

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE MEJORAS DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA  
EMPRESA DE FÁBRICA DE MUEBLES Y  
DECORACIONES OROZCO S.R.L., PIURA - 2020**

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

**AUTOR**

**ECHEVARRIA FLORES JORGE ULISES  
ORCID: 0000-0002-8967-7450**

**ASESORA**

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

**PIURA-PERÚ  
2020**

**PROPUESTA DE MEJORAS DE LOS FACTORES RELEVANTES  
DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE FÁBRICA DE  
MUEBLES Y DECORACIONES OROZCO S.R.L., PIURA - 2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Echevarria Flores Jorge Ulises

ORCID: **0000-0002-8967-7450**

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

### **ASESORA**

Garcia Mandamientos Edme Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

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

### **JURADO**

Landa Machero Victor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo Victor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Dr. Víctor Manuel Landa Machero

Presidente

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo

Miembro

Mgtr. Alejandro Arturo Saavedra Chiroque,

Miembro

Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos,

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, le doy gracias a Dios por darme salud, fortaleza, vida y la condición para soportar cada obstáculo, a mi madre que siempre será mi fuerza emocional mi resistencia de apoyo y por instruirme a enfrentar hasta lograr llegar a ser un profesional, a mí hermosa y linda hija por estar a mi lado y siempre me alienta a seguir y alcanzar mi objetivo.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por tener la ocasión de estudiar y llegar a tener una profesión educativa, a mi profesora Mgtr. Edme García Mandamientos, quien, con su enseñanza, profesionalismo, y tolerancia, me instruye de manera ecuánime hasta acabar con éxito mi Tesis.

## DEDICATORIA

A Dios por ser el inspirador y darme las fuerzas y llenar de confianza mi vida, a mi madre por ser la principal promotora de mis sueños.

A mis hermanos (as) por acompañarme y darme el apoyo moral que siempre me han brindado a lo largo de esta etapa de mi vida

A mi hija por ser la principal motivación, por ser mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración, gracias a ella lucho cada día a ser un buen Padre a su lado.

## RESUMEN

En este trabajo de investigación tiene como objetivo general identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L., esta empresa se dedica a la fabricación y a la venta de muebles y decoraciones los cuales son ofrecidos al público en su tienda de ventas. Se enfoca en una metodología del tipo mixta y predominantemente cualitativa, con un diseño no experimental, del tipo descriptivo, transversal con finalidad propositiva; como instrumento de recolección de datos utilizó un cuestionario de sesenta y un (61) preguntas, dirigido al gerente de la empresa. Los resultados identifican como oportunidades de mejora en los procesos de control interno de cada área, como en gerencia la sistematización de procesos mediante la documentación de manuales de las funciones que cumple el gerente en caja chica; como segunda oportunidad de mejora está la inclusión de los trabajadores a planilla para asegurar la sostenibilidad de la empresa dado que, evitaría incurrir en faltas administrativas y sanciones por parte de SUNAFIL, como tercera propuesta se planteó documentar procesos para delegar funciones de almacén del gerente, en donde se proponen formatos de registros que permiten documentar información relevante acerca de los ingresos y salidas de materiales y productos terminados; la última propuesta fue la de incluir una capacitación en ventas por internet a los trabajadores, dado que el contexto amerita una evolución de los canales de venta.

**Palabras clave:** control interno, formatos, directivas de uso.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research work is to identify internal control opportunities that improve the possibilities in the company Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO SRL, this company is dedicated to the manufacture and sale of furniture and decorations which are offered to the public in your sales store. It focuses on a methodology of the mixed and predominantly qualitative type, with a non-experimental design, of the descriptive type, cross-sectional with a purposeful purpose; As a data collection instrument, he used a questionnaire of sixty-one (61) questions, addressed to the manager of the company. The results identify as opportunities for improvement in the internal control processes of each area, such as in management the systematization of processes through the documentation of manuals of the functions performed by the petty cash manager; as a second opportunity for improvement is the inclusion of workers on the payroll to ensure the sustainability of the company since it would avoid incurring in administrative offenses and sanctions by SUNAFIL, as a third proposal it was proposed to document processes to delegate warehouse functions of the manager, where record formats are proposed that allow the documentation of relevant information about the inputs and outputs of materials and finished products; The last proposal was to include training in internet sales for workers, since the context warrants an evolution of the sales channels.

**Key words:** internal control, formats, guidelines for use.



## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
I. INTRODUCCION .....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA .....	5
2.1. Antecedentes .....	5
2.1.1. Internacionales .....	5
2.1.2. Nacionales.....	6
2.1.3. Locales .....	7
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	8
2.2.1. Bases teóricas del control interno .....	8
2.3. Marco conceptual .....	11
2.3.1. Control interno .....	11
2.3.2. Clases de control interno.....	12
2.3.3. Clasificación de control interno .....	13
2.3.4. Principios de control interno.....	14
2.3.5. Objetivos del control interno .....	15
2.3.6. Caso de Estudio.....	19
2.3.7. Estructura organizacional.....	21
III. HIPOTESIS.....	23
3.1. Hipótesis.....	23
IV. METODOLOGIA .....	24
4.1. Diseño de investigación.....	24
4.2. Población y muestra .....	25
4.2.1. Población.....	25
4.2.2. Muestra .....	25
4.3. Definición y operacionalización de las variables .....	27
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30

4.4.1. Técnica.....	30
4.4.2. Instrumento .....	30
4.5. Plan de análisis .....	31
4.6. Matriz de consistencia .....	33
4.7. Principios éticos .....	34
V. RESULTADOS.....	36
5.1. Resultados .....	36
5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1 .....	36
5.1.2. Resultado al objetivo específico N° 2.....	47
5.1.3. Resultado al objetivo específico N° 3.....	48
5.2. Análisis de resultados .....	67
5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1 .....	67
5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2.....	71
5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3.....	74
VI. CONCLUSIONES .....	77
REFERENCIAS.....	80
ANEXOS .....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz de operacionalización de variables.....	27
<b>Tabla 2:</b> Evaluación del control interno por objetivos.....	31
<b>Tabla 3:</b> Matriz de consistencia .....	33
<b>Tabla 4:</b> Identificación de oportunidades en gerencia .....	37
<b>Tabla 5:</b> Identificación de oportunidades en área de almacén .....	39
<b>Tabla 6:</b> Identificación de oportunidades en área de producción.....	40
<b>Tabla 7:</b> Identificación de oportunidades en área de ventas .....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Organización estructural Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco S.R.L .....	22
<b>Figura 2:</b> Control interno en gerencia.....	67
<b>Figura 3:</b> Control interno en área de almacén.....	68
<b>Figura 4:</b> Control interno en área de producción .....	69
<b>Figura 5:</b> Control interno en área de ventas .....	70

## **I. INTRODUCCION**

En el presente trabajo de investigación a desarrollar la inquietud de los factores principales del control interno en las fábricas de muebles y decoraciones, dentro del mercado local la mediana y pequeña empresa de la elaboración de madera ha venido creciendo de una manera notable ya que el mueble es muy indispensable en el hogar, así también en los trabajos requieren de este producto que es elaborado en madera, ha adquirido un valor muy importante ya que el mismo pasa a ser parte del espacio y ambiente.

Se eligió a la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco S.R.L., con 07 años dedicada a la producción, ventas de muebles y decoraciones para el hogar y oficinas, para la aplicación de propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en su gestión.

El sistema de control interno es un conjunto de planes, políticas, procedimientos, métodos y otras medidas cuyo fin es el cumplimiento de los objetivos de la empresa para salvaguardar los activos con eficiencia y eficacia de las operaciones, la obtención de información financiera correcta y segura. Los sistemas de control interno pueden abarcar toda una organización o aplicarse en un área en específica, sobre todo en las micro y pequeñas empresas que les resulta complicado mantener organizada su caja chica, los documentos para presentar a SUNAT, la comunicación de la información de forma oportuna, dado que esta es importante para la toma de decisiones de corto y largo plazo; además de un control en las actividades que realiza el personal, su manejo de equipos.

Normalmente las pequeñas y medianas empresa no cuentan con un sistema de administración bien definido, en el cual muchas veces los objetivos y los planes no se halla por escrito si no que se laboran de manera rápida, resolviendo problemas de la manera que se presenten invirtiendo sin planificación. La intención de control interno que tiene como objetivo es resguardar los recursos de la empresa para evitar pérdidas por robo o descuido y también para detectar errores que se presentan en la empresa y que llegan a afectar en los objetivos de la organización.

En la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco S.R.L, se han encontrado algunos defectos, como no tener un control de la entrada de la materia prima al área de almacén, la falta de trabajadores capacitados para tener una mejor calidad y acabado en su producto lo que hace que sus precios de sus productos no tengan el precio adecuado o real, también se ha encontrado que algunos trabajadores que no se encuentran en planillas y que no están cumpliendo con el protocolo de protección del trabajador contra virus COVID 19 al 100%, sin embargo, no cuenta con políticas de control interno establecido, que le permita manejar caja chica a un encargado diferente del dueño, la planificación de la producción es adecuada por producir cantidades a pedido o por temporadas, solo se limita a la cantidad de materiales a utilizar.

En los aspectos positivos se encuentra que, la empresa cuenta con personas capacitadas en almacén, paga sus tributos de forma puntual, así como los servicios prestados por los trabajadores, tiene precios competitivos en el mercado de Piura, por lo tanto, clientes ganados; considerando que sus precios cubren la totalidad de los costos y se incluye una ganancia.

El desarrollo de esta investigación pretende generar una variación desde el manejo de un control interno al desarrollo de la fabricación y venta, con la finalidad de generar un control de sus necesidades. Por lo tanto, el control interno permitirá generar una visión de compromiso y orientación. Entonces el desarrollo organizacional de la empresa permitirá una amplia garantía en el entorno.

Por lo tanto, se pretende realizar el presente trabajo de investigación empleando la metodología de tipo descriptivo nivel cualitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico documental. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica-entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario con preguntas relacionadas a la problemática en investigación.

La presente investigación se justifica en tres aspectos básicos

### **Desde el punto de vista teórico**

La síntesis del marco teórico del control interno que permite aplicarla a la realidad estudiada en la Empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco S.R.L., de esta manera permitirá a la empresa pueda disminuir sus niveles de riesgo que se puedan presentar en distintas áreas evitando así costos adicionales a la gestión y de ser el caso disminuir costos

### **Desde el punto de vista práctico**

Preciso al interés que representa el control interno en las empresas, este trabajo busca especialmente el adelanto del área de fabricación de la empresa, en estudio evaluando las actividades y controles operativos de producción y ventas de muebles de la Empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L

### **Desde el punto de vista académico**

Esta investigación se garantizará ya que permitirá servir como base de referencia para otros estudios que traten acerca de la misma variable, y en contexto similar de una empresa que fabrica muebles y decoraciones.

La investigación viene hacer muy importante, debido a la capacidad que logre desarrollar el alumno como persona investigadora facilitando a los estudiantes en general logren obtener una base de datos y antecedentes.



## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

Los antecedentes internacionales, se entiende por todo trabajo de investigación que antecede a la presente investigación utilizando las mismas variables y nivel de análisis, hecho por otros investigadores extranjeros.

**Collazos y Ochoa** (2019) “Propuesta de mecanismo de control interno en las áreas de producción” estableciendo una propuesta de mecanismo de control interno, el tipo de estudio que orienta el estudio es de forma descriptiva por que se busca a dar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de la empresa, como también de los riesgos que está expuesta para poder obtener los beneficios que se obtendrían con la implementación del control interno. Después de las observaciones realizadas a la empresa se identificó los aspectos que impiden el desarrollo normal de la misma, especificando claramente los factores de riesgos y los responsables, para lo cual se pusieron controles mediante las cuales se busca una mejora de la empresa.

**Leitón** (2017) “modelo de control interno para el departamento de fabricación de la Industria Q Señor de la Parroquia San Isidro Provincia del Charqui Ecuador”, tuvo como objetivo elaborar un modelo de control interno que mejore la rentabilidad en la producción de la industria Q Señor ubicada en la parroquia de San Isidro Charca-Ecuador, se investigó de la forma Histórico Lógico este método permitió analizar el funcionamiento sobre la trayectoria de la empresa y poder hacer una de control interno comparación lógica de cómo se cumplen los procesos de la empresa, la falta de un manual para que sirva como guía para el buen manejo de los recursos de la

empresa, demostrando que es una falencia de acuerdo a los estudios realizados previo a esta investigación.

**Navarro y Ramos** (2016) control interno en los procesos de fabricación “el objetivo es diagnosticar el estado actual de las organizaciones en barranquilla en el área de producción a fin de fomentar el crecimiento de este sector económico, se diseñaron distintas actividades metodológicas con el fin de recolectar información ajustada a la realidad de las que viven las empresas, en las visitas que se realizaron a la empresa de barranquilla se observó que no existen normas de seguridad y que estas se fundamentan en la experiencia de los trabajadores en el manejo de las maquinas hay algunas que son muy peligroso.

### **2.1.2. Nacionales**

**Cabanillas y Príncipe** (2017) “aplicación de un sistema de control interno en el área de almacén” en su investigación de manera descriptiva tuvo como objetivo general, determinar que la aplicación de un sistema de control interno basado en el COSO I, en el área de almacén incide de manera positiva en la liquidez de la empresa MUEBLEHOGAR E.I.R.L, Trujillo 2017, donde se utilizó un método, para la investigación se aplicó el diseño Pre experimental grupo único pre test-post test que consiste en observar los efectos de la aplicación de un sistema de Control basada en el COSO I, para medir sus efectos y relacionarlos con la situación anterior, donde se estableció que el sistema de control interno en el área de almacén se califica como deficiente, lo cual limita negativamente en la liquidez, deficiencias en el proceso de almacenaje, control, registro, emisión de la información oportuna y no aplicación de un flujo y ausencia de políticas en el manejo del área.

**Rodríguez y Julca** (2016) “el sistema de control interno en el proceso de producción en mueblería Medrano S.A,C”, en su tesis demuestra que en su estudio de la investigación de manera descriptiva en su objetivo general demostrar que la implementación de un sistema de control interno en el proceso de producción llegaría a mejorar la situación económica de la Empresa Mueblería Medrano SAC., de la ciudad de Trujillo, en el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica cualitativa, en lo que se basa en la observación, cuestionarios de control interno, con la conclusión que el proceso de producción no tenía procedimientos establecidos no contaba con un código de ética, no cuentan con un organigrama establecido que no se preocupaba por identificar las funciones y responsabilidades.

**Ramírez** (2018) el control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la Empresa de Decoraciones Paraíso E.I.R.L”, en la investigación en hacer un análisis comparativo de la influencia de control interno en la gestión de inventarios de la Empresa Decoraciones Paraíso E.I.R.L DE Chimbote 2015, se usó un diseño de investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso. Se pudo evidenciar que la empresa Decoraciones Paraíso E.I.R.L, no está aplicando correctamente los componentes del control interno, por lo tanto, no está contribuyendo correctamente pero no a grandes rasgos en la gestión de dicha empresa, se concluye a que a nivel nacional como el caso de estudios, el control interno bien implementado influye positivamente en la gestión de inventarios.

### **2.1.3. Locales**

**Sánchez** (2018) “propuesta de un sistema de control interno de los stocks en la empresa punto blanco “ante el panorama se ha considerado requerir como trabajo de investigación un asunto específico como es la propuesta de un sistema de control

interno de la empresa comercial distribuidora, cuyo contenido ponga de relieve los alcances de su entrega, de esta manera podrá la administración contar con la seguridad de que sus activos se encuentren bien controlados y protegidos.

El tema de estudio también es de diseño propositivo, ya que a partir de los resultados de los estudios pretende plantear la propuesta de un sistema de control interno para la empresa comercial Punto Blanco SAC. de la Provincia de Piura, orientado al control de su inventario.

Se pudo comprobar respecto a la toma de inventarios no hay precisión si deben ser rotativos o selectivos, ni mucho menos están definidos los procedimientos para su ejecución y confrontación física en los libros contables.

Guerrero (2017) “Los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de la empresa Retail”, con el presente trabajo se pretende determinar las causas que dan origen a una constante rotación de personal, además será de importancia para los directivos de la empresa, se diseñó Cualitativo-Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Bases teóricas del control interno**

Existen diversas teorías que tratan acerca del control interno, a continuación, mencionaremos algunas de ellas:

Holmes (1987) explica que el control interno es una responsabilidad de la gerencia que tiene el propósito de salvaguardar y guardar los bienes de la empresa, con la

finalidad de evitar los desembolsos indebidos y establecer los mecanismos pertinentes que permitan identificar las obligaciones, siempre que sean necesaria y con autorización del supervisor, gerente o administrador de la institución. Este proceso garantiza a la administración seguridad y confianza de que los informes contables en los que se basa sus decisiones.

El sistema de control interno, por lo tanto, es parte fundamental de las funciones de la gerencia en la empresa, puesto que su propósito es la protección y resguardo de los bienes de capital de la empresa, la correcta administración de cada área que compone la empresa; con este control será evidente cualquier forma de robo, desfalco, malversación y mal uso del efectivo. Entonces, los recursos financieros y humanos se aprovecharán en beneficio de la empresa de forma eficiente; esto sucederá siempre que gerencia o la administración lidere el sistema de control interno, puesto que todo requiere de su autorización (Holmes, 1987).

Koontz y O`Donnell, (1990) en su libro "*Teorías de control interno*" expresaron, que la teoría del control tiene un gran valor dado que plantea medidas que permiten modificar las actividades de tal manera que alcancen los objetivos exitosamente, determinando y analizando rápidamente los motivos que pueden ocasionar tal desviación para que no aparezcan reiterativamente en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, previniendo probables errores.

Lakis y Giriūnas (2012) precisan como control interno es un proceso que lleva a cabo la junta directiva, consejo de administración, gerente o administrador de una empresa, y lo aplica en el resto del personal. Es un proceso diseñado para otorgar seguridad, y tiene en cuenta los siguientes propósitos:

- Asegura la confiabilidad de la información contable y completa.
- Mecanismos de protección de la propiedad de documentos para garantizar el desempeño económico efectivo.
- Aplicación de la normativa contable internacional y las disposiciones legales nacionales.
- Incluye la aplicación de normas empresariales y control efectivo del riesgo.

Dorta (2005) señala que el control interno permite la supervivencia y el logro de objetivos de la institución; en la actualidad este control debe actualizar sus procesos a los cambios en el entorno en que se desenvuelve la institución, y donde la información financiera juega un rol importante en las decisiones de los dueños, empleados, e incluso inversionistas, sector financiero, entre otros. Adicionalmente, resalta que el control interno es un instrumento de gestión necesario para alcanzar el éxito de la organización, entonces es un procedimiento que se aplica en todas las áreas de la institución, y debe adecuarse la cultura organizativa de la misma.

Finalmente, es importante señalar los beneficios de la aplicación del control interno que según Martínez (2015) mejora la competitividad de las instituciones, dado que mide la eficiencia y efectividad de las actividades que se realizan en cada área; además lleva un control de los equipos y actividades que se realizan en cada área.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Control interno**

El control interno es un proceso muy necesario para la organización, puesto que lleva un control importante acerca de los movimientos contables y administrativas de negocio o empresa; sin embargo, este instrumento también funciona como una herramienta que permite cualificar los avances de la empresa, considerando los procesos necesarios para evitar el riesgo de incumplir con los objetivos de la investigación (Mendoza et al., 2018). La versión 2013 del COSO considera que el control interno está compuesto por cinco componentes, que se presentan a continuación.

#### **Componentes del Control Interno**

- Supervisión
- Información y Comunicación
- Actividades de Control
- Evaluación de Riesgos
- Entorno de Control

Bravo (2007), explica el plan de orden u organización y todos los sistemas y métodos que en forma organizada se acoge en un negocio para el resguardo de sus activos. La obtención (producción) de los activos de información financiera correcta y segura, y la difusión de la eficacia de la operación.

El mismo empresario quien trabaja de manera individual, realiza todas las tareas, pero hay un momento en que el aumento del aumento de las operaciones de su negocio hace que no logre atenderlas eficientemente por si mismo.

Cook (2006) el control interno es el sistema interior de una entidad o empresa que está formado por el plan de distribución, la adjudicación de deberes y responsabilidades, el proyecto de cuentas e informe a todas las formas, medidas y métodos que se emplean para cuidar los activos, obtener precisión y la credibilidad de la contabilidad y de otra información e informes operativos, impulsar y juzgar la eficiencia de las operaciones en todos los aspectos y de las actividades de la compañía; comunicar las políticas administrativas y impulsar y medir su cumplimiento.

### **2.3.2. Clases de control interno**

#### **El control interno administrativo:**

Es un factor básico que viene a operar de una manera o forma en la administración de cualquier organización de una empresa. Aun cuando el control interno algunas veces se llega a mostrar con el propio organismo administrativo.

Frecuentemente se dice que existe un control interno bien estructurado y cuidadosamente aplicado cuando una organización opera sin obstáculos.

#### **El control interno contable:**

Es un proceso que bajo el manejo del representante legal o máximo directivo de las entidades públicas, así como de los directivos de primer nivel de las áreas contables.



Por otra parte, se considera que el control interno contable es la utilización o aplicación que se llegan hacer en las entidades y organismos públicos, del Modelo Estándar de Control Interno al Proceso Contable para ordenar las acciones, las políticas, los métodos procedimientos y mecanismos de prevención.

### **2.3.3. Clasificación de control interno**

#### **Control Externo:**

Principalmente comprende el control financiero, el control de la eficiencia y el control jurídico.

El control externo de las empresas públicas lo ejerce el sector central de la administración pública la Contraloría General de la Republica por la secretaria responsable de coordinar el sector, su carácter es eminentemente fiscalizador con el propósito de fincar las responsabilidades que procedan conforme a la ley.

#### **El Control Interno:**

Es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. El presente documento desarrollará aspectos relacionados únicamente con el control interno.

#### **2.3.4. Principios de control interno**

**Autocontrol:** Capacidad del funcionario para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario, de tal manera que la ejecución de los de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función transparente y eficaz.

**Responsabilidad delimitada:** se deben establecer por escrito, la autorización de los pagos recaerá en una sola persona, quien tenga conocimiento de ella.

**Separación de funciones:** la separación de funciones es un clásico, se trata de un concepto que, aunque sujeto a discusión.

**Instrucciones por escrito:** todo tipo de pedido o requerimiento la mejor manera es hacerlo por escrito para tener una responsabilidad de parte.

**Aplicación de pruebas selectivas:** en forma sorpresiva e inopinada se deberá realizar periódicamente verificaciones o evaluaciones de breve duración lo cual tendrá el efecto disuasivo.

**Rotación de deberes:** nada en la empresa es indispensable el personal periódicamente debe ser rotado ha puesto de igual o superior rango y que le permita capacitarse y a la vez la empresa mejorar en cuanto a la posibilidad de conocer un nuevo estilo de trabajo o filosofía.

**La recaudación debe ser depositada en forma intacta:** obligatoriamente la empresa debe de contar con una cuenta bancaria a la cual se depositará en forma íntegra la recaudación, entendiéndose que los pagos se realizaran con cheques. Se evitará el manejo de dinero en efectivo por lo tanto existirá el fondo de caja chica (para pagos menudos) existirá la directiva para el fondo de caja chica.

**Personal que administra recursos debe estar afianzado:** es indispensable efectuar contrato con empresas aseguradoras para pólizas contra robos o actos de deshonestidad del personal, resultando más oneroso la extensión de carta fianza para determinado personal.

**Uso de formularios enumerados:** toda organización para su gestión deberá contar con formularios o documentos impresos los cuales permitan llevar un adecuado control a lo que corresponda recomendándose que para acentuar transacciones de movimientos de dinero o almacén, los formularios deberán contar con un pequeño distintivo señal o marca que permita asegurar la veracidad del documento.

Ninguna persona deberá ser responsable por la operación completa: ello reducirá el riesgo de sustracciones de recursos que sea de difícil identificación.

**Seleccionar personal capacitado hábil e idóneo:** no olvidar que el éxito del funcionamiento del sistema de control interno depende de la calidad de la persona (trabajador) o se deberá implementar directivas en cuanto al proceso de selección de personal. Se deberá implementar medidas necesarias que aseguren razonablemente seleccionar a una persona que no solamente cubra el perfil para el puesto sino además posea valores y habilidades para interrelacionarse con el semejante y fomentar trabajo en equipo.

### **2.3.5. Objetivos del control interno**

Al crear el sistema de control interno además de los principios SCI es necesario tener en cuenta ciertos aspecto considerando orientadores para lo que se establezca en el SCI se les considera como mandatos o reglas, correspondiendo cada

organización o ente, para hacer observancia a ellos para un mejor propósito del SCI a continuación numeramos las normas:

Según Vásquez (2016), los objetivos de control interno son tres; primero la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa, segundo la generación de información financiera válida y real para la toma de decisiones, y tercero el cumplimiento de normativa que está asociada a las operaciones de la empresa. Conociendo que toda empresa creada tiene fines de lucro, el control interno brinda las herramientas necesaria para que sus operaciones sean las correctas y se evoquen al cumplimiento de objetivos de la empresa; por ello se asume que toda organización necesitará de estrategias específicas para sus objetivos y metas y eso conlleva a procesos y procedimientos, para determinada actividad como es el caso del área contable en que existirán muchos objetivos específicos: control de recursos financieros y humanos, control de un adecuado uso de equipos, control de los materiales y productos terminados,

Los objetivos específicos contribuirán al objetivo general, señalándose el mencionar actividades y habilidades específicas para cada área, y al final tener como objetivo común la mejora de sus procedimientos y operaciones. Cuanto mejor se desarrollen sus ingresos se verán aumentados, podrá desenvolverse sin dificultades de ningún tipo.

Integridad y valores éticos: toda organización debe crear un código de conducta que comprenda las reglas que debe adoptar el personal durante su permanencia en las instalaciones y además el trato que debe desarrollar o actuar ante los distintos actores con que se interrelaciona (clientes, trabajadores, representantes del estado y

de la comunidad) no tendrá el efecto esperado y el empleador y sus funcionarios no trabajan con el ejemplo, debiendo proporcionar una organización con filosofía de trabajo basada en los valores.

Se exige también la creación de políticas de incentivo al personal a manera de su desempeño laboral.

Estructura orgánica de la entidad (la que se refleja en un organigrama): cada ente que persigue un fin lucrativo o no lucrativo debe establecer sus niveles de jerarquía a efecto de señalar las funciones para cada cual a la que se le denomina el organigrama, el cual debe de responder a la realidad y tamaño de la organización, recomendándose que los cargos impuestos guardan concordancia con la calidad y el perfil a exigir la actividad a realizar. existe un organigrama básico encabezado por junta general, derivando al directorio, gerencia, cargos de jefatura y cada cual con sus asistentes y ellos con sus auxiliares.

Segregación de funciones: deberá existir independencia y separación entre funciones incompatibles, se deberá evitar que en una misma persona se concentre todas las acciones a realizar para cumplir determinado objetivo.

Asignación de autoridad y responsabilidad: en las funciones a establecer para cada quien no se debe olvidar indicar el corresponder la supervisión o exigencia a rendir cuenta al subordinado entendiéndose que cada quien cuenta con un subordinado y mantiene responsabilidad por lo que realice aquel, precisándose que la delegación de autoridad no libera de la responsabilidad.

Sistema de autorización y procedimientos: la organización deberá no solo dotar de los suficientes documentos de gestión, también deberá ser clara en las

instrucciones para la ejecución de las distintas operaciones creando los respectivos flujos gramas documentarios e indicando la persona que autorizara y o visará la transacción que corresponda.

Integración de las operaciones de administración financiera: para las entidades del estado existen SIAF como sistema de autorización e información, para las entidades públicas se deberá crear un mecanismo que permita a tiempo real tomar información de la situación financiera, siendo usual la adquisición de sistemas informáticos como parte del sistema de contabilidad; en el caso que utilice sistema manual se deberá crear un sistema que reporte información al detalle.

Monitoreo de controles internos: se deberá inculcar al personal no olvidar efectuar los controles previos posteriores y concurrentes de ser el caso a que corresponda; el chequeo permanente ayudará a persuadir al personal a realizar bien su labor y además identificar los errores para establecer los medios correspondientes.

Auditoria anual: se recomienda que toda actividad en la organización debe someterse anualmente a examen y ello no se refiere únicamente a lo financiero también comprende a lo operativo en sus distintas manifestaciones; la auditoria que es con el propósito de efectuar recomendaciones que permitan innovar el SCI y el respaldo está en que lo realiza elementos ajenos a la organización.

Responsabilidad: esta norma se refiere a la obligatoriedad de rendir cuenta al superior en cuanto a la gestión, debiendo la empresa implementar canales de comunicación que permitan periódicamente cada quien en el área o departamento informar a todos y ello enriquecerá el SCI a través de la detección de errores,

considerando como debilidades de control interno esta debe ser la más honesta posible, principalmente de las autoridades políticas.

Control de calidad: cada ente se crea para realizar determinada actividad económica, por lo cual se deberá establecer los parámetros y mediciones que aseguren un nivel óptimo de calidad en lo que se produce (bienes o servicios) de calidad y ofertar depende del crecimiento en el mercado estableciendo las medidas de medición es indispensable realizar el monitoreo permanente haciendo uso del principio de pruebas selectivas sorpresivas e inopinada El éxito de esta norma depende también que la empresa asegure la disposición de los recursos a utilizar y ello comprende el debido abasteciendo y distribución.

Funciones de la auditoría interna: tomando en cuenta que el personal de la oficina de auditoría interna es integrado o pertenece a planilla de la organización, no es garantía plena para que efectué su labor con la debida independencia de criterios, además, esta oficina trabaja en base a un plan anual de actividades el mismo que es puesto a conocimiento de todos y en consecuencia la posibilidad que el personal al ser examinado regularice lo acontecido.

Se recomienda que el personal de esta oficina no sea permanente; ósea debe optar por personal contratado.

### **2.3.6. Caso de Estudio**

#### **Datos de la empresa en estudio**

**RUC:** 20529895314

**Razón Social:** FÁBRICA DE MUEBLES OROZCO S.C.R.L

**Domicilio Fiscal:** Calle Huánuco N° 789-Piura

### **Reseña histórica**

La Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco S.R.L., fue creada el 19 de marzo del 2013, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, siendo el gerente Don Marco Antonio Orozco Peralta, teniendo como actividades económicas la fabricación y ventas de muebles al por mayor y menor, se encuentra dentro del sector fabricación de muebles y decoraciones.

### **Misión**

Ser líder en la fabricación y distribución de muebles que expresan una forma de vida con calidad nacional para su comercialización. Fomentar la innovación y desarrollo de nuestros productos es una manera de satisfacer los gustos de nuestros clientes.

### **Visión**

La visión de nuestra empresa de muebles, es ser una empresa con proyección nacional e internacional lo cual será posible mediante el esfuerzo, dedicación y profesionalismo de nuestro equipo de trabajo, tomando en cuenta las tendencias del mercado, las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, seguimos renovando y actualizando en esta área para llegar a ser la mejor opción.

### **Valores**



- Compromiso
- Ética
- Honestidad
- Responsabilidad
- Servicio
- Transparencia

### **Objetivos**

- a) Consolidarnos como los primeros en el mercado de muebles.
- b) Integrar un equipo capaz de afrontar las adversidades y brindar la mejor atención
- c) Lanzarnos al mercado internacional en el año 2021
- d) Participar en la reforestación de los bosques de donde proviene la madera

#### **2.3.7. Estructura organizacional**

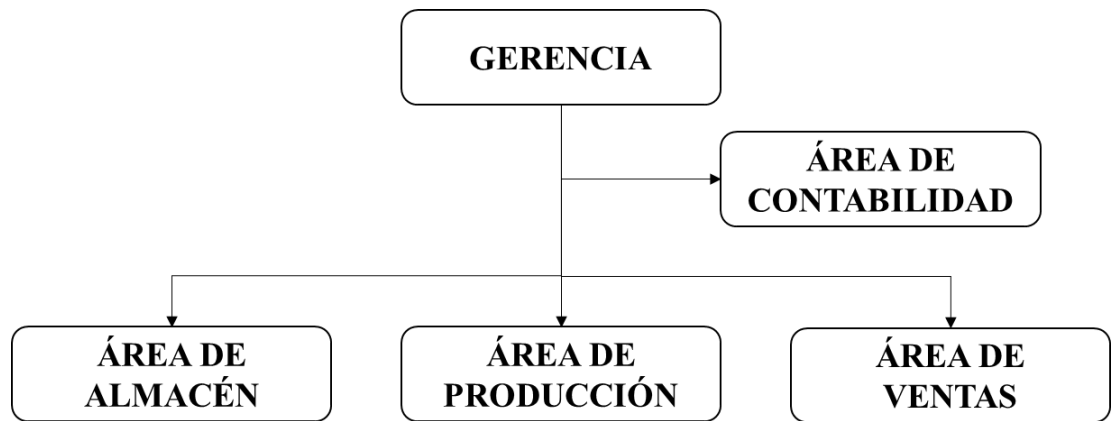
**Gerencia:** es el área que se encarga de dirigir, resolver y coordinar una determinada empresa, organización o institución y resolver los asuntos de la empresa; y está a cargo del dueño de la empresa.

**Contabilidad:** las actividades de contabilidad están tercerizadas; sin embargo, el dueño se encarga de la recepción de dinero en tienda, de supervisar el almacén y coordinar los pedidos con el área de producción.

**Producción:** es el área que tiene a cargo de transformar o la fabricación de la materia prima en productos finales en lo que es son los muebles.

**Almacén:** es el área donde se almacena, se guarda y se cuida la materia prima antes de ser procesado para su transformación.

**Venta:** es el área donde se establece los objetivos, se planifica las estrategias de ventas de cada vendedor y tener una buena atención al cliente.



**Figura 1.** Organización estructural Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco S.R.L

### **III. HIPOTESIS**

#### **3.1. Hipótesis**

**Pájaro** (2002). *“La Formulación de Hipótesis”* “El concepto de hipótesis de trabajo se introdujo para diferenciar el valor cognoscitivo de las diversas clases de hipótesis. Suele calificarse de hipótesis de trabajo a las primeras explicaciones del fenómeno. Sin embargo, entre los investigadores hay la tendencia a considerar a la hipótesis tan sólo como una estructura de trabajo, carente de todo contenido objetivo. Más aún, algunos llegan a declarar que todas las hipótesis son fantasías, simples ficciones que sólo tienen valor práctico, pero que no reflejan de ningún modo el mundo objetivo. Consideran que la hipótesis no es más que un procedimiento artificial de la mente, que tan sólo sistematiza los conocimientos que se poseen. Al idealismo le conviene declarar que el mundo exterior es una hipótesis de trabajo cómoda.

Por lo tanto, basado en la publicación, y por ser una investigación de tipo descriptivo, la investigación no formula hipótesis”.

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1. Diseño de investigación**

La investigación está comprendida bajo el enfoque mixto, y predominantemente cualitativo, de esta forma se identifica los aspectos relevantes como cualidades, procedimientos, organización y recursos de la empresa Fabrica y Ventas de Muebles Orozco S.C.R.L; mediante un análisis que pretende identificar las oportunidades del control interno, y proponer medidas que logre tomar estas oportunidades.

El tipo de investigación es aplicada, debido que, a partir de un marco teórico y empírico definido, después de identificado el problema de investigación logra resolverlo; en otras palabras, busca asociar los conocimientos teóricos y aplicarlos en la realidad para solucionar problemas específicos (Lozada, 2014).

Por su temporalidad, esta investigación es de corte transversal o transeccional es decir que recogerá información en un momento en el tiempo, con la finalidad de conocer la situación que atraviesa el sujeto de investigación (GESTIÓN, 2019), en este caso la empresa en estudio.

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

Además, dicho estudio tiene un carácter propositivo ya que pretende establecer una propuesta para mejorar algunos aspectos deficientes de la empresa encontrados mediante el control interno.

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental, puesto que no se requiere de alterar la variable en estudio, en ninguna forma, para alcanzar un objetivo de la investigación (Hernández et al., 2014).

Por el tipo de fuentes que utiliza, tiene un diseño bibliográfico, documental y de caso; puesto que se revisa libros, artículos científicos y de conferencias, documentos especializados para aplicación de la propuesta. Además, es un estudio de caso puesto que utiliza una unidad de análisis y procesos de investigación cualitativa, cuantitativa o mixta, según lo defina el investigador, para resolver la problemática planteada (Hernández et al., 2014).

## **4.2. Población y muestra**

### **4.2.1. Población**

La población se refiere al conjunto de elementos, que pueden ser personas, animales, objetos u operaciones, que poseen características en común (Hernández et al., 2014). Así, para esta investigación, dada su finalidad, la población está conformada por todas las empresas de Fábricas de Muebles y Decoraciones de Piura, que operan al año 2020.

### **4.2.2. Muestra**

Por ser la investigación de caso, la muestra para esta investigación fue elegida por interés la misma que está representada legal de la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco S.C.R.L que es el caso en estudio o investigación.



### 4.3. Definición y operacionalización de las variables

**Tabla 1.** Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
<b>Control interno</b>	Es un proceso efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una empresa, que está diseñado para encarar los peligros y dar seguridad en los logros de la misión de la entidad	Se precisa como un medio de principios fundamentales que ordenados entre sí y unidos a las personas que constituyen una institución o empresa	Gerencia	1. ¿Ud. se ha capacitado con el tiempo para seguir desempeñando sus funciones? 2. ¿Tiene procedimientos que le permiten medir la eficiencia y efectividad de las actividades que realizan sus empleados? 3. ¿Permanece todo el tiempo en el local de ventas? 4. ¿Existen procedimientos por escrito para encargar manejo de caja chica durante ausencia del gerente? 5. ¿Existen procedimientos de caja chica por escrito, y que se encarguen de velar por el cuidado del despilfarro de este flujo de ingresos? 6. ¿Se encarga de emitir los comprobantes de pago correspondientes? 7. ¿El movimiento en caja chica se reporta al contador externo cada periodo? 8. ¿El contador externo realiza arqueos a la caja chica que maneja el gerente? 9. ¿El gerente se encarga del pago de impuestos a SUNAT puntualmente? 10. ¿La empresa ha incurrido en alguna omisión tributaria? 11. ¿La empresa ha tenido fiscalizaciones de SUNAT años anteriores? 12. ¿La empresa ha sido sujeta a multas por parte de SUNAT? 13. ¿Los equipos del área de contabilidad reciben mantenimiento? 14. ¿Los documentos son recolectados y archivados para entregar al contador mensualmente? 15. ¿El gerente conoce el uso adecuado de los equipos del área contable? 16. ¿El gerente mantiene el orden y la limpieza en su lugar de trabajo?	Nominal
			Área de Almacén	17. ¿Existe un encargado en el área de almacén? 18. ¿Los colaboradores de almacén tienen estudios técnicos y experiencia en cuanto a la gestión de almacén? 19. ¿El área de almacén cuenta con software y hardware que ayuden a sistematizar sus actividades?	Nominal

				<p>20. ¿El área de almacén está organizado?</p> <p>21. ¿El área de almacén tiene procedimientos para recepcionar materiales y productos terminados?</p> <p>22. ¿El área de almacén tiene procedimientos para distribuir el espacio donde se guardan materiales y productos terminados?</p> <p>23. ¿El área de almacén puede indicar la disponibilidad de materiales, en cualquier momento del mes?</p> <p>24. ¿El área de almacén puede indicar la disponibilidad de productos terminados, en cualquier momento del mes?</p> <p>25. ¿El área de almacén coordina constantemente con el área de producción y ventas?</p> <p>26. ¿Los colaboradores de almacén tienen indumentaria adecuada por las actividades que realizan?</p> <p>27. ¿Los colaboradores de almacén reciben equipos de protección personal por las funciones que realizan?</p> <p>28. ¿El área de almacén se encuentra organizada y con las señalizaciones de ley?</p> <p>29. ¿El área de almacén tiene procedimientos para mantener las características del material y productos terminados?</p> <p>30. ¿Los equipos del área de almacén se utilizan sólo con fines laborales?</p> <p>31. ¿Los equipos de protección personal son usados adecuadamente durante el horario de trabajo?</p>	
			<p>Área de Producción</p>	<p>32. ¿Existe un encargado en el área de producción?</p> <p>33. ¿Todos los colaboradores del área de producción, tienen formación técnica?</p> <p>34. ¿Los colaboradores del área de producción tienen un horario de trabajo definido?</p> <p>35. ¿Existe un área designada y organizada para el taller de fabricación de muebles, y uno distinto para las decoraciones?</p> <p>36. ¿Existen diseños ya establecidos para los muebles y decoraciones?</p> <p>37. ¿Para fabricar muebles y decoraciones esperan los pedidos que hace llegar el área de ventas?</p> <p>38. ¿Cómo se planifica la fabricación de muebles y decoraciones?</p> <p>39. ¿La fabricación de muebles se realiza como un modelo lineal?</p> <p>40. ¿Existen personas especializadas para cada tarea en la fabricación de muebles y decoraciones?</p> <p>41. ¿Los operarios del área de producción tienen los implementos de seguridad necesarios?</p>	<p>Nominal</p>



				<p>42. ¿El taller de producción cuenta con licencia de funcionamiento?</p> <p>43. ¿Existe un procedimiento para eliminar los residuos sólidos de la actividad que realizan?</p> <p>44. ¿Existe un orden para organizar los equipos dentro del área de producción?</p> <p>45. ¿Existen interruptores suficientes para cada equipo, sin necesidad de usar extensiones de energía?</p> <p>46. ¿Los equipos del área de producción reciben mantenimiento?</p>	
			Área de Ventas	<p>47. ¿Existe un encargado del área de ventas?, ¿cuál es su máximo nivel de educación?</p> <p>48. ¿El área de ventas coordina los pedidos en cantidad con el área de producción?</p> <p>49. ¿El área de ventas está especializado en ventas presenciales?</p> <p>50. ¿El área de ventas aplica estrategias para captar clientes?</p> <p>51. ¿El área de ventas revisa demanda pública de muebles y decoraciones?</p> <p>52. ¿El área de ventas planifica la entrega de pedidos de acuerdo a la capacidad del área de producción?</p> <p>53. ¿Los colaboradores de tienda tienen rangos de precios para negociar con los clientes?</p> <p>54. ¿Los colaboradores conocen la calidad del producto que ofrecen y lo usan en su discurso de ventas?</p> <p>55. ¿El área donde se desarrollan las ventas tiene licencia de funcionamiento actualizada?</p> <p>56. ¿El pago de los colaboradores de tienda es puntual?</p> <p>57. ¿El área de ventas realiza un reporte mensual acerca de las ventas que realiza?</p> <p>58. ¿En tienda existe un protocolo de ingreso, para evitar el contagio de Covid-19?</p> <p>59. ¿El área de ventas mantiene el orden y limpieza en tienda?</p> <p>60. ¿El área de ventas protege del polvo y visitantes los muebles y decoraciones, desinfectando?</p> <p>61. ¿Los equipos que se tienen en el área reciben mantenimiento oportunamente?</p>	Nominal

Elaboración propia

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnica**

El estudio utilizó la técnica de encuesta, esta técnica se utiliza para obtener información de fuentes primaria, en donde el investigador pregunta directamente a las fuentes de información o sujetos de investigación (Lorenzo y Zángaro, 2000); para ello se elabora formatos con preguntas que permitieron recopilar datos y/o información sobre el objeto de estudio de esta investigación, es decir, de la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco S.R.L.

##### **4.4.2. Instrumento**

Y como instrumento el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación.

El cuestionario que se empleó en esta investigación, estuvo compuesto por sesenta y un (61) preguntas. Las cuales se basaron en las cuatro (4) dimensiones del caso de estudio, las cuales son: área de gerencia, área de almacén, área de producción, área de ventas; siempre teniendo en cuenta los cuatro objetivos del control interno, los cuales son la eficiencia y eficacia de las operaciones, el cumplimiento de las normas vigentes, cuidado de los equipos que manejan, y se incluyeron preguntas generales.

Para analizarlos se hará uso de cuatro objetivos de control interno que deben cumplirse por ser una micro empresa: organización general, eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de normas vigentes y el cuidado de equipos; cada uno con un peso de 0.25; con ello se evaluará cuantitativamente el cumplimiento del

control interno respecto a los principios. Entonces el nivel de control interno se evaluará según la tabla siguiente:

**Tabla 2:** Evaluación del control interno por objetivos

Objetivo	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Organización general (0.25)	0.0 – 0.14	0.15 – 0.18	0.19 – 0.25
Eficiencia y eficacia de operaciones (0.25)	0.0 – 0.14	0.15 – 0.18	0.19 – 0.25
Cumplimiento de normas vigentes (0.25)	0.0 – 0.14	0.15 – 0.18	0.19 – 0.25
Cuidado y uso adecuado de equipos (0.25)	0.0 – 0.14	0.15 – 0.18	0.19 – 0.25
<b>Control interno</b>	<b>0.0 – 0.56</b>	<b>0.57 – 0.72</b>	<b>0.73 – 1.00</b>
IDENTIFICACIÓN	DEFICIENTE	OPORTUNIDAD	

Elaboración propia

#### 4.5. Plan de análisis

La tesis se desarrolló siguiendo el siguiente procedimiento.

1. Revisión bibliográfica y observación de la realidad en la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco.
2. Revisión de evidencia empírica de las investigaciones similares.
3. Redacción de los apartados teóricos investigación.
4. Definición de la metodología a aplicar.
5. Definición de las variables y las dimensiones, según el caso de estudio.
6. Planteamiento de listado de preguntas para entrevistar al gerente de la empresa (Ver Anexo 1).
7. Solicitar permiso para aplicar la entrevista al gerente de la empresa (Ver Anexo 2).
8. Presentación de resultados por dimensiones y objetivos de investigación.

9. Análisis de los resultados.

10. Presentación de conclusiones.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Tabla 3: Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos		Variable	Diseño Metodológico
		General	Específico		
PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE FABRICA DE MUEBLES Y DECORACIONES OROZCO S.R.L, PIURA AÑO 2020	¿Cuáles son las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L., Piura 2020?	Realizar un diagnóstico sobre las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L., Piura 2020.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L., Piura 2020.</li> <li>2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L., Piura 2020.</li> <li>3. Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L., Piura 2020.</li> </ol>	Factores relevantes del control interno	Diseño: Descriptivo, No experimental, bibliográfico, documental y de caso. Técnica: La encuesta Instrumento: El cuestionario

#### 4.7. Principios éticos

Los principales principios que rigen una investigación, según ULADECH (2016), y bajo las cuales está sometida esta investigación son las siguientes:

**Principio de beneficencia:** hace referencia a buscar el bienestar de los demás mediante el desarrollo de una actividad, que permita la solución de una problemática específica. Esta actividad puede ser la prestación del servicio profesional, de acuerdo a las necesidades y deseos del cliente, esta forma de apoyo permite mejorar la experiencia como profesional y ayuda a resolver un problema de una persona. En el rol de profesional competente, podrá resolver cualquier situación de su competencia, en donde podrá poner práctica su valor ético dado que dará cumplimiento a la normativa vigente.

**Principio de Justicia:** hace referencia a que es justo que cada quien reciba lo que ha sembrado con esfuerzo. Por tanto, la investigación corresponde a un esfuerzo profesional que se ha realizado cumpliendo con el deber profesional, ético; puesto que se busca resolver la problemática expuesta mediante el uso de las competencias profesionales.

**Consentimiento informado y expreso:** la investigación se asegura que los participantes de ella estén informados de los objetivos de la investigación y confirmen su participación en el estudio; garantizándoles el cuidado de sus datos personales por seguridad y por no ser relevantes en el caso de estudio.

Por otro lado, según ULADECH (2016), el investigador no es eximido de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ninguno de

los principios éticos que existen, es por ello que deben aplicarse las siguientes buenas prácticas:

- La persona investigadora debe reconocer su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. Específicamente, el investigador debe considerar precavidamente las consecuencias que la realización y difusión de su investigación tienen sobre los participantes en ella y en la toda la sociedad.
- Lo anterior es una responsabilidad propia del investigador que no pueden ser delegada en otras personas.
- En cuanto a las publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en siguientes faltas deontológicas:
  - a. Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
  - b. Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
  - c. Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.

## **V. RESULTADOS**

### **5.1. Resultados**

#### **5.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1**

*Establecer las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa de Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco S.C.R.L, Piura -2019.*

En general la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco SRL, tiene siete años en el mercado piurano ofreciendo muebles y decoraciones a la región Piura. En ella actualmente laboran 12 trabajadores, y sólo el área de ventas tiene una alta rotación de personal. Cabe mencionar que, si bien la empresa es formal ante SUNAT, por estar inscrita con un RUC, no está formalizada laboralmente, puesto que sus trabajadores no se encuentran en planilla, le hace falta formalizarse laboralmente. A continuación, se observará la identificación de las oportunidades de control interno según el dimensionamiento de la variable control interno y los objetivos de la variable:

- (O1) Organización general
- (O2) Eficiencia y eficacia de las operaciones
- (O3) Uso de formularios enumerados
- (O4) Selección de personal capacitado e idóneo

#### **Dimensión 1: Gerencia**

Gerencia es el líder de la empresa, y en este caso es el mismo dueño de la empresa, quién además realiza funciones de contabilidad como la caja chica, supervisor de almacén como y a la vez de vendedor en tienda; sin embargo, se centrará en las actividades que no delega, y son muy necesarias para las operaciones de la empresa.



**Tabla 4:** Identificación de oportunidades en gerencia

		O1	O2	O3	O4	Total
1	¿Ud. se ha capacitado con el tiempo para seguir desempeñando sus funciones?	0.25	0.25	0.0	0.25	1.0
2	¿Las funciones de caja chica son exclusivas de su persona?	0.25	0.0	0.0	0.25	0.5
3	¿Las funciones de compra de materiales y equipos, es exclusiva de su persona?	0.25	0.0	0.0	0.25	0.75
4	¿Existen procedimientos por escrito para encargar manejo de caja chica en su ausencia?	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5	¿Existen procedimientos de caja chica por escrito, y que se encarguen de velar por el cuidado del despilfarro de este flujo de ingresos?	0.0	0.0	0.00	0.0	0.0
6	¿Se encarga de emitir los comprobantes de pago correspondientes?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.0
7	¿El movimiento en caja chica se reporta al contador externo cada periodo?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.0
8	¿El gerente realiza el pago puntual de remuneraciones y beneficios laborales?	0.25	0.25	0.0	0.0	0.5
9	¿El gerente se encarga del pago de impuestos a SUNAT puntualmente?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.0
10	¿La empresa ha incurrido en alguna omisión tributaria?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.0
11	¿La empresa ha tenido fiscalizaciones de SUNAT años anteriores?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.0
12	¿La empresa ha sido sujeta a multas por parte de SUNAT?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.0
13	¿Los equipos que usa gerencia reciben mantenimiento?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.0
14	¿Los documentos son recolectados y archivados para entregar al contador mensualmente?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.0
15	¿El gerente conoce el uso adecuado de los equipos de los equipos que maneja?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.0
16	¿El gerente mantiene el orden y la limpieza en su lugar de trabajo?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.0
<b>Promedio</b>		<b>0.22</b>	<b>0.188</b>	<b>0.156</b>	<b>0.203</b>	<b>0.766</b>

Fuente: Entrevista realizada al gerente de Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco

Elaboración propia

Se observa que, el gerente se capacita continuamente para ejercer sus funciones; sin embargo, no encarga a ningún colaborador las tareas de cobro en caja chica ni la supervisión en almacén; esta afecta las operaciones de la empresa puesto que cuando llegue un cliente con dinero en efectivo ningún vendedor en tienda no podrá realizar la compra si el gerente no se encuentra. Otra limitante de la acumulación de funciones en el gerente es cuando llegan los materiales y el gerente no está presente; y el gerente no comunica a nadie de almacén acerca del material que debe llegar. La

empresa cuenta con un RUC, y el contador externo mantiene al día a la empresa en cuanto a lo tributario, razón por la cual no ha recibido fiscalizaciones ni multas de parte de SUNAT. Por último, se verifica que los equipos que utiliza el gerente se mantienen operativos, y actualizados para evitar paros o dificultades en la venta de los productos. Se reconoce que la empresa es formal de forma tributaria; sin embargo, en lo laboral aun es informal, dado que los trabajadores no reciben beneficios laborales por no estar inscritos en la planilla electrónica, este es uno de los factores a mejorar, dado que ya tiene un grupo humano comprometido trabajando, es momento de formalizar sus labores.

En conjunto, el control interno en gerencia alcanzó un valor de 0.766, estando muy cerca de la unidad, y teniendo en cuenta la Tabla 2 se identifica que el nivel de control interno en gerencia se encuentra en el nivel alto; y es considerado como una oportunidad de mejora del control interno.

## **Dimensión 2: Área de Almacén**

El área de almacén es el lugar destinado al depósito de los materiales para fabricación, y los productos terminados para ventas; como se mencionó en el apartado anterior, el gerente se ocupa de actividades de almacén, sobrecargando su trabajo.

En el área de almacén trabajan 6 personas, contando al gerente; es decir cinco personas adicionales al gerente quien es el encargado de supervisar y verificar el material disponible, los productos terminados que allí guardan. El almacén cuenta con personas capacitadas en la gestión de almacén; sin embargo, el gerente no

introduce un control detallado o solicita la aplicación de sus conocimientos técnicos para una gestión adecuada, y dejar de llevar el control de esa área igual.

**Tabla 5:** Identificación de oportunidades en área de almacén

		<b>O1</b>	<b>O2</b>	<b>O3</b>	<b>O4</b>	<b>Total</b>
17	¿Existe un encargado en el área de almacén?	0.25	0.0	0.0	0.25	0.50
18	¿Los colaboradores de almacén tienen estudios técnicos y experiencia en cuanto a la gestión de almacén?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
19	¿El área de almacén cuenta con software y hardware que ayuden a sistematizar sus actividades?	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20	¿El área de almacén está organizado?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
21	¿El área de almacén tiene procedimientos para recepcionar materiales y productos terminados?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
22	¿El área de almacén tiene procedimientos para distribuir el espacio donde se guardan materiales y productos terminados?	0.25	0.25	0.0	0.25	0.75
23	¿El área de almacén puede indicar la disponibilidad de materiales, en cualquier momento del mes?	0.25	0.00	0.25	0.25	0.75
24	¿El área de almacén puede indicar la disponibilidad de productos terminados, en cualquier momento del mes?	0.25	0.00	0.25	0.25	0.75
25	¿El área de almacén coordina constantemente con el área de producción y ventas?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
26	¿Los colaboradores de almacén tienen indumentaria adecuada por las actividades que realizan?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
27	¿Los colaboradores de almacén reciben equipos de protección personal según las funciones que realizan?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
28	¿El área de almacén se encuentra organizada y con las señalizaciones de ley?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
29	¿El área de almacén tiene procedimientos para mantener las características del material y productos terminados?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
30	¿Los equipos del área de almacén se utilizan sólo con fines laborales?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
31	¿Los equipos de protección personal son usados adecuadamente durante el horario de trabajo?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
<b>Promedio</b>		<b>0.233</b>	<b>0.183</b>	<b>0.200</b>	<b>0.233</b>	<b>0.850</b>

Fuente: Entrevista realizada al gerente de Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco

Elaboración propia

Según el indicador, los objetivos suman igual a 0.85, comparando con la Tabla 2 se identifica como un nivel de Control interno alto, y por lo tanto es una oportunidad de mejora para la empresa.

### Dimensión 3: Área de Producción

**Tabla 6:** Identificación de oportunidades en área de producción

		O1	O2	O3	O4	Total
32	¿Existe un encargado en el área de producción?	0.25	0.00	0.25	0.25	0.75
33	¿Todos los colaboradores del área de producción, tienen formación técnica?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
34	¿Los colaboradores del área de producción tienen un horario de trabajo definido?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
35	¿Existe un área designada y organizada para el taller de fabricación de muebles, y uno distinto para las decoraciones?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
36	¿Existen diseños ya establecidos para los muebles y decoraciones?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
37	¿Para fabricar muebles y decoraciones esperan los pedidos que hace llegar el área de ventas?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
38	¿Cómo se planifica la fabricación de muebles y decoraciones?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
39	¿La fabricación de muebles se realiza como un modelo lineal?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
40	¿Existen personas especializadas para cada tarea en la fabricación de muebles y decoraciones?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
41	¿Los operarios del área de producción tienen los implementos de seguridad necesarios?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
42	¿El taller de producción cuenta con licencia de funcionamiento?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
43	¿Existe un procedimiento para eliminar los residuos sólidos de la actividad que realizan?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
44	¿Existe un orden para organizar los equipos dentro del área de producción?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
45	¿Existen interruptores suficientes para cada equipo, sin necesidad de usar extensiones de energía?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
46	¿Los equipos del área de producción reciben mantenimiento?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
<b>Promedio</b>		<b>0.25</b>	<b>0.233</b>	<b>0.250</b>	<b>0.250</b>	<b>0.983</b>

Fuente: Entrevista realizada al gerente de Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco  
Elaboración propia

En el área de producción, es donde se desarrolla la actividad productiva de los muebles y decoraciones que fabrica la empresa; en esta área tiene seis personas

trabajando y todos tienen formación técnica y expertise por un largo periodo de tiempo en la empresa. Los técnicos tienen un horario de trabajo de 48 horas semanales establecido por el gerente, trabajan en un área especial de taller, y tienen diseños preestablecidos.

Respecto a la forma de fabricación, los muebles y decoraciones siguen un sistema lineal, es decir pasa de un proceso a otro, en este caso después del diseño, se optimiza, que se refiere a los cortes de piezas, y se fabrica o ensambla; posteriormente vienen los acabados como el pintado y tapizado; entonces sigue un modelo de fabricación lineal.

En cuanto a la decisión de fabricación, esta también recae sobre el dueño-gerente, pues es quien planifica la producción de los productos; teniendo en cuenta diferentes factores, tales como: contratos con el Estado, contratos con instituciones privadas, estacionalidad de ventas en tienda.

En cuanto a los contratos con el Estado, la empresa está inscrita como Proveedor del Estado en la OSCE; tiene la venderle. Por ello cuando se postula inicia una producción poco intensiva de los muebles que ofrecerá al Estado, pero cuando ya obtiene la buena pro, la producción se vuelve intensiva hasta completar el pedido en cantidad. Esta producción es especial, puesto que los muebles y decoraciones cumplen con lo dispuesto en el Requerimiento. Por ejemplo, la empresa ha tenido la experiencia de vender mobiliario de oficina para el Gobierno Regional de Piura, y la planificación de producción fue la siguiente.

- 1°. Se verificó que la empresa tuviera la capacidad de proveer a la institución.
- 2°. Se procedió a participar en la licitación.

- 3°. Se verificó que existía productos terminados y materiales en almacén.
- 4°. Se planificó una producción moderada, con dos trabajadores antes de obtener los resultados de la oferta que se hizo.
- 5°. Al obtener la buena pro, se pasó a una producción intensiva con cuatro trabajadores de los productos para completar el pedido entregarlo en el tiempo estipulado.

En cuanto a las instituciones privadas, el contrato es diferente, y por lo tanto la producción también; puesto que las instituciones privadas acuden a la tienda o se contactan por Facebook, observan el producto y luego realizan un pedido, por ello la planificación en la producción es como sigue:

- 1°. Se recibe el pedido en tienda, con las características, cantidad y tiempo de entrega.
- 2°. El pedido se deriva al área de producción.
- 3°. Se asigna el personal necesario para cumplir con lo establecido en el pedido.
- 4°. Se responsabiliza a un encargado del personal asignado para que coordine acciones como la solicitud de material, e informe los avances del pedido.

Cuando la tienda no cuenta con pedidos, el gerente-dueño establece la producción de acuerdo a la cantidad de productos terminados en almacén y de acuerdo a la demanda observada en estos años de actividad de la empresa. Por ejemplo, durante los meses de alta demanda como febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, noviembre y diciembre, la producción es como sigue:

- 1°. El gerente verifica en almacén, si existen 25 unidades de los productos de alta demanda, según los meses; por ejemplo, entre febrero – marzo, escritorios y carpetas escolares; entre abril – mayo, juegos de sala, juegos de dormitorios y comedores; en junio y julio, muebles de sala y centros de entretenimiento.
- 2°. En caso de que existan menos de 25 unidades, el área de producción se encargará de producir hasta completar el stock mínimo, por ello gerencia comunica inmediatamente las ventas en tienda para evitar desabastecimiento.
- 3°. En caso no exista existencias, se le pide al comprador esperar unos días para realizar efectivo el pedido.

Adicionalmente, en los meses de demanda baja enero, agosto, setiembre, octubre, la producción se limita a completar un stock mínimo en almacén de 10 unidades de los productos terminados en almacén; además de encargarse de preparar diseños, cortes de piezas de los muebles que más demanda tienen, para recortar el tiempo de producción en temporadas alta de ventas.

Las disposiciones en el área de producción, se encuentran controladas, dado que permite que la empresa no llegue a los extremos de una sobreproducción o un desabastecimiento; puesto que el primer problema puede acrecentar los costos de almacenamiento haciendo ineficiente las operaciones de la empresa; el segundo puede llevar a la empresa a perder clientes o ventas, dado que la mayoría requiere de su producto en el momento que llega a comprarlo. El gerente se ha preocupado porque esta sea el centro de la empresa, y sus operaciones sean fluidas y siempre controladas.

En cuanto a la normativa laboral, los colaboradores cuentan con implementos de seguridad adecuados, y el taller cuenta con licencia de funcionamiento actualizada, distribución de energía eléctrica adecuada y sin el uso de extensiones de energía, que pueden ser peligrosas, y los equipos que tiene son tres: una máquina cortadora de melamina y dos cortadoras manuales; las mismas que reciben mantenimiento adecuado; en la entrevista mencionó que la madera llega casi lista, razón por la cual los equipos no se utilizan intensivamente, sin embargo, si se usan intensivamente las herramientas, que son cambiadas cada vez que se requiera, o una vez por año. Se verificó en la entrevista que tiene procedimientos internos para eliminar los residuos sólidos que generan.

Según lo descrito y lo observado en los resultados de la Tabla 6, la suma de los promedios de los objetivos de control interno en el área encuentra un valor igual a 0.983, y comparando con la Tabla 2, se encuentra en un nivel alto de control interno y por lo tanto se identifica como una oportunidad de mejora.



## Dimensión 4: Área de Ventas

**Tabla 7:** Identificación de oportunidades en área de ventas

		O1	O2	O3	O4	Total
47	¿Existe un encargado del área de ventas, cuál es su máximo nivel de educación?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
48	¿El área de ventas coordina los pedidos en cantidad con el área de producción?	0.25	0.00	0.25	0.25	0.75
49	¿El área de ventas está especializado en ventas presenciales?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
50	¿El área de ventas aplica estrategias para captar clientes?	0.25	0.00	0.25	0.25	0.75
51	¿El área de ventas revisa demanda pública de muebles y decoraciones?	0.00	0.25	0.25	0.25	0.75
52	¿El área de ventas planifica la entrega de pedidos de acuerdo a la capacidad del área de producción?	0.00	0.00	0.25	0.25	0.50
53	¿Los colaboradores de tienda tienen rangos de precios para negociar con los clientes?	0.25	0.25	0.00	0.00	0.50
54	¿Los colaboradores conocen la calidad del producto que ofrecen y lo usan en su discurso de ventas?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
55	¿El área donde se desarrollan las ventas tiene licencia de funcionamiento actualizada?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
56	¿El pago de los colaboradores de tienda es puntual?	0.00	0.25	0.00	0.25	0.50
57	¿El área de ventas realiza un reporte mensual acerca de las ventas que realiza?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
58	¿En tienda existe un protocolo de ingreso, para evitar el contagio de Covid-19?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
59	¿El área de ventas mantiene el orden y limpieza en tienda?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
60	¿El área de ventas protege del polvo y visitantes los muebles y decoraciones, desinfectando?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
61	¿Los equipos que se tienen en el área reciben mantenimiento oportunamente?	0.25	0.25	0.25	0.25	1.00
<b>Total</b>		<b>0.20</b>	<b>0.20</b>	<b>0.217</b>	<b>0.233</b>	<b>0.850</b>

Fuente: Entrevista realizada al gerente de Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco

Elaboración propia

En el área de ventas laboran cuatro personas, y mínimo cuentan con secundaria completa, pero tienen experiencia en ventas, se capacitan continuamente para las ventas presenciales; pero aún no cuentan con estrategias sólidas en cuanto a ventas por internet; en cuanto a la negociación de precios en tienda, necesitan de aprobación de gerencia, sin embargo, este hecho puede obviarse coordinando rangos de descuento en reuniones internas entre el gerente y los vendedores. El dueño, también

está atento a las contrataciones del estado, es así que la institución se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Proveedores, sin embargo, esta acción también la realiza el dueño de la empresa, a pesar de contar con recurso calificado.

En cuanto a la normativa, el local tiene una licencia de funcionamiento actualizada, existe un protocolo de ingreso para clientes, esto después de la pandemia, pero se resalta que el local de venta siempre está limpio y agradable para la visita de los clientes. Los colaboradores reciben un pago puntual, y ellos realizan funciones de venta y además de coordinación con el gerente y este a su vez con producción para el despacho de pedidos. Del área de ventas se realiza un reporte para llevar un control de los ingresos, elaborado por el mismo gerente; finalmente los equipos que se encuentran en el local (computadora, POS de tarjetas) reciben mantenimiento o revisiones para mantenerlos operativos.

Según la suma de promedios de los objetivos de control interno, en el área se encontró un indicador de 0.859, y comparando con la Tabla 2, se encuentra en el nivel alto de control interno, el mismo que es una oportunidad de mejora en el área.

### 5.1.2. Resultado al objetivo específico N° 2

*Describir las oportunidades de rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco S.C.R.L. Paita, 2020.*

<b>Dimensión</b>	<b>Oportunidad</b>	<b>Descripción</b>
Gerencia	Manejo de caja chica	Si bien esta función que es exclusiva del gerente; aquí puede trabajarse un manual de para el manejo de caja chica que delimite la responsabilidad en el gerente, y se delegue cuando tenga que ausentarse del local. Este documento deberá contener los pasos para recibir el dinero y emitir los comprobantes correspondientes por compras en tienda y virtual; considerar arqueos de caja por parte del contador externo; con la finalidad de hacer de conocimiento al resto de los colaboradores acerca de las funciones, y puedan aplicarlo cuando el gerente no se encuentre en el local.
	Inscribir en la planilla de los trabajadores	El gerente debe reflexionar acerca de la inclusión de los trabajadores; dado que tiene la capacidad organizativa en la empresa para llevar a cabo este proceso, además de considerar un régimen que le sea beneficioso a la empresa para no incurrir en costos laborales muy elevados. Esta mejora de control interno también permitirá reducir la posibilidad de una sanción administrativa por parte del ente de supervisión laboral.
Área de almacén	Documentar las funciones de supervisión	Actualmente ésta es función exclusiva del gerente; puede delegarse hacia los encargados, que se encuentran calificados para estas funciones. Es necesario documentar la información necesaria para recepcionar tanto el material como los productos terminados en almacén, al menos tener claro el flujo de información que debe tener en cuenta, ello además les permitirá conocer no solo al gerente sino a los encargados acerca del abastecimiento que existe en almacén. Este documento debe contener formatos para mantener actualizada una base de datos, en donde se pueda conocer las existencias de materiales y de productos terminados en cualquier momento, con el fin de acordar tiempos coherentes que no afecten el horario de trabajo de los colaboradores, y no signifique una espera larga para el cliente. Adicionalmente, en cuando se detecte desabastecimiento en almacén se pueda pedir el material y armar un cronograma de fabricación de los muebles y decoraciones que se agotaron.
	Área de producción	Documentar los procedimientos
Área de ventas	Capacitación en ventas por internet	Capacitar al personal para desarrollar ventas por internet; la empresa necesita adaptarse al contexto y sacar provecho para iniciar ventas vía online por medio de diferentes redes sociales, no sólo en WhatsApp y Facebook. Además de establecer precios y rangos de descuento para entrar a marketing y lograr vender productos, hasta trabajando desde casa.

Elaboración propia

### 5.1.3. Resultado al objetivo específico N° 3

*Explicar las propuestas de mejora del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa de Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L., Piura -2020.*

#### **Propuesta 1: Plantear una propuesta directiva para el manejo de caja chica.**

Para el manejo de caja chica, es necesario plantear políticas para su correcto manejo; aquí se deja un manual de políticas, planteado a través de lo que se conoció en la entrevista con el gerente; a continuación, se presenta el documento.

Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.C.R.L.	Directiva para el Manejo de Caja Chica	Versión	1
		Fecha	10/2020
		Página	01 de 03

**Fábrica de Muebles y Decoraciones**

**OROZCO S.R.L.**

**DIRECTIVA PARA EL**

**MANEJO DE CAJA CHICA**

Fecha de elaboración: Oct.2020.

Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.C.R.L.	Directiva para el Manejo de Caja Chica	Versión	1
		Fecha	10/2020
		Página	02 de 03

## **1. Introducción**

El presente manual tiene como objetivo establecer las políticas de uso y manejo de caja chica en la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L. con la finalidad facilitar el uso de efectivo en la realización de pagos de montos pequeños y demás conceptos que sean considerados urgentes.

La implementación y el cumplimiento del manual es importante porque permitirá cumplir con los gastos que por su prioridad y naturaleza requieran de un desembolso inmediato de efectivo y que por condiciones de la transacción no pueda realizarse mediante otros medios de pago.

## **2. Objetivo**

Definir las políticas de uso y manejo necesarios de la caja chica para mejorar la gestión de efectivo en la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L.

## **3. Alcance**

El ámbito de alcance de las políticas de uso y manejo de caja chica es en el área de tesorería en la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L.

Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.C.R.L.	Directiva para el Manejo de Caja Chica	Versión	1
		Fecha	10/2020
		Página	03 de 03

#### 4. Uso y manejo del fondo de caja chica

- i. La gestión del fondo de la caja chica debe estar a cargo de una persona o de un encargado en tienda.
- ii. El monto máximo que puede quedarse en caja chica será de 2 UIT.
- iii. El monto máximo que se puede pagar en efectivo con el dinero de caja chica es igual a 600 soles; los pagos mayores a ese deberán ser bancarizados.
- iv. Para cada desembolso que se realice con recursos de caja chica debe estar firmada por la persona encargada o el administrador de la empresa y debe seguir un orden correlativo.
- v. Cada transacción con los fondos de la caja chica debe contar con su comprobante físico o virtual y debe indicar explícitamente la disgregación del IGV que corresponda.
- vi. Las facturas pagadas con recursos de caja chica tienen que ser inutilizables refrendados con el sello que indique CONTABILIZADO con el propósito de evitar que se vuelvan a utilizar.
- vii. En los casos de reembolso de caja chica el dinero se repondrá con los recursos que se cuenten en las cuentas bancarias y deben ser reportados en el en el cierre diario.
- viii. Como una política de control se deben realizar arqueos aleatorios de los fondos de caja chica y se debe efectuar por una persona diferente al encargado.

Respecto al monto máximo en caja chica se considera un monto de 2UIT, debido a que el precio de los productos que ofrece la empresa, si bien son competitivos aun así son altos, por ejemplo un cliente al comprar un escritorio puede cancelar 300 soles aproximadamente, otro por la compra de un juego de comedor puede cancelar alrededor de 1500 soles, y en caso sea muy bueno el día, en ventas, se lleve a quedar en caja cerca de 8600 soles; por esta razón se establece como monto máximo para la caja de 2UIT.

En cuanto al monto máximo para pagar algún servicio de caja chica es de 600 soles, pero siempre registrando la salida de dinero o manteniendo un comprobante de pago; cabe resaltar que un monto mayor a ese deberá ser bancarizado, por una transferencia bancaria o cheque.

Este manual será útil para que la caja chica pueda ser manejada por un encargado en tienda en ausencia del gerente de la empresa; con la finalidad de que no se pierdan ventas por su ausencia. Puesto que antes resultaba dificultoso lograr vender un artículo y en caso no se encontrará el gerente, en tienda, no se podía cobrar y por ende no se concretaban las ventas, perdiendo ingresos valiosos para la empresa.

## **Propuesta 2: Inscribir en planilla de los trabajadores**

El propósito de la propuesta es formalizar a la empresa en el ámbito laboral, esta propuesta es beneficiosa tanto para la empresa como para los trabajadores, dado que estos últimos podrán gozar de los beneficios laborales: Pago de una remuneración mayor o igual a una Remuneración Mínima Vital, pago de seguro de salud, gratificaciones, CTS, descanso vacacional, etc.

Asimismo, la propuesta permitirá que la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco S.C.R.L. no incurra en infracciones tributarias y así evitar el pago de multas, lo que puede poner en riesgo la liquidez y la sostenibilidad de la empresa. En la siguiente tabla se presenta el esquema del pago a los trabajadores que se da actualmente, en el cual se centra la presenta propuesta.

**PAGO DE TRABAJADORES ANTES DE INGRESAR A PLANILLA  
EN LA FÁBRICA DE MUEBLES Y DECORACIONES OROZCO S.C.R.L.**

<b>CARGO</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>COSTO SERVICIO</b>	<b>VECES SERVICIO MES</b>	<b>PAGO MENSUAL</b>
ADMINISTRADOR	1,500.00	-	-	1,500.00
TÉCNICO 1	-	300.00	4	1,200.00
TÉCNICO 2	-	300.00	4	1,200.00
TÉCNICO 3	-	300.00	4	1,200.00
TÉCNICO 4	-	300.00	4	1,200.00
TÉCNICO 5	-	300.00	4	1,200.00
TÉCNICO 6	-	300.00	4	1,200.00
O. ALMACÉN 1	-	250.00	4	1,000.00
O. ALMACÉN 2	-	250.00	4	1,000.00
O. ALMACÉN 3	-	250.00	4	1,000.00
O. ALMACÉN 4	-	250.00	4	1,000.00
O. ALMACÉN 5	-	250.00	4	1,000.00
VENDEDOR 1	-	250.00	4	1,000.00
VENDEDOR 2	-	250.00	4	1,000.00
VENDEDOR 3	-	250.00	4	1,000.00
VENDEDOR 4	-	250.00	4	1,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>1,500.00</b>	<b>1,500.00</b>	<b>-</b>	<b>17,700.00</b>

**Fuente:** Construido a partir de la entrevista al gerente



**PAGO DE TRABAJADORES EN PLANILLA EN  
LA FÁBRICA DE MUEBLES Y DECORACIONES OROZCO S.C.R.L.  
PLANILLA DE REMUNERACIONES**

N°	PLANILLAS	Cantidad	Sueldo	TOTAL	Vacaciones	Gratificación	Bonificación extraordinaria	CTS	Es salud (9%) / SIS (15.00 c/u)	TOTAL DE GASTO MENSUAL
<b>Gerencia</b>										
	Gerente General	1	S/1,500.00	<b>S/1,500.00</b>	125.00	250.00	22.50	128.47	146.25	<b>S/2,172.22</b>
<b>Almacén</b>										
	Operario 1	1	S/1,200.00	<b>S/1,200.00</b>	100.00	-	-	-	15.00	<b>1,315.00</b>
	Operario 2	1	S/1,200.00	<b>S/1,200.00</b>	100.00	-	-	-	15.00	<b>1,315.00</b>
	Operario 3	1	S/1,200.00	<b>S/1,200.00</b>	100.00	-	-	-	15.00	<b>1,315.00</b>
	Operario 4	1	S/1,200.00	<b>S/1,200.00</b>	100.00	-	-	-	15.00	<b>1,315.00</b>
	Operario 5	1	S/1,200.00	<b>S/1,200.00</b>	100.00	-	-	-	15.00	<b>1,315.00</b>
<b>Producción</b>										
	Técnico 1	1	S/1,000.00	<b>S/1,000.00</b>	83.33	-	-	-	15.00	<b>1,098.33</b>
	Técnico 2	1	S/1,000.00	<b>S/1,000.00</b>	83.33	-	-	-	15.00	<b>1,098.33</b>
	Técnico 3	1	S/1,000.00	<b>S/1,000.00</b>	83.33	-	-	-	15.00	<b>1,098.33</b>
	Técnico 4	1	S/1,000.00	<b>S/1,000.00</b>	83.33	-	-	-	15.00	<b>1,098.33</b>
	Técnico 5	1	S/1,000.00	<b>S/1,000.00</b>	83.33	-	-	-	15.00	<b>1,098.33</b>
	Técnico 6	1	S/1,000.00	<b>S/1,000.00</b>	83.33	-	-	-	15.00	<b>1,098.33</b>

**Ventas**

Vendedor 1	1	S/1,000.00	<b>S/1,000.00</b>	83.33	-	-	-	15.00	<b>1,098.33</b>
Vendedor 2	1	S/1,000.00	<b>S/1,000.00</b>	83.33	-	-	-	15.00	<b>1,098.33</b>
Vendedor 3	1	S/1,000.00	<b>S/1,000.00</b>	83.33	-	-	-	15.00	<b>1,098.33</b>
Vendedor 4	1	S/1,000.00	<b>S/1,000.00</b>	83.33	-	-	-	15.00	<b>1,098.33</b>
			<b>S/17,500.00</b>	<b>S/1,458.30</b>	<b>S/250.00</b>	<b>S/22.50</b>	<b>S/128.47</b>	<b>S/371.25</b>	<b>S/19,730.52</b>

Elaboración propia

El pago al administrador es fijo de manera mensual. En el caso de los técnicos es por la prestación de servicios de acuerdo al número de órdenes mensuales que en promedio es de 4 mensualmente. La propuesta de incluir en la planilla a los trabajadores, conlleva a que la empresa a incluirlos y declararlos en la planilla electrónica, y dado que los costos laborales son altos, se le recomienda inscribirse en el REMYPE dado que tiene menores costos laborales, ajustándose a la realidad de la empresa. El costo de la planilla mensual, será de 19,730.52 soles; un monto mayor a la planilla informal que paga en 2,030.52 soles; sin embargo, ante una inspección laboral, la empresa puede resultar afectada por una multa de hasta 0.68% de una UIT por trabajador.

### **Propuesta 3: Documentar los procedimientos**

El control interno involucra en sus principios la documentación de procedimientos; en este sentido se plantean formatos propuestas para almacén, archivamiento de documentos, y la implementación de un manual de seguridad y salud en el trabajo.

Formatos para almacén

<b>Fábrica de Muebles y Decoraciones</b>							
<b>OROZCO S.R.L.</b>							
<b>CONTROL DE ORDENES DE COMPRA</b>							
PERIODO:							
RUC:							
DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:							
<b>Fecha de emisión</b>	<b>N° Orden</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Producto</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>

El formato tiene como finalidad organizar y mantener documentado la información de órdenes de compra, para verificar los materiales que se pidieron, los proveedores, revisar los costos y eficiencia de los proveedores; con ello también será menos indispensable que al momento de que los pedidos lleguen al local el gerente se encuentre presente, dado que un encargado podrá supervisar si las órdenes de compra cumplen con lo indicado en el formato.

**FÁBRICA DE MUEBLES Y DECORACIONES OROZCO  
REGISTRO DE INGRESOS DE MATERIAL PARA FABRICACIÓN**

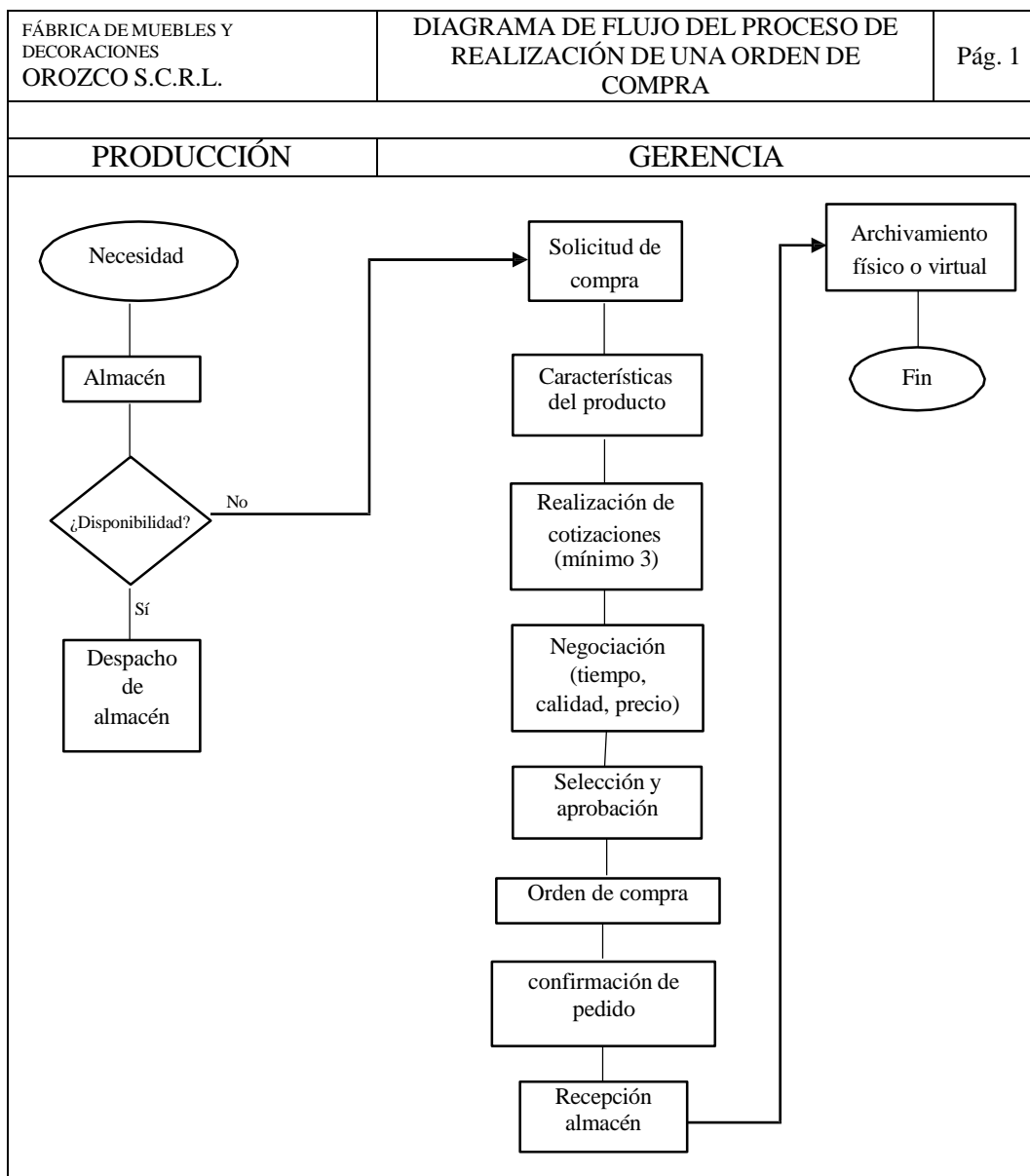
<b>N° Orden de compra</b>	<b>Fecha de llegada</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Características del producto</b>

**FÁBRICA DE MUEBLES Y DECORACIONES OROZCO  
REGISTRO DE INGRESOS DE PRODUCTOS TERMINADOS**

<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Pedido a atender</b>	<b>Área de almacén</b>

Los registros pretenden guardar la información necesaria para tener en cuenta el nivel de abastecimiento del almacén en cuanto a materiales y productos terminados, para evitar incumplir con el tiempo determinado de los pedidos.

Además, se plantea un flujo de proceso que permite archivar adecuadamente las órdenes de compra considerando el área de producción y gerencia.



## Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo

Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.C.R.L.	Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión	1
		Fecha	10/2020
		Página	01 de 08

**Fábrica de Muebles y Decoraciones**

**OROZCO S.R.L.**

**MANUAL DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD  
EN EL TRABAJO**

Fecha de elaboración: Oct.2020.

Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.C.R.L.	Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión	1
		Fecha	10/2020
		Página	02 de 08

## **1. Introducción**

El presente manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) establece los lineamientos para instituir un entorno de trabajo seguro y saludable para el personal de la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L.

Con la implementación del SST se busca disminuir los riesgos relacionados a las actividades de la empresa como: riesgos por polvo, riesgos por productos químicos, riesgos por pigmentos y colorantes, entre otros.

## **2. Objetivo**

Brindar un ambiente de trabajo seguro y saludable en la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L. mediante la implementación de un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo que identifique, evalúe y controle los factores de riesgo.

## **3. Alcance**

El ámbito de alcance de los lineamientos que se establecen en el SST es para todas las áreas y actividades productivas que se desarrollan en la Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L.

Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.C.R.L.	Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión	1
		Fecha	10/2020
		Página	03 de 08

#### **4. Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo**

De acuerdo a la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo las empresas que tienen más de veinte trabajadores deben contar con un comité de SST y en el caso que a empresa tenga menos de veinte trabajadores la empresa no contará con un comité, sin embargo, si deben contar con un supervisor de SST, el cual es elegido por los mismos trabajadores.

En el caso de la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L. al contar con menor de veinte trabajadores, contará con un supervisor de SST, el cual será elegido por los el personal de la empresa.

#### **5. Funciones del supervisor**

De acuerdo al reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo son funciones del comité o supervisor las siguientes:

- a. Conocer la documentación necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
- b. Aprobar el reglamento interno y el Programa anual de SST.
- c. Participar en todas las fases de las políticas, planes y programas de SST.
- d. La aprobación del Plan anual de capacitaciones al personal sobre SST.
- e. Inducción al nuevo personal sobre prevención de riesgos.
- f. Vigilar el cumplimiento de la normativa referida a la SST.



Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.C.R.L.	Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión	1
		Fecha	10/2020
		Página	04 de 08

- a. Vigilar el cumplimiento de la normativa referida a la SST.
- b. Asegurar que el personal conozca todas las instrucciones que debe cumplir para la prevención de riesgos.
- c. Fomentar la participación del personal en la prevención de riesgos.
- d. Realización de inspecciones periódicas en las diversas áreas para reforzar la gestión de prevención.
- e. Analizar los accidentes laborales y proponer recomendaciones y verificar su cumplimiento.
- f. Analizar y emitir informes de las estadísticas relacionadas en materia de SST y remitir al empleador información relevante.
- g. La colaboración con los servicios médicos y primeros auxilios.
- h. Supervisar los servicios de SST.
- i. Llevar un libro de actas para registrar el control del cumplimiento de los acuerdos.
- j. Realización de reuniones mensuales para evaluar el avance del programa anual y analizar los accidentes que se hayan presentado de ser el caso.

## **6. Programa anual de SST**

Este programa debe comprender las diversas actividades que se llevarán a cabo en la empresa respecto a la prevención en seguridad y salud en el trabajo, cuya periodicidad de ejecución es a lo largo de un año.

Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.CR.L.	Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión	1
		Fecha	10/2020
		Página	05 de 08

Para la elaboración del Programa anual se debe realizar previamente un diagnóstico de la situación en la empresa respecto a la seguridad y salud en el trabajo. En base a los resultados del diagnóstico sirve como insumo para la elaboración del plan anual de SST.

El programa debe comprender los elementos, objetivos, actividades, responsables, indicadores y el cronograma de ejecución.

El supervisor de SST participará activamente en la elaboración y ejecución del programa, fomentando también la participación activa del personal de la empresa.

El Programa anual de SST debe contener los elementos siguientes:

- Políticas de seguridad
- Identificación, evaluación y control de riesgos y peligros
- Marco regulatorio
- Definición de objetivos
- Gestión de emergencias
- Plan de contingencia
- Liderazgo y capacitación
- Indumentaria de seguridad (EPP)
- Higiene ocupacional
- Registro e informes de incidentes laborales

Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.C.R.L.	Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión	1
		Fecha	10/2020
		Página	06 de 08

## 7. Documentación y registros

La empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L debe contar con la siguiente documentación y registros:

- i. Los lineamientos de políticas y objetivos de SST
- ii. Reglamento interno de SST
- iii. Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos y Establecimiento de Controles (IPERC).
- iv. El programa anual de seguridad
- v. Registro de realización de inducciones, capacitaciones, entrenamientos y simulacros de emergencia.
- vi. Registro de implementación de equipos de seguridad.
- vii. Registro de inspecciones internas.
- viii. Registro de accidentes laborales.

## 8. Control de archivos

Para el control documentario se establecen los siguientes lineamientos:

- i. La documentación de estar vigente y se deberá presentar cuando las autoridades de fiscalización laboral lo requieran.
- ii. El empleador y el supervisor de SST deben establecer los procedimientos para el control de documentos.
- iii. La documentación disponible debe registrar información con periodicidad anual.

Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.C.R.L.	Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión	1
		Fecha	10/2020
		Página	07 de 08

## 9. Control operacional

El control operacional se realizará en las diversas áreas de la empresa con el propósito de identificar, evaluar y controlar los diversos riesgos y peligros. Para ello se debe tener en cuenta lo siguiente:

### MATRIZ IPER

**Razón Social:** Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L.

**Area:** Área de producción **Proceso:** Fabricación

**Actividad o trabajo:** Fabricación de Muebles y Decoraciones.

Tarea	Peligro	Riesgo	Probabilidad					Índice de severidad	Riesgo= Probabilidad x Severidad	Nivel de riesgo	Control	Responsable
			Índice de personas expuestas	Índice de procedimientos	Índice de capacitación	Índice exposición al riesgo	Índice probabilidad					
			(A)	(B)	(C)	(D)	(A+B+C+D)					

### Niveles de riesgo según probabilidad y consecuencia

		CONSECUENCIA		
		LIGERAMENTE DAÑINO	DAÑINO	EXTREMADAMENTE DAÑINO
PROBABILIDAD	BAJA	Trivial 4	Tolerable 5 - 8	Moderado 9 - 16
	MEDIA	Tolerable 5 - 8	Moderado 9 - 16	Importante 17 - 24
	ALTA	Moderado 9 - 16	Importante 17 - 24	Intolerable 25 - 36

Fuente: SERVIR (2016)

Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.C.R.L.	Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión	1
		Fecha	10/2020
		Página	08 de 08

## 10. Cronograma de implementación

La elaboración, implementación y evaluación del Sistema de SST se propone en un cronograma con periodicidad anual.

### Cronograma de implementación del SST

Actividades	MESES												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Capacitación al personal sobre la normativa de SST	■												
Elección de supervisor de SST y conocimiento de la documentación necesaria		■											
Realización del diagnóstico de SST en el ambiente de trabajo			■	■									
Aplicación de matriz IPER					■								
Elaboración del reglamento interno						■							
Elaboración del Programa Anual de SST							■	■					
Elaboración del Plan anual de capacitaciones al personal sobre SST									■				
Ejecución de las políticas, planes y programas de SST										■			
Verificación del cumplimiento de las condiciones de SST											■		
Elaboración de propuestas de mejora de las condiciones de SST												■	
Elaboración de reporte anual de SST													■

#### **Propuesta 4: Capacitación en ventas por internet**

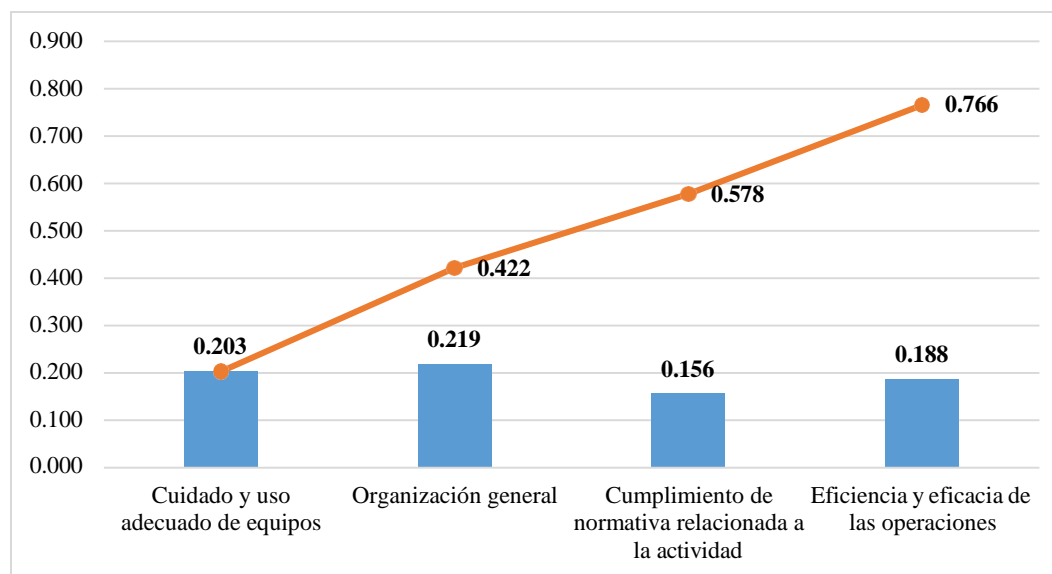
La empresa necesita intensificar las ventas por internet, dado que en el contexto actual es necesario reinventar la forma de ventas de la empresa; razón por la cual se recomienda comprar o contratar el servicio de un capacitador en ventas por redes sociales, para incrementar las calificación y habilidades de los vendedores.

El mejor canal de ventas es Messenger y WhatsApp, por tener gran cantidad de usuarios de 1600 millones y 1400 millones, respectivamente; y el trato personal con los clientes. A pesar de ello Facebook es la mejor red social para posicionar la marca de la empresa, donde las interacciones con los clientes son vitales para lograr reconocimiento del mercado. Razón por la cual se recomienda capacitarse en ventas por redes sociales.

## 5.2. Análisis de resultados

### 5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1

*Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L., Piura 2020.*

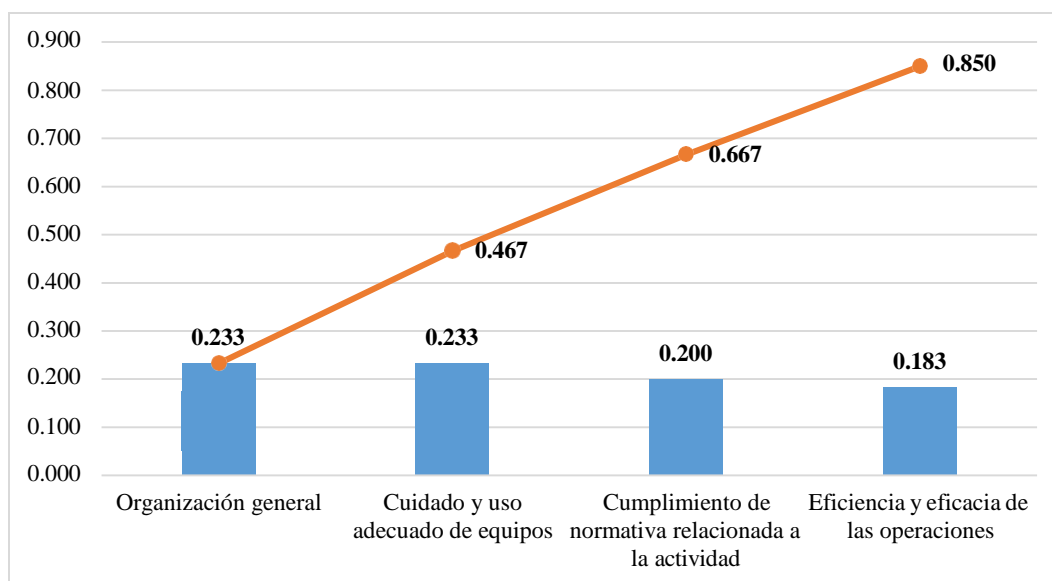


**Figura 2:** Control interno en gerencia

Fuente: Entrevista realizada al gerente de Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco

Elaboración propia

En la Figura 2, se observa que el control interno en gerencia es débil; puesto que ni siquiera llega a un nivel medio de aplicación, identificándose que tiene potencial para mejorar en los cuatro objetivos; y sobre todo en cuanto al cumplimiento de la normativa relacionada con la actividad dado que tiene el menor puntaje de 0.156. En cuanto, al cuidado y protección de los equipos gerencia cumple con ello. El puntaje total de 0.766, puede deberse a que las operaciones de supervisión y dirección recaen sobre el mismo dueño de la empresa, dejando imposibilitados a otros empleados a especializarse en la materia.



**Figura 3:** Control interno en área de almacén

Fuente: Entrevista realizada al gerente de Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco

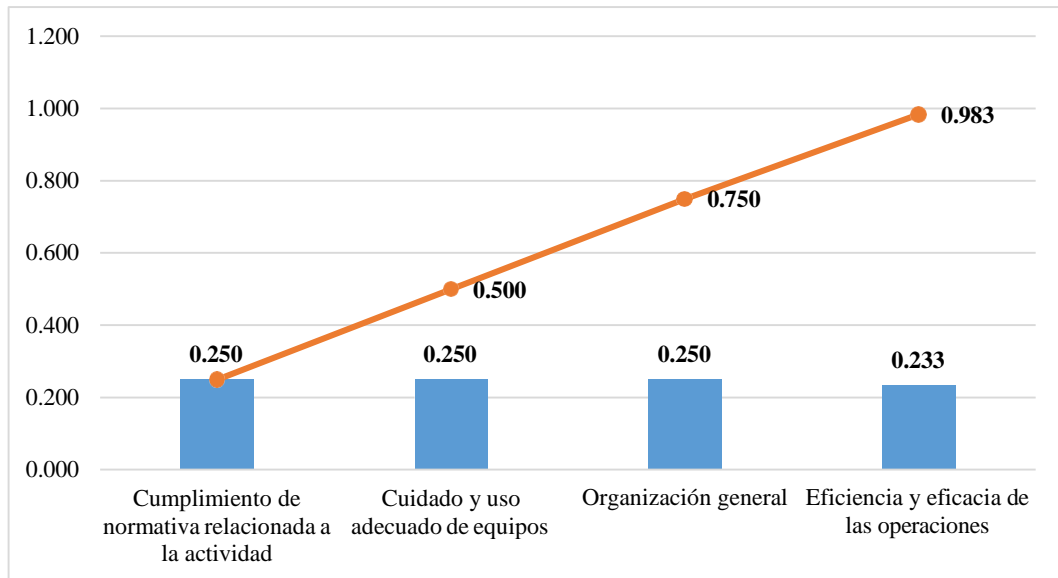
Elaboración propia

En cuanto al control interno en el área de almacén, en la Figura 3 se observa que alcanzó un buen nivel de control interno (0.850), pero aún no el óptimo; el nivel más bajo está en la eficiencia y eficacia de las operaciones (0.183), puesto que el gerente no delega funciones y mantiene la supervisión de todas las actividades para sí mismo. En cuanto a los otros objetivos estuvieron muy cercanos al ponderado total del objetivo; evidenciándose que se cumple parcialmente la organización general, el cumplimiento de las normas relacionadas y el uso de equipos de protección personal.

En la Figura 4 se observa la evaluación del control interno en el área de producción, identificándose que tiene un buen nivel de control interno (0.983); se conoció que el personal que labora en el área es técnico especialista, con un gran expertise en trabajo de melamina y madera; también tienen un horario de trabajo definido de 48 horas semanales. El taller está organizado y distribuido según una cadena de producción lineal; que, a pesar de fabricar productos diferentes, suelen



utilizar un sistema lineal de diseño, optimización, ensamblado, pintado y tapizado para sus productos terminados.

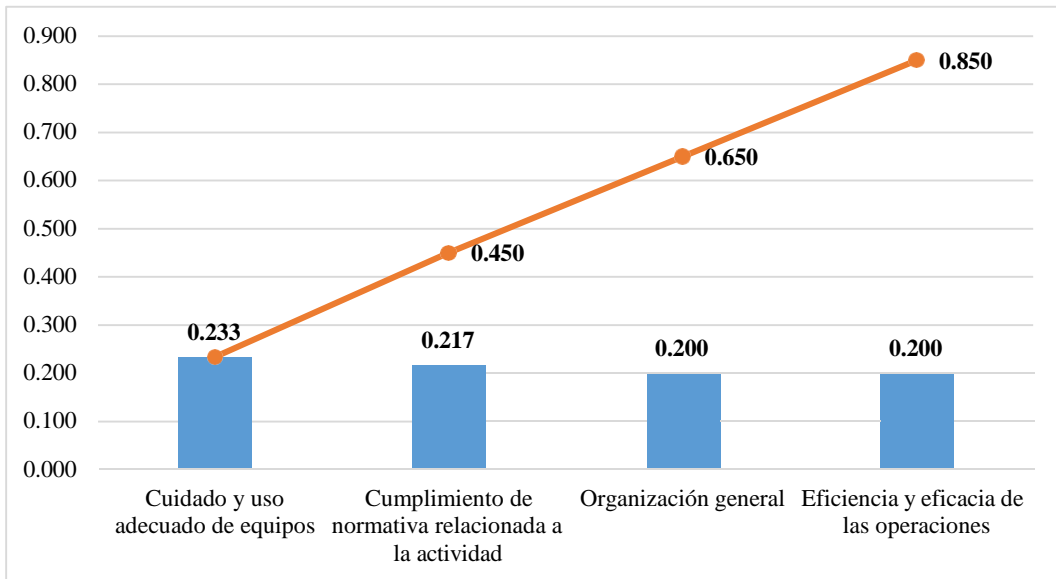


**Figura 4:** Control interno en área de producción

Fuente: Entrevista realizada al gerente de Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco

Elaboración propia

En este caso, en el área de producción el mayor índice se encuentra en el cumplimiento de la normativa relacionado, sin embargo, hay que recordar que los trabajadores no se encuentran en planilla y por lo tanto no se les paga beneficios sociales, a pesar de su labor riesgosa, no cuentan con un seguro de trabajo ni de salud; pero sí con la implementación de equipos de seguridad que protege su integridad cuando realizan sus actividades. Adicionalmente, también se identificó que posee procedimientos internos para eliminar los desechos que generan.



**Figura 5:** Control interno en área de ventas

Fuente: Entrevista realizada al gerente de Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco

Elaboración propia

Según la Figura 5 el control interno en el área de ventas alcanzó una puntuación de 0.85, el objetivo 4 de cuidado y uso adecuado de equipos tuvo la mayor puntuación, evidenciándose que los trabajadores de esta área están capacitados y son conscientes del uso adecuado de los equipos. Sin embargo, el objetivo 1 y 2 tuvieron un puntaje menor igual 0.203.

### **5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2**

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L., Piura 2020.

#### **Dimensión 1: Gerencia**

Gerencia tiene a cargo funciones que bien puede delegar a empleados de confianza o a los encargados de cada área, identifica como oportunidad de control interno:

- El manejo de la caja chica, esta función que es exclusiva del gerente; aquí puede trabajarse un manual de políticas de caja chica que delimite la responsabilidad en el gerente, y se delegue cuando tenga que ausentarse del local. Este documento deberá contener los pasos para recibir el dinero y emitir los comprobantes correspondientes por compras en tienda y virtual; considerar arqueos de caja por parte del contador externo; con la finalidad de hacer de conocimiento al resto de los colaboradores acerca de las funciones, y puedan aplicarlo cuando el gerente no se encuentre en el local.
- Inscribir en planilla de los trabajadores: el gerente debe reflexionar acerca de la inclusión de los trabajadores; dado que tiene la capacidad organizativa en la empresa para llevar a cabo este proceso, además de considerar un régimen que le sea beneficioso a la empresa para no incurrir en costos laborales muy elevados. Esta mejora de control interno también

permitirá reducir la posibilidad de una sanción administrativa por parte del ente de supervisión laboral.

## **Dimensión 2: Área de Almacén**

En el área de almacén también es necesario mejorar el control interno, en este sentido el gerente también de

- Primero, las funciones de supervisión de compra de materiales y productos terminados, son exclusivas del gerente; puede delegarse hacia los encargados, que se encuentran calificados para estas funciones. Es necesario documentar la información necesaria para recepcionar tanto el material como los productos terminados en almacén, al menos tener claro el flujo de información que debe tener en cuenta, ello además les permitirá conocer no solo al gerente sino a los encargados acerca del abastecimiento que existe en almacén. Este documento debe contener formatos para mantener actualizada una base de datos, en donde se pueda conocer las existencias de materiales y de productos terminados en cualquier momento, con el fin de acordar tiempos coherentes que no afecten el horario de trabajo de los colaboradores, y no signifique una espera larga para el cliente. Adicionalmente, en cuando se detecte desabastecimiento en almacén se pueda pedir el material y armar un cronograma de fabricación de los muebles y decoraciones que se agotaron.

### **Dimensión 3: Área de Producción**

El área de producción tiene el nivel más alto de control interno; esto puede mejorarse con:

- Elaboración de documentos que indique los procesos de fabricación lineal, donde se explique detalladamente los procesos de cada producto terminado que elaboren; de esta forma si ingresan nuevos técnicos u trabajadores podrán conocer a detalle las labores de los técnicos.

### **Dimensión 4: Área de Ventas**

En el área de ventas, fue la segunda área con mejor calificación en control interno, pero la oportunidad de mejora de control interno es:

- Capacitar al personal para desarrollar ventas por internet; la empresa necesita adaptarse al contexto y sacar provecho para iniciar ventas vía online por medio de diferentes redes sociales, no sólo en WhatsApp y Facebook. Además de establecer precios y rangos de descuento para entrar a marketing y lograr vender productos, hasta trabajando desde casa.

### **5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3**

*Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L., Piura 2020.*

Las propuestas fueron las siguientes:

- La primera propuesta, es el planteamiento de un manual de políticas de caja chica; esto para que el gerente se descargue de responsabilidades, y se evite perder compras en efectivo en tienda cuando el gerente se ausente de ella. Entre sus políticas se establece la responsabilidad del manejo de la caja chica y debería recaer sobre una persona, ya sea en encargado del área de contabilidad o de la administración. Respecto a los montos que se deben manejar, el monto máximo que puede mantenerse aquí es de 2 UIT, que en el 2020 presentará de 8600 soles; mientras que el monto máximo que puede pagarse con estos fondos es de 600 soles. Adicionalmente, se determina que cada egreso de la caja chica debiera contar con un comprobante físico o virtual indicando explícitamente la separación de los montos en precio e IGV correspondiente. En cuanto a las compras realizadas, es importante señalar que se pide facturas, las misma que al ser contabilizadas debería indicar un sello de CONTABILIZADO, con la finalidad de evitar confusiones de doble uso. Por otro lado, cada reembolso de caja chico debe estar sustentado con transferencias de los recursos en las cuentas bancarias, y reportados en los cierres diarios. En cuanto al ambiente de control, se aplica la formación de documentación verificable y visada por el encargado de la caja, siempre siguiendo un orden correlativo e indicando fecha y hora de los desembolsos. Además

de la realización de arqueos aleatorios de los fondos de caja chica, que debe realizarlos un superior al encargado de la caja; o una persona diferente conocedora del tema.

- La segunda propuesta fue el inscribir a los trabajadores en planilla, esto para evitar que la empresa al ser fiscalizada por SUNAFIL, caiga en multa administrativa, ocasionando desbalance en sus gastos. La formalización de los colaboradores involucra su inscripción en la planilla electrónica, y debe considerarse una escala de pagos para cada cargo de los colaboradores; así se estableció un modelo de planilla que se puede manejar mediante una hoja de Excel, en donde se especifican los sueldos básicos, se reconoce el pago del sistema de pensiones, seguro de salud público y privado, creando un ambiente de control en cuanto al pago de los colaboradores y ofreciéndoles la posibilidad de ingresar al sistema de seguridad social.
- La tercera propuesta es la formación de formatos para mejorar los procesos en almacén y respecto a la seguridad y salud en el trabajo: Formatos para almacén en control de órdenes de compra, Formatos para el registro de ingreso de material y producto terminado, Elaboración de documentos: diagrama de flujo de procesos de realización de una orden de compra, Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo. Todos estos documentos permitirán agilizar los procesos dados que se conocerá la ruta de la información, en la empresa evitando errores por falta de comunicación o inexistencia de documentos.

- La cuarta propuesta, es la capacitación de los vendedores para intensificar las ventas por internet, buscando un especialista y conociendo que los mejores canales de ventas son Messenger y WhatsApp, entonces los vendedores deberán especializarse en vender por estos canales e intensificar el posicionamiento de la marca por Facebook



## VI. CONCLUSIONES

**6.1.** Respecto al objetivo específico N° 1: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L., Piura 2020.

- La empresa no tiene establecido un sistema documentado ni pone en práctica el control interno, sólo el gerente se limita a la supervisión de todas las áreas de la empresa; tampoco se evidencia comunicación y coordinaciones entre áreas salvo las determinaciones de gerencia.
- En el análisis se evidenció el nivel de control interno por áreas: gerencia (0.78), almacén (0.875), producción (0.975), ventas (0.859); ubicándose todas en un nivel alto de control interno; sin embargo, esto representa una oportunidad para mejorarlo.
- En el área de gerencia se evidenció que su presencia es fundamental para operaciones simples de la empresa, por lo cual se identificó como mejora la sistematización y encargo de ellas a otros trabajadores para agilizar procesos como las compras en tienda, la recepción de materias primas y productos terminados.
- Se evidenció que en el área de almacén no existen formatos ni un programa que permita sistematizar la información en cuanto a la existencia de materiales y productos terminados, es factible debido a que el personal que labora está capacitado para llevar este tipo de control.
- En el área de producción, se encontró que los trabajadores cuentan con los implementos necesarios para el trabajo, su producción se planifica por los pedidos y temporadas de ventas altas; sin embargo, los trabajadores no cuentan con seguros de salud por no encontrarse en planilla.
- En el área de ventas, se encontró que los trabajadores se capacitan para ventas presenciales, sin embargo, las ventas por redes sociales aún son deficientes, y ante la coyuntura se recomienda reforzarla; adicionalmente

no establecen rangos de precios para negociar, siempre preguntan a gerencia.

**6.2.** Respecto al objetivo específico N° 2: Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L., Piura 2020.

- La oportunidad respecto al control de gerencia de documentar los procedimientos en cuanto a la caja chica, permitirá que un encargado diferente al gerente la maneje durante su ausencia; de tal forma que cumpliendo lo dispuesto en el manual cumpla la función de cobro o pago con el dinero de caja chica. Incluso después de encargar caja chica, el dueño podrá realizar arqueos sorpresivos o en cuanto llegue para control el flujo de dinero que ingresa y egresa.
- La oportunidad de mejora en almacén es la documentación de los procesos o procedimientos para la recepción de materiales y productos terminados en almacén; para ello se plantean formatos le permitirá al gerente supervisar los ingresos y salidas de almacén; además de un flujo de comunicación para estar en constante coordinación en cuanto a los pedidos y la necesidad de materiales en el área de producción.
- En el área de producción, y que beneficia a los trabajadores de toda la empresa es la inscripción en planilla a los trabajadores, ya que les permitirá ofrecer seguridad laboral a ellos y sus familiares, y además contarán con un respaldo en caso de enfermedad o accidente laboral.
- En el área de producción también se identificó que la empresa necesita un manual de políticas de seguridad y salud en el trabajo, y puesto que tiene catorce (14) trabajadores, y en cumplimiento por lo dispuesto por la Ley 29783 necesita de un supervisor de SST, que identifique y documente el sistema; esto también le permitirá tener en regla documentación para evitar sanciones administrativas.
- En el área de ventas, se propone potenciar con capacitaciones de ventas por redes sociales dado que el nuevo contexto lo amerita, adicionalmente

se recomienda coordinaciones constantes para manejar descuentos en tienda que le permitan negociar con los clientes.

**6.3.** Respecto al objetivo específico N° 3: Explicar la propuesta de mejora del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa fábrica de Muebles y Decoraciones OROZCO S.R.L., Piura 2020.

- En base a las funciones que realiza el gerente se estableció el manual de políticas de manejo de caja chica, se formaron políticas específicas para el manejo de efectivo en caja chica, estableciendo montos mínimos y máximos que pueden quedarse en ella, y de las transacciones que se realizan. Estableciendo responsabilidad en una persona encargada, quien tendrá que velar por el cumplimiento de cada política. También involucra que cada factura pagada y registrada sea sellada con un rotulo de “CONTABILIZADO”, evitando caer en duplicidad. Adicionalmente los comprobantes de pagos deben cuidarse para sustentar correctamente los ingresos y egresos.
- La propuesta de inclusión de formatos para almacén permitirá documentar los ingresos y egresos de materiales y productos terminados, además de los flujos de coordinación, acerca de la necesidad de materiales del área de producción y de productos terminados de tienda; esto para no limitar la coordinación sólo en el gerente, sino ampliarlo a los mismos colaboradores.
- La propuesta de incluir a los trabajadores en planilla, se realiza con la finalidad de estrechar el compromiso y confianza de los trabajadores e incluir a la empresa en la formalidad laboral. Esto conlleva a que la empresa se haga cargo del pago de seguros de salud pública, CTS, descanso vacacional, entre otros.
- La propuesta de capacitar a los trabajadores en ventas online permitirá que puedan intercalar las semanas de trabajo con ventas presenciales en tienda y en casa, además de dinamizar las ventas por medios virtuales; y posicionar la marca por redes sociales.

## REFERENCIAS

- Cabanillas, M., & Príncipe, D. (2017). *Aplicación de un sistema de control interno basado en el COSO I en el área de almacén y su incidencia en la liquidez de la empresa MUEBLE HOGAR E.I.R.L. Distrito de trujillo año 2017*. (Tesis de licenciatura), Trujillo. Obtenido de <https://kutt.it/YG7dnJ>
- Collazos, M., & Ochoa, M. (2019). *Propuesta de mecanismos de control interno en las áreas de producción y contabilidad en la empresa TECNICARTUCHOS & LASER*. (Tesis de licenciatura), Cali. Obtenido de <https://kutt.it/Tw6BMm>
- Dorta, J. (2005). Teorías organizativas y los sistemas de control interno. *Revista Internacional Legis de Contabilidad y Auditoría*(22), 9-58. Obtenido de <https://kutt.it/D7ue50>
- GESTIÓN. (27 de Diciembre de 2019). *¿Cuáles son los diversos tipos de investigación científica y sus características?* (GESTIÓN) Obtenido de GESTIÓN: <https://gestion.pe/fotogalerias/cuales-son-los-diversos-tipos-de-investigacion-cientifica-y-sus-caracteristicas-noticia/?ref=gesr>
- Guerrero, R. (2017). *Los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las empresas retail en el Perú*. (Tesis de licenciatura), Piura. Obtenido de <https://kutt.it/qfdoab>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Colonia Desarrollo Santa Fe: McGraw-Hill.
- Holmes. (1987). *Teorías de control interno*.
- Koontz, & O'Donnell. (1990). *Teorías del control interno*.

- Lakis, V., & Giriūnas, L. (2012). The concep of internal control system: theoretical aspect. *Ekonomika*, 91(2), 142-152.
- Leiton, M. (2017). *Modelo de control interno para el departamento de producción de la industria Q'SEÑOR de la parroquia San Isidro, cantón Espejo, provincia del Carchi*. (Tesis de licenciatura), Ibarra.
- Lorenzo, M., & Zángaro, M. (2000). *Proyectos de metodología de la investigación*. Ministerio de Educación.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50.
- Martínez, E. (2015). Control interno y competitividad organizacional. *Lumina*, 15, 194-213.
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 206-204.
- Navarro, F., & Ramos, L. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y desarrollo*, 245-267. Obtenido de <https://kutt.it/tIUU9B>
- Pájaro, D. (2002). La Formulación de Hipótesis. *Cinta de Moebio*, 1-18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10101506>
- Ramírez, M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso*

*empresa decoraciones Paraíso E.I.R.L. de Chimbote, 2015. (Tesis de licenciatura). Obtenido de <https://kutt.it/oyFK5U>*

Rodríguez, P., & Julca, I. (2016). *El sistema de control interno en el proceso de producción y la mejora de la situación económica en mueblería medrano S.A.C. Trujillo*. Obtenido de <https://kutt.it/JJY6rX>

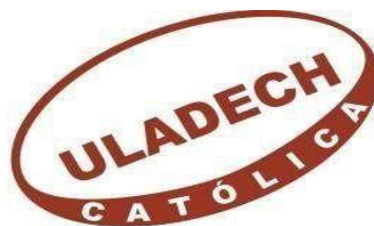
Sánchez, S. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno de los stocks en la empresa comercial Punto Blanco S.A.C. de la provincia de Piura*. (Tesis de maestría), Piura. Obtenido de <https://kutt.it/wkJog4>

SERVIR. (2016). *IPER - Identificación de Peligros Evaluación de Riesgos y medidas de control en las entidades públicas*. Obtenido de <https://kutt.it/dDdDkK>

Vásquez, O. (2016). *Visión integral del control interno. Contaduría Universidad de Antioquia*, 139-154.

## ANEXOS

### Anexo 1: Entrevista al gerente



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Estimado propietario y trabajador el siguiente cuestionario tiene por finalidad recaudar información de la empresa Fábrica de muebles y Decoraciones Orozco S.C.R.L., información con fines netamente de investigación, bajo el título:

**“PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA FABRICA DE MUEBLES OROZCO Y DECORACIONES OROZCO S.R.L, PIURA AÑO 2020” INSTRUCCIONES.**

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

ITEM	PREGUNTA	SÍ	NO	OBSERVACION
1	¿Ud. se ha capacitado con el tiempo para seguir desempeñando sus funciones?	X		
2	¿Las funciones de caja chica son exclusivas de su persona?	X		
3	¿Las funciones de compra de materiales y equipos, es exclusiva de su persona?	X		
4	¿Existen procedimientos por escrito para encargar manejo de caja chica durante ausencia del gerente?		X	El gerente se encarga de caja chica, no la delega.
5	¿Existen procedimientos de caja chica por escrito, y que se encarguen de velar por el cuidado del despilfarro de este flujo de ingresos?		X	
6	¿Se encarga de emitir los comprobantes de pago correspondientes?	X		
7	¿El movimiento en caja chica se reporta al contador externo cada periodo?		X	

ITEM	PREGUNTA	SÍ	NO	OBSERVACION
8	¿El contador externo realiza arqueos a la caja chica que maneja el gerente?		X	El gerente no supervisa minuciosamente las operaciones en contabilidad.
9	¿El gerente se encarga del pago de impuestos a SUNAT puntualmente?	X		La empresa paga puntualmente sus tributos a SUNAT.
10	¿La empresa ha incurrido en alguna omisión tributaria?		X	
11	¿La empresa ha tenido fiscalizaciones de SUNAT años anteriores?		X	
12	¿La empresa ha sido sujeta a multas por parte de SUNAT?		X	
13	¿Los equipos que usa gerencia reciben mantenimiento?	X		.
14	¿Los documentos son recolectados y archivados para entregar al contador mensualmente?	X		
15	¿El gerente conoce el uso adecuado de los equipos del área contable?		X	Los colaboradores mal usan los equipos en horarios de oficina.
16	¿El gerente mantiene el orden y la limpieza en su lugar de trabajo?	X		
17	¿Existe un encargado en el área de almacén?	X		Gerente
18	¿Los colaboradores de almacén tienen estudios técnicos y experiencia en cuanto a la gestión de almacén?	X		
19	¿El área de almacén cuenta con software y hardware que ayuden a sistematizar sus actividades?		X	
20	¿El área de almacén está organizado?	X		
21	¿El área de almacén tiene procedimientos para recepcionar materiales y productos terminados?	X		Describe el procedimiento
22	¿El área de almacén tiene procedimientos para distribuir el espacio donde se guardan materiales y productos terminados?	X		Sí, pero no se encuentra documentado
23	¿El área de almacén puede indicar la disponibilidad de materiales, en cualquier momento del mes?	X		
24	¿El área de almacén puede indicar la disponibilidad de productos terminados, en cualquier momento del mes?	X		
25	¿El área de almacén coordina constantemente con el área de producción y ventas?	X		
26	¿Los colaboradores de almacén tienen indumentaria adecuada por las actividades que realizan?	X		
27	¿Los colaboradores de almacén reciben equipos de protección personal por las funciones que realizan?	X		
28	¿El área de almacén se encuentra organizada y con las señalizaciones de ley?	X		
29	¿El área de almacén tiene procedimientos para mantener las características del material y productos terminados?	X		
30	¿Los equipos del área de almacén se utilizan sólo con fines laborales?	X		
31	¿Los equipos de protección personal son usados adecuadamente durante el horario de trabajo?	X		
32	¿Existe un encargado en el área de producción?	X		
33	¿Todos los colaboradores del área de producción, tienen formación técnica?	X		
34	¿Los colaboradores del área de producción tienen un horario de trabajo definido?	X		La empresa ha establecido horarios de trabajo definidos para cada área.



ITEM	PREGUNTA	SÍ	NO	OBSERVACION
35	¿Existe un área designada y organizada para el taller de fabricación de muebles, y uno distinto para las decoraciones?	X		
36	¿Existen diseños ya establecidos para los muebles y decoraciones?	X		
37	¿Para fabricar muebles y decoraciones esperan los pedidos que hace llegar el área de ventas?	X		
38	¿Cómo se planifica la fabricación de muebles y decoraciones?	X		Se toma en cuenta el mes del año; por ejemplo, en mayo, diciembre y enero son meses de mayor demanda por muebles de sala; en febrero y marzo por mobiliario de oficina y escuelas. Primero se diseña el modelo, se pasa a corte siempre optimizando el material y se pasa a ensamblaje o fabricación.
39	¿La fabricación de muebles se realiza como un modelo lineal?	X		Cortes, ensamblaje, limado, barnizado, tapizado y embalado.
40	¿Existen personas especializadas para cada tarea en la fabricación de muebles y decoraciones?	X		
41	¿Los operarios del área de producción tienen los implementos de seguridad necesarios?	X		
42	¿El taller de producción cuenta con licencia de funcionamiento?	X		
43	¿Existe un procedimiento para eliminar los residuos sólidos de la actividad que realizan?	X		
44	¿Existe un orden para organizar los equipos dentro del área de producción?	X		
45	¿Existen interruptores suficientes para cada equipo, sin necesidad de usar extensiones de energía?	X		
46	¿Los equipos del área de producción reciben mantenimiento?	X		
47	¿Existe un encargado del área de ventas, cuál es su máximo nivel de educación?	X		
48	¿El área de ventas coordina los pedidos en cantidad con el área de producción?	X		
49	¿El área de ventas está especializado en ventas presenciales?	X		Los vendedores tienen experiencia en la venta de muebles, y se capacitan continuamente.
50	¿El área de ventas aplica estrategias para captar clientes?	X		Aún las estrategias por internet son poco eficaces, y en tienda se vende más.
51	¿El área de ventas revisa demanda pública de muebles y decoraciones?	X		Estamos inscritos como proveedores del estado, ya hemos participado de convocatorias.
52	¿El área de ventas planifica la entrega de pedidos de acuerdo a la capacidad del área de producción?	X		Planificación de entrega de pedidos.

ITEM	PREGUNTA	SÍ	NO	OBSERVACION
53	¿Los colaboradores de tienda tienen rangos de precios para negociar con los clientes?	X		Negociación de precios
54	¿Los colaboradores conocen la calidad del producto que ofrecen y lo usan en su discurso de ventas?	X		
55	¿El área donde se desarrollan las ventas tiene licencia de funcionamiento actualizada?	X		
56	¿El pago de los colaboradores de tienda es puntual?	X		Sí, pero no por planilla. No bonifican
57	¿El área de ventas realiza un reporte mensual acerca de las ventas que realiza?	X		
58	¿En tienda existe un protocolo de ingreso, para evitar el contagio de Covid-19?	X		
59	¿El área de ventas mantiene el orden y limpieza en tienda?	X		
60	¿El área de ventas protege del polvo y visitantes los muebles y decoraciones, desinfectando?	X		
61	¿Los equipos que se tienen en el área reciben mantenimiento oportunamente?	X		

**Anexo 2:** Solicitud de Entrevista al gerente de la empresa Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco SRL

"AÑO DE LA UNIVERSILIZACION DE LA SALUD"

SR. Marco Antonio Orozco Peralta

Piura 11 de agosto del 2020

Asunto: Solicito permiso para aplicar encuesta

Yo Jorge Ulises Echevarría Flores, con DNI. 02840116 domiciliado en calle Huayna Cápac N° 1425 distrito de Castilla – Piura, ante ud. Me presento y expongo.

Que por motivos de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es "Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes de control interno de la Empres Fabrica de Muebles y Decoraciones Orozco S.R.L, Piura 2020" la cual Ud. Dignamente dirigen, solicito me brinden la autorización para la realización de la mencionada encuesta en lo que respecta a mi trabajo de investigación, la misma que será de mi utilidad para el proceso de trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a Ud. Acceder a mi petición



Jorge Ulises Echevarría Flores

DNI: 02840116

**FAMYDO S.C.R.L.**

Calle: Huánuco 789 – Cercado – PIURA – Celular: 939554776 - Teléf.:073-395067

Correo electrónico: marcoarq4@hotmail.com – RUC: 20529895314

Piura 11 de agosto del 2020

**CARTA 007 – 2020 - FAMYDO**

Atención: Sr. Jorge Ulises Echevarría Flores

Asunto: aceptación de solicitud para trabajo de investigación de tesis.

Por medio del presente expreso mi cordial saludos en nombre de la Empresa de Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco FAMYDO E.I.R.L con RUC N° 20529895314, ubicada en la calle Huánuco N° 789 Piura, al mismo tiempo para informarle lo siguiente.

Que con atención al documento que presento el 11 de agosto, donde solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis de la carrera Profesional de Contabilidad Titulada “Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del control interno en la Empresa de Fábrica de Muebles y Decoraciones Orozco S.R.L Piura 2020”

Se le informa que su solicitud ha sido aceptada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterar los sentimientos de consideración y estima personal

Atentamente

  
MARCO ANTONIO OROZCO PERALTA  
GERENTE GENERAL FAMYDO S.R.L.  
RUC: 20529895314

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

9%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo