (2004) “Introducción a la Teoría General de la Administración” España: Séptima Edición,

<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Chunga E., (2014), “El sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de huaura”

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/389>

Estupiñán G.,(2015) “Control Interno y Fraudes con base en los Ciclos transaccionales análisis de informe coso I,II y III”

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>

García M., (2014) “El control interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la gestión gerencial de las empresas” Bogotá.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12715/ensayo%20-%20opcion%20de%20grado%20.%20control%20interno.pdf;jsessionid=8d1fb72c7b8325107c72185aa2296598?sequence=1>

Gonza E., (2016) “los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015.” Piura – Perú 2016.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1031/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_DEL_AREA_DE_ALMACEN_GONZA_GARCIA_ELISA.pdf?sequenc

Ipsos (2015) “liderazgo en productos”

<https://www.ipsos.com/es-pe/liderazgo-en-productos-comestibles-2015>

Marcelonio N., (2019) “el control interno en el área de logística y su relación con la gestión financiera en las empresas del sector de pintura en polvo del cono norte de lima, 2019” lima – Perú.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9459/1/2019_Marcelonio-Guillena.pdf

Mejía B., (2006) “Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud”

https://books.google.com.pe/books/about/Gerencia_de_procesos_para_la_organizaci.html?id=Mt8ku1gAsO4C&redir_esc=y

Manco J., (2014) “Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal”

<https://books.google.com.pe/books?id=sF8WBgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Morales J., (2016) “sistema de control interno y gestión de inventario en el almacén de pinturas pintuimport en la ciudad de santo domingo” santo domingo-ecuador.

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3770/1/TUSDCYA014-2016.pdf>

Moya T., (2019) “caracterización del control interno en las Mypes del rubro matizados de pintura, de la ciudad de Juliaca, 2018” Juliaca – Perú 2019.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16592/CONTROL_INTERNO_CHARACTERIZACION_MYPES_MOYA_TORRES_SANDRA_ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olaya J. (2018) “caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú: caso empresa Jkolor sociedad comercial de responsabilidad limitada” Sullana - Perú.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16420/INVENTARIOS_FERRETERIA_OLAYA_CASTILLO_JOEL.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Paredes W. (2001) “El control interno” Estudiante de Post-Grado en Ciencias Contables Universidad de Carabobo

<https://www.monografias.com/trabajos10/coni/coni.shtml>

Pereira J., (2017) “Propuesta de un sistema de control interno aplicada al área comercial de la empresa Exicolor s.c.c. en la ciudad de Quito” Quito, 2017.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10584/1/T-UCE-0003-CA006-2017.pdf>

Ramón J., (2004) “El control interno en las Empresas privadas” Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables. Lima, Perú

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476>

República de Cuba Resolución N°60 (2011) “aprobación de las Normas Del Sistema de Control Interno”

file:///C:/Users/Admin/Downloads/RM_60_2011.pdf

Rodríguez J., (2006) “Control Interno: un efectivo sistema para la empresa”

<https://www.casadellibro.com/libro-control-interno-un-efectivo-sistema-para-la-empresa/9788466551489/1160885>

Servin L.,(2015) “¿Por qué es importante el control interno en las empresas? Gerente de Auditoría Deloitte LATCO – Paraguay

<https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html#>

Torvisco N., (1994) “Anypsa: De vendedor de golosinas adueño de una fábrica de pintura”

<https://es.scribd.com/document/341697196/Caso-Anypsa>

Vargas P. y Ramírez R., (2014) “el sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial estrella SRL.” Trujillo, 2014.

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/346/1/VARGAS_DIANA_CONTROL_INTERNO_GESTION_COMERCIAL.pdf

Willnghan J., (1984) “Auditoría: conceptos y métodos” México, D.F. McGraw Hill.

<https://biblioteca.ugb.edu.sv/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=1294>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

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

Aplicado a la empresa Matizados de Pinturas y Ferretería en General JATS EIRL para determinar y describir las características y debilidades del Control Interno y hacer una propuesta de mejora

CUESTIONARIO

Encuestador(a) : REMAYCUNA GOMEZ JODIE

Fecha :

Empresa : Matizados de pintura y ferretería en general jats eirl.

Marque con una (X) la respuesta que considere correcta.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
GERENCIA				
1.	¿Usted al personal que contrata le hace conocer el valor de su función?			
2.	¿Usted al personal le hace conocer la deficiencia que ocasiona cuando no cumple o falta a su labor?			

3.	¿Evalúa constantemente las actividades de control implementadas en su labor de cada trabajador?			
4.	¿Cumple oportunamente con el pago de tributos?			
5.	¿Contabilidad le brinda información oportuna cuando se requiere para la toma de decisiones?			
6.	¿Cuenta con un plan de contingencia en caso de un incendio o desastre en la empresa?			
7.	¿Usted cuenta con un cronograma de los vencimientos de pago de proveedores?			
8.	¿A usted se le informa sobre los créditos dados a diario?			
9.	¿Tiene conocimiento de las cobranzas de la cartera de clientes que se les otorga crédito?			
10.	¿Cuenta con un cronograma de los pagos a las entidades financieras, servicios básicos y alquileres?			
11.	¿Cuentan con un manual donde indique las funciones de los trabajadores?			
12.	¿Cuenta con un ambiente de almacén apropiado?			
13.	¿Tiene normas establecidas en su área de almacén?			
14.	¿Usted consta si verifican la mercadería comprada en su buen estado y colores cuando ingresa al almacén?			
15.	¿Usted consta si verifican las unidades en facturas con lo recibido en el área de almacén?			
16.	¿Cuenta con un sistema que registre las entradas y salidas de los productos en un kardex?			

17.	¿El almacenero efectúa constantemente comprobaciones físicas de los productos con su sistema?			
18.	¿Cumple con las obligaciones tributarias de acuerdo a la norma establecida?			
19.	¿Tiene alguna estrategia para medir el grado de satisfacción del cliente?			
20.	¿A usted le informan sobre los faltantes o en mal estado de los productos?			
21.	¿Usted cuenta con personal que verifique la mercadería que se dirige para abastecer atiende principal?			
22.	¿En los despachos que se realizan para otros lugares, ha tenido algún inconveniente con la mercadería entregada?			
23.	¿A usted le comunican con tiempo sobre los productos que se están agotando?			
24.	¿Le indica las razones sobre las devoluciones de mercadería que no llegan a su destino?			
25.	¿Usted mantiene un nivel de stock adecuado para ventas grandes?			
26.	¿Usted realiza constantemente arqueos de caja chica y general?			
27.	¿Usted consta que la cajera haga otra función a parte caja?			
28.	¿Usted es la única que tiene acceso a verificar las transferencias y/o depósitos que se realiza por ventas?			
29.	¿Cuenta con un proceso de evaluación para el otorgamiento de crédito?			
30.	¿La cajera cuenta con la tecnología o conocimiento para verificar un billete o moneda falsa?			

31.	¿Usted verifica en su sistema las anulaciones (factura o boleta), nota de crédito o débito?			
32.	¿Usted cuenta con precios competitivos con otras empresas?			
33.	¿Usted en ocasiones revisa las entregas de acuerdo a la marca que está plasmado en la boleta?			
34.	¿Usted consta que ventas da conformidad con un sello de entregado?			
35.	¿En ventas cuenta con un registro de los productos pendientes de los clientes por entregar?			
36.	¿Cuenta con un sistema que descargue de stock las cantidades y colores que utilice para la mezcla del color?			
37.	¿Usted verifica si los matizadores reportan a administración la cantidad mezclada fallada el cual no llega al color?			
38.	¿Usted brinda a los trabajadores implementos de protección?			
39.	¿Cuenta con un cronograma de los matizados a realizar?			

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado al gerente general.

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula _____
_____ y es dirigido por _____
_____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: _____
_____.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____
_____. Si desea, también podrá escribir al correo _____
para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

(Ciencias Sociales)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por , que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

.....

- La entrevista durará aproximadamente minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: o al número Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	

EMPRESA MATIZADOS DE PINTURAS Y FERRETERIA EN GENERAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo