

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
DE ALMACEN DE LA BOTICA CENTROLAB DE LA
CIUDAD DE SULLANA AÑO 2019
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bach. RODRIGUEZ DE RIVERA MARIA DEL CARMEN
COD. ORCID : 0000-0003-1829-9955

ASESOR:

Mgr. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS
COD. ORCID : 0000-0002-2840-0378

SULLANA-PERÚ

2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
DE ALMACEN DE LA BOTICA CENTROLAB DE LA
CIUDAD DE SULLANA AÑO 2019
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bach. RODRIGUEZ DE RIVERA MARIA DEL CARMEN
COD. ORCID : 0000-0003-1829-9955

ASESOR:

Mgr. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS
COD. ORCID : 0000-0002-2840-0378

SULLANA-PERÚ

2019

Equipo de Trabajo

AUTOR:

Bach. RODRIGUEZ DE RIVERA MARIA DEL CARMEN

COD. ORCID: 0000-0003-1829-9955

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

ASESOR:

Mgtr. CPCC Jurado Rosas, Adolfo Antenor

ORCID 0000-0002-2840-0378

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

JURADO

Dr. CPCC Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Mg. CPCC Antón Nunura, Mauro

ORCID: 0000-0002-3878-7596

Dr. CPCC Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

Hoja de firma de jurado y asesor

Dr. CPCC Landa Machero, Víctor Manuel
ORCID: 0000-0003-4687-067X
PRESIDENTE

Dr. CPCC Ulloque Carrillo, Víctor Manuel
ORCID: 0000-0002-5849-9188
MIEMBRO

Mg. CPCC Antón Nunura, Mauro
ORCID: 0000-0002-3878-7596
MIEMBRO

Mgtr. CPCC Jurado Rosas, Adolfo Antenor
ORCID 0000-0002-2840-0378
ASESOR

Agradecimiento

A Dios, que me permite ser su instrumento,
Guiándome con su luz de esperanza y fortaleza.
A los docentes, que con mucha paciencia fueron
forjando en mí el camino a seguir para lograr
cumplir mis metas

Dedicatoria

A Dios, que ilumina siempre mi camino, para lograr superar
todos los obstáculos que se presentaron en el transcurso
de mi carrera profesional.

A mis hijos, Juan, Valentín, Joaquín
Mary Carmen y Daniela
por el aliento que me dieron y los ánimos
que de ellos recibí

En especial a mi hijo Carlos, por su apoyo incondicional

A mi hermana Rosario, por su ayuda invalorable.

A mis nietos que son mi querer

Y a todas las personas que de una manera u otra,
han ayudado en mi vida para llegar a
feliz término de esta mi opción que escogí

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la Botica Centrolab de la ciudad de Sullana año 2019”, pertenece a la línea de control interno tomando como referencia a la unidad de investigación a la empresa Centrolab, cuya principal actividad contribuir al bienestar de los ciudadanos, ofreciendo el mejor servicio con la más alta calidad para el cuidado de la salud de nuestros clientes, en la cual se observó inconvenientes en el área de almacén, la investigación utilizó la metodología de tipo descriptivo, de nivel no experimental y de corte transversal, aplicando como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas, lo cual permitió concluir que los encuestados calificaron de manera ineficiente a la estructura de organización de la empresa, al inventario de los productos, la conservación de los productos, también a los procedimientos establecidos para identificar los faltantes en la recepción de la mercadería y en el almacén, al proceso de compras, al proceso de ventas, al control de los productos entrantes y salientes, también al uso de los canales de comunicación. Por otro lado, los resultados califican de manera deficiente a la verificación de los inventarios físicos con el reporte del sistema de control de la empresa, a la capacitación que ofrece la empresa sobre dicho sistema de control, a la ineficiente comunicación por parte de los trabajadores y a la falta de formatos para el correcto llevado periódico de los inventarios. Por lo tanto, para dichas falencias se propuso el diseño de un Manual procedimientos para el control de existencias.

Palabras clave: Control interno, área de almacén y existencias

Abstract

The present research work entitled “Proposals for improvement of the relevant factors of internal control in the warehouse area of the centrolab apothecary of the city of Sullana year 2019”, belongs to the internal control line based on the research unit to the Centrolab company, whose main activity contribute to the well-being of citizens, offering the best service with the highest quality for the health care of our clients, in which there were problems in the warehouse area, the research used the methodology of descriptive type, non-experimental level and cross-sectional, applying as an instrument a questionnaire of closed questions, which allowed to conclude that the respondents inefficiently qualified the organization structure of the company, the inventory of the products, the product conservation, also to established procedures to identify the missing Before receiving the merchandise and in the warehouse, the purchasing process, the sales process, the control of incoming and outgoing products, and also the use of communication channels. On the other hand, the results poorly qualify the verification of physical inventories with the report of the company's control system, the training offered by the company on said control system, the inefficient communication by the workers and the lack of formats for the correct periodic carrying of inventories. Therefore, for these shortcomings the design of a Manual Procedures for stock control was proposed.

Keywords: Internal Control, warehouse area and stocks.

Contenido

Equipo de Trabajo	iii
Hoja de firma de jurado y asesor	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Contenido	ix
Índice de gráficos	xi
Índice de tablas	xiii
I. Introducción	17
II. Revisión de la literatura	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional	19
2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional	20
2.1.3 Antecedentes a nivel Regional	21
2.2 Bases teóricas de la investigación	23
2.2.1 Control Interno	23
2.2.2 Modelo COSO	24
2.2.3 Control interno para el área de almacén	31
2.2.4 Métodos de valuación de existencias	36
2.2.5 Centrolab	37
III. Hipótesis	38
IV Metodología	38
4.1 Diseño de la investigación	38

4.2 Población y muestra.....	38
4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	39
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.5 Plan de análisis	43
4.6 Matriz de consistencia	44
4.7 Principios éticos.....	45
V. Resultados	46
5.1 Resultados.....	46
5.1.1 Ambiente de control.....	46
5.1.2 Evaluación de Riesgos	59
5.1.3 Actividades de Control Gerencial	68
5.1.4 Información y Comunicación	75
5.1.5 Supervisión	77
5.1.6 En General.....	81
5.2 Análisis de resultados	82
5.2.1 Objetivo Especifico N° 01.....	82
5.2.2 Objetivo Especifico N°02.....	90
5.2.3 Objetivo Especifico N° 03.....	93
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS	94
1. INTRODUCCIÓN	95
2. OBJETIVO GENERAL	95
3. ALCANCE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS	95
4. POLÍTICAS GENERALES.....	96
4.1 PROCEDIMIENTO: CREACIÓN DE COMITÉ DE RESPONSABLES DE LA BAJA DE BIENES.....	97

4.2 PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INVENTARIOS	97
4.3 PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, REGISTRO Y CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN ALMACÉN	98
4.4 PROCEDIMIENTO: SALIDAS DEL ALMACÉN.....	98
4.5 PROCEDIMIENTO: CONCILIACIÓN CONTABLE A TRAVÉS DEL ALMACÉN.....	98
4.6 PROCEDIMIENTO: CONCILIACIÓN DE MOVIMIENTOS DE MERCADERÍA DEVUELTA	98
4.7 PROCEDIMIENTO: BAJA DE INVENTARIOS.....	99
5. ÁREA DE ALMACEN	99
6. AREA DE CONTABILIDAD	101
7. ACTAS DE CONTROL DE MERCADERÍA.....	101
VI. CONCLUSIONES	107
Referencias bibliográficas	110
ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	112
ANEXO 02: PRESUPUESTO.....	113
ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE EVALUACION	114
ANEXO 04: AUTORIZACION	124
ANEXO 05: FOTOGRAFIAS	125

Índice de gráficos

Gráfico 1 Organigrama de la Botica Centrolab de Sullana	37
Gráfico 2 Resultados del Área de Almacén.....	46
Gráfico 3 Resultados del Área de Almacén.....	47
Gráfico 4 Resultados del Área de Cobranzas	48
Gráfico 5 Resultados del Área de Almacén.....	49
Gráfico 6 Resultados del Área de Almacén.....	50

Gráfico 7 Resultados del Área de Almacén.....	51
Gráfico 8 Resultados del Área de Almacén.....	52
Gráfico 9 Resultados del Área de Almacén.....	53
Gráfico 10 Resultados del Área de Almacén.....	54
Gráfico 11 Resultados del Área de Almacén.....	55
Gráfico 12 Resultados del Área de Almacén.....	56
Gráfico 13 Resultados del Área de Almacén.....	57
Gráfico 14 Resultados del Área de Almacén.....	58
Gráfico 15 Resultados del Área de Almacén.....	59
Gráfico 16 Resultados del Área de Almacén.....	60
Gráfico 17 Resultados del Área de Almacén.....	61
Gráfico 18 Resultados del Área de Almacén.....	62
Gráfico 19 Resultados del Área de Almacén.....	63
Gráfico 20 Resultados del Área de Almacén.....	64
Gráfico 21 Resultados del Área de Almacén.....	65
Gráfico 22 Resultados del Área de Almacén.....	66
Gráfico 23 Resultados del Área de Almacén.....	67
Gráfico 24 Resultados del Área de Almacén.....	68
Gráfico 25 Resultados del Área de Almacén.....	69
Gráfico 26 Resultados del Área de Almacén.....	70
Gráfico 27 Resultados del Área de Almacén.....	71
Gráfico 28 Resultados del Área de Almacén.....	72
Gráfico 29 Resultados del Área de Almacén.....	73
Gráfico 30 Resultados del Área de Almacén.....	74
Gráfico 31 Resultados del Área de Almacén.....	75
Gráfico 32 Resultados del Área de Almacén.....	76
Gráfico 33 Resultados del Área de Almacén.....	77
Gráfico 34 Resultados del Área de Almacén.....	78
Gráfico 35 Resultados del Área de Almacén.....	79
Gráfico 36 Resultados del Área de Almacén.....	80
Gráfico 36 Resultados del Área de Almacén.....	81

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz Operacional de Variables	39
Tabla 2 Matriz de Consistencia	44
Tabla 3 Difusión del Código de Ética.....	46
Tabla 4 Comportamiento ético de la Dirección	47
Tabla 5 Difusión de metas y objetivos estratégicos de la empresa.....	48
Tabla 6 Actividades del Plan Operativo de la Empresa.....	49
Tabla 7 Estructura Organizacional de la Empresa.....	50
Tabla 8 Actualización del Manual de Organización y Funciones	51

Tabla 9 Supervisión que realiza la empresa.....	52
Tabla 10 Inventario de los productos periódicamente.....	53
Tabla 11 Mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén.....	54
Tabla 12 Uso del sistema de control de inventarios.....	55
Tabla 13 Clasificación de los productos.....	56
Tabla 14 Capacitación que ofrece la empresa.....	57
Tabla 15 Inducción por parte del supervisor.....	58
Tabla 16 Procedimientos establecidos para identificar los faltantes en la recepción de la mercadería.....	59
Tabla 17 Procedimientos establecidos para identificar faltantes de mercadería en el área de almacén.....	60
Tabla 18 Especificaciones de los productos.....	61
Tabla 19 Control de productos vencidos.....	62
Tabla 20 Proceso de compras de mercadería.....	63
Tabla 21 Proceso de ventas de mercadería.....	64
Tabla 22 Control Administrativo de los productos entrantes y salientes.....	65
Tabla 23 Cumplimiento de cuantificar el efecto que puede ocasionar los riesgos... ..	66
Tabla 24 Toma de acciones para afrontar los riesgos.....	67
Tabla 25 Comunicación de los procesos a los responsables.....	68
Tabla 26 Políticas y Procedimientos para el cuidado de los archivos.....	69
Tabla 27 Verificación periódica de los productos del área de almacén.....	70
Tabla 28 Verificación del inventario físico con el reporte del sistema.....	71
Tabla 29 Orden de los documentos correspondientes.....	72
Tabla 30 Capacitación del sistema de control que tiene la empresa.....	73
Tabla 31 Funcionamiento del Sistema de Control.....	74
Tabla 32 Comunicación interna de las actividades.....	75
Tabla 33 Canales de comunicación.....	76
Tabla 34 Acciones de supervisión.....	77
Tabla 35 Las deficiencias y problemas detectados se registran.....	78
Tabla 36 Las deficiencias y problemas detectados se comunican.....	79
Tabla 37 Autoevaluaciones periódicamente.....	80

Tabla 38 De manera general, califique Ud. El control interno en el área de almacén	81
Tabla 39 Análisis de Resultados del Área de Almacén Respecto al componente Ambiente de Control.....	82
Tabla 40 Análisis de Resultados del Área de Almacén Respecto a la Evaluación de Riesgos.....	84
Tabla 41 Análisis de Resultados del Área de Almacén Respecto a las Actividades de Control Gerencial.....	85
Tabla 42 Análisis de Resultados del Área de Almacén Respecto a la Información y Comunicación	87
Tabla 43 Análisis de Resultados del Área de Almacén Respecto a la Supervisión..	88
Tabla 44 Análisis de Resultados del Área de Almacén de manera General.....	89
Tabla 45 Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Almacén respecto al componente del Ambiente de Control.	90
Tabla 46 Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Almacén Respecto al componente de Evaluación de Riesgos.....	91
Tabla 47 Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Almacén respecto al componente Actividades de Control Gerencial.	91
Tabla 48 Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Almacén respecto al componente de Información y Comunicación.	92
Tabla 49 Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Almacén respecto al componente de Supervisión.	93
Tabla 45 Cronograma de Actividades	112
Tabla 46 Presupuesto	113

I. Introducción

El cambio de las empresas día a día ha permitido conocer nuevos aspectos y mejoras continuas que se han podido rectificar para el beneficio de la misma y para los demás, como es el caso del control interno que indica, que es una de las debilidades que enfrentan algunas organizaciones, al no contar con un seguimiento eficiente en el área de almacén de los productos que ofrecen, ya que es importante contar con herramientas que proporcionen información confiable.

El uso del control interno a nivel nacional ha llevado que se desarrolle protocolos y procedimientos en donde los propietarios de algunas empresas lo establezcan en su estructura orgánica, ayudando al orden de las actividades que realiza. También ayuda a prevenir el fraude y el robo de productos de todas áreas de la empresa y como es también del área de almacén como lo reflejan algunas empresas que no cuentan con un eficaz control interno e incurren en faltantes de productos, desconociendo que productos están de baja ya sea por deterioro o alguna otra característica que lo compete.

Una de las problemáticas que presentan las empresas del rubro de ventas de productos médicos es en el área de almacén, que es donde se centra el giro principal de dichas entidades, ya que en esta área se encuentran los productos que se ofrecen y si no se tiene un adecuado control de los productos existentes, o quizá no se tiene un inventario actualizado, las empresas estarían incurriendo en un problema fundamental para su desarrollo, es por ello que los responsables sienten la necesidad de implementar y mejorar el control adecuado en esta área.

La empresa Centrolab es una botica que brinda productos del rubro salud para todas las personas del entorno, está ubicada en la ciudad de Sullana y evidencia problemas de control en el área de almacén, las cuales tenemos que el inventario físico que se realiza no concuerda con el reporte que sus sistema de control arroja, dando a entender que no está debidamente actualizado, además tiene problemas con el orden en físico de los productos ya que no aplican ninguna estrategia, como por ejemplo no los ordenan de manera alfabética ni tampoco por fecha de vencimiento, y dicho

orden no lo realizan periódicamente, ocasionando que la empresa cuente con una información desactualizada la cual no ayuda para el requerimiento de las nuevas compras de productos.

De lo anterior expuesto se plantea el siguiente enunciado del problema: ¿Las oportunidades de control interno en el área de almacén mejoran las posibilidades de la Botica Centrolab de la ciudad de Sullana en el año 2019?

Junto con el siguiente objetivo general: Determinar las oportunidades del control interno en el Área de Almacén que mejoren las posibilidades en la Botica Centrolab de la Ciudad De Sullana Año 2019.

Y también se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Establecer las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades en la Botica Centrolab de la Ciudad De Sullana Año 2019.
- Describir las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades en la Botica Centrolab de la Ciudad De Sullana Año 2019.
- Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la Botica Centrolab de la Ciudad De Sullana Año 2019.

El estudio de esta investigación se justifica en base a la gran importancia que refleja el control interno en la empresa, demostrando que controla de manera eficiente y eficaz los movimientos de los productos del área de almacén, además de otras actividades que realice la empresa, también permitirá conocer las bases del control interno en la botica Centrolab de la ciudad de Sullana.

Así mismo la investigación ayudará en llenar aquellos vacíos de conocimientos referente al debido control de los productos del área de almacén, con este estudio se espera que ayude en el correcto desarrollo de las bases teóricas presentadas, normas y teorías con el fin que la empresa tome conciencia.

Sera también importante para la comunidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para incrementar el material bibliográfico, con la finalidad de que los estudiantes puedan seguir profundizando y/o actualizando sus estudios de investigación sobre este tema que es considerado de mucho interés y los cambios que pueda sufrir en el transcurso del tiempo. También para los profesionales que les ayudará a poner en práctica los conocimientos estudiados.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional

Citaremos a Ochoa, D. (2015) en su tesis titulada: "*Diseño de mejoramiento del sistema de control de inventarios en la empresa Ginsberg Ecuador S.A - 2015*". El cual tuvo como objetivo general: Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.

La metodología que se aplicó fue descriptiva, el cual tuvo las siguientes conclusiones:

- La falta de organización y planificación ha generado un descuido en el área de Inventarios, por tal razón se observa que no existe un adecuado ordenamiento de los materiales, no están codificados y acomodados en las estanterías en forma adecuada para mayor control, es por esto que se ha creado inventarios caducados, obsoletos, rotos, lo que ha ocasionado una pérdida económica para la empresa.
- La indagación realizada a la empresa Ginsberg Ecuador S.A., ha permitido conocer la carencia de normas y procedimientos escritos que permitan al recurso humano asignar responsabilidades, integrar niveles y delegar funciones que garantice el cumplimiento de los objetivos, la visión y el crecimiento organizacional. El control interno constituye las actividades de revisión, conteo, autorización y mando.

2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional

También mencionaremos a Espíritu y Ponce (2015) en su tesis titulada: *"Logística de inventarios y su incidencia en las ventas de la botica "24 horas" de la provincia de Ambo – Huánuco 2015"*. El cual tuvo como objetivo general: conocer y determinar la logística de inventarios de la Botica "24 HORAS".

El diseño de su metodología fue no experimental con su variante transaccional o diacrónica. Teniendo las siguientes conclusiones:

- La logística de inventarios de la Botica "24 HORAS" ha tenido un crecimiento significativo, en innovación y en toma de decisiones orientados a los resultados del manejo de inventarios debido principalmente a los sistemas logísticos lo cual incide en las ventas, situación que evidencian en los cuadros N°04,05 respectivamente.
- Se analizó los procesos de inventarios para el incremento de las ventas los cuales son: pedido de compra, entre otros, para realizar de manera más eficiente el servicio de atención al cliente de la Botica "24 HORAS" de la Provincia de Ambo.
- Se determinó los factores de inventarios que disminuyen las ventas los cuales son barreras que impiden el incremento y generar utilidades en la Botica "24 HORAS" de la Provincia de Ambo.

También citaremos a Cruzado, F. (2016) en su tesis titulada *"Características del control interno de inventarios de las empresas comerciales de medicamentos del Perú: Caso empresa Farmedibel S.A.C Trujillo. 2016"*. El cual tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de inventarios de las empresas comerciales de medicamentos del Perú y de la empresa FARMEDIBEL S.A.C.Trujillo, 2016.

Su metodología fue de diseño no experimental descriptivo, porque no se ha manipulado la variable, se limitó a describir las características de la variable tal y como está en su contexto. Teniendo las siguientes conclusiones:

- La empresa no cuenta con un sistema de control interno de inventario diseñado acorde a las necesidades de la misma, se propone: Implementar un sistema de control interno de inventarios.

- Capacitación al personal de la empresa en cuanto a la importancia que tiene el adecuado manejo del control de inventario, ayudará al óptimo desarrollo del inventario, proporcionando información íntegra, uniforme y confiable.

El sistema automatizado de control de inventarios que actualmente cuenta la empresa no permite llevar un óptimo control de los inventarios, aparte que hay problemas en cuanto a su funcionamiento, y además no está diseñado adecuadamente de acuerdo a las necesidades que la empresa presenta, a esto se suma que no se cuenta con personal capacitado para el manejo óptimo del inventario y hay insuficiencia de personal, en tal sentido no se toman medidas para poder mejorar dicha situación..

2.1.3 Antecedentes a nivel Regional

Citaremos a Alva, L. (2017) en su tesis titulada: "*Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú*". El cual tuvo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú y de Botica Yasmin Piura, 2016.

Su metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Teniendo las siguientes conclusiones:

- La botica Yasmin, no cuenta con un Software para el control de inventarios, lo que dificulta el contar siempre con información oportuna y confiable del stock de productos y medicamentos en su almacén, generando el desabastecimiento y una incorrecta toma de inventarios. Los medicamentos están debidamente ordenados, tomando criterios de ubicación por laboratorio, clasificación farmacológica y por orden alfabético, también se ubican los productos de mayor salida, y volumen, además se encuentran rotulados.
- Cuenta con un manual de procedimientos y normas en cuanto a la conservación y resguardo de medicamentos en almacén, por lo tanto tiene equipos de refrigeración (aire acondicionado y refrigeradoras) de acuerdo al grado de temperatura que requieran.
- Con respecto a las políticas de devolución de medicamentos a causa de su vencimiento, estos son devueltos al proveedor, para su canje por otros de las mismas características con fecha de vencimiento amplia, de igual manera

para los productos de bazar u otros, quien expide una nota de crédito para hacerla efectiva en el siguiente pedido.

También citaremos a Nole, S. (2015) en su tesis titulada: *"Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015"*. Tuvo como objetivo general Determinar los Mecanismos de Control Interno Administrativo en el Área de Almacén de las Boticas y Farmacias Independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de Octubre y su Impacto en los Resultados de Gestión en el año 2015.

Su metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transaccional, descriptivo. Teniendo las siguientes conclusiones:

- El 80% de las boticas y farmacias encuestadas afirman que siempre aplican mecanismos de control interno, como son: Realizan sus compras mediante órdenes de compra, o a los agentes zonales de las diferentes distribuidoras debidamente autorizadas por el propietario, químico farmacéutico gerente o administrador de la empresa, las mismas que al momento de llegar son debidamente revisadas para su posterior almacenamiento. Tienen políticas establecidas para realizar una venta, las mismas que permiten tener un mejor control de esta área. Realizan arqueos de caja al finalizar el día y el dinero de las ventas es depositado al siguiente día para una mejor custodia del efectivo, tienen un control en el pago de planillas de los trabajadores, cumplen con sus obligaciones tributarias puntualmente para evitar multas, mantienen la documentación archivada cronológicamente de forma segura y fácil acceso, así mismo tienen mecanismos en la conservación, orden y localización de medicamentos en el almacén para garantizar la vida útil de los productos. Mientras que el 20% de empresas señalan que a veces aplican dichos mecanismos, concluyendo que aún existe una pequeña cantidad de empresas que no tienen un control adecuado en sus operaciones, las mismas que presentan problemas de desorganización afectando así los resultados de su gestión.

- El 83% de empresas cuentan con un manual de normas y procedimientos de control interno donde plasman las normas, procedimientos y políticas a seguir en cada una de las operaciones que realice la empresa. Mientras que el 17% de empresas encuestadas indican que no tienen dicho manual, las mismas que solo basan su gestión siguiendo las normas establecidas en el Reglamento para establecimientos farmacéuticos que son verificadas por la DIGEMID más no por normas internas que ellos hayan establecido en su empresa.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Control Interno

2.2.1.1 Definición

Calle (2018) menciona las siguientes características del control interno:

- Plan de organización. - debe ser simple y sencillo para que tenga efectividad, aquí se delimitan claramente las funciones que realizada cada dependencia y de los trabajadores que pertenecen a la misma; aquí se hace referencia al organigrama, definiendo las líneas de autoridad y las responsabilidades. (Calle, 2018)
- Segregación de funciones. - se complementa con la integración del manual de organizaciones y funciones, ya que de esta manera se separan las funciones de cada área en la empresa, lo cual es fundamental para que el control interno sea eficaz. (Calle, 2018)
- Control de acceso a los activos. - tiene una gran dependencia en la seguridad de los procesos, se evidencia cuando en la organización el acceso a los recursos e información está limitada tanto física o indirecta a los documentos. (Calle, 2018)
- Sistema de autorización y procedimiento. - aquí participan las auditorías las cuales incluyen medios para monitorear los registros de las operaciones, los procedimientos involucrados en las actividades y revisiones periódicas. (Calle, 2018)

- Métodos para procesar los datos. - tiene gran dependencia con la complejidad de la empresa, ya que estos pueden ser manuales o digitales, aunque siempre es conveniente el uso de programas informáticos. (Calle, 2018)

2.2.1.2 Objetivos

El control interno comprende el plan de organización y el conjuntos de metodos, procedimientos que aseguren que los activos este debidamente protegidos, que la informacion de los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la empresa se desarrolle efizcamente segun los objetivos establecidos por la administracion. De acuerdo a lo mencionado los objetivos basicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la entidad
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos
- Promover el cumplimiento de las políticas, normas establecidas por la empresa.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos

2.2.2 Modelo COSO

A. Componentes de Control Interno

De acuerdo con Gonzáles y Cabrale (2010) el control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma, cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema)

Estupiñan (2006) menciona el control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como maneja el ente a la administración, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión o monitoreo.

B. Ambiente de Control

El ambiente de control interno es el conjunto de factores del ambiente organizacional que se establecen para mantener la jerarquía, los titulares subordinados y los demás funcionarios de una organización, lo cual permite el desarrollo de una actividad positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa.

De acuerdo con Calle (2017) este componente tiene los siguientes elementos:

- Filosofía de administración. - tiene que ver con la asignación de funciones y responsabilidades los cuales facilitan con el cumplimiento de los objetivos y de la misión de la empresa, adecuándose con la gestión de riesgos por encima de la búsqueda de la rentabilidad. (Calle J. , 2017)
- Apetito al riesgo. - la empresa determina la disponibilidad para exponerse a un riesgo muy alto para conseguir sus objetivos, por el contrario, es adversa a este. (Calle J. , 2017)
- Integridad y valores éticos. - se determina los valores y la conducta para mantener la consistencia del ambiente de control, lo cual indica que las entidades deben asegurarse de que los activos o valores de la empresa se extiendan a todas las unidades o áreas de la misma. (Calle J. , 2017)
- Compromiso de la competencia. - la empresa analiza las competencias de sus trabajadores, partiendo de dicha evaluación debe de enfocarse en perfeccionar

los conocimientos y las aptitudes del recurso humano de la empresa. (Calle J. , 2017)

- Estructura organizacional. - cada entidad tiene la obligación de establecer una estructura con responsabilidades claramente definidas, contando con un directorio, gerencias, un comité de auditoría, un oficial de cumplimiento y unidades especializadas de apoyo. (Calle J. , 2017)
- Asignación de autoridad y responsabilidad. - los trabajadores deben estar autorizadas para ejecutar las labores correspondientes, por lo tanto, son indispensables los niveles jerárquicos para decidir y supervisar. (Calle J. , 2017)
- Estándares de recursos humanos. - en la empresa se debe de establecer métodos y procedimientos para la contratación, orientación, formación, entrenamiento y compensación siendo un proceso fundamental del ambiente de control interno. (Calle J. , 2017)

C. Evaluación de Riesgos

Romero (2012) la evaluación de riesgos es la identificación y análisis de riesgos de gran relevancia para el logro de los objetivos y la base para determinar la mejora correspondiente para los riesgos; también incluyen los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos los cuales están asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

Romero (2012) indica que la evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos, dicha actividad debe ser revisada por los auditores internos que aseguran el cumplimiento de los objetivos, enfoques, alcances y procedimientos que han sido apropiadamente realizados.

Nuño (2017) clasifica los riesgos en: Externos e internos, los cuales se detallan a continuación:

Los riesgos externos, son aquellos que provienen del entorno y que influyen o condicionan de manera directa o indirecta en el desarrollo de la empresa, en algunos casos se pueden convertir en amenazas reales para la misma, como ejemplo: (i) ciclo económico, (ii) riesgo país, (iii) riesgo de localización, etc.

Los riesgos internos son aquellos riesgos que dependen de la gestión de la empresa, tanto a nivel general como a nivel de área, entre los cuales se encuentran: (i) dependencia de ventas, (ii) falta de diversificación de actividades, (iii) riesgo operacional, (iv) dependencia de suministros, (v) instalaciones obsoletas y (vi) falta de liquidez.

Schroeder (2018) menciona las siguientes etapas para la elaboración de un plan de mitigación de riesgos:

- Definir su alcance. - se debe precisar el alcance del plan de riesgos, los cuales están presentes en todas las áreas de la empresa. (Schroeder, 2018)
- Levante informaciones. - realice una lluvia de ideas sobre los riesgos, reúna su equipo de trabajo de preferencia que tengan relación con los riesgos del proyecto para facilitar la prevención. (Schroeder, 2018)
- Identifique los riesgos y sus consecuencias. - liste los riesgos y asócielos a cada consecuencia, siendo específico. (Schroeder, 2018)
- Identifique los controles de cada riesgo. - los controles pueden actuar sobre los riesgos, alterando su probabilidad o su impacto, con la identificación de los controles mejora la evaluación de los riesgos. (Schroeder, 2018)
- Atribuya una probabilidad. - de los riesgos listados, determine si la probabilidad de que este riesgo se materialice es alta, media o baja. (Schroeder, 2018)
- Evalúe el impacto. - con la ayuda de una guía predefinida, realice la evaluación del riesgo como alto, mediano o bajo. (Schroeder, 2018)
- Determine el nivel del riesgo. - aquí se hace uso de la matriz de riesgos, si utilizo valores bajo, medio y alto para probabilidad e impacto esta herramienta le será de mucha utilidad. (Schroeder, 2018)

- Ordene los riesgos de acuerdo a sus evaluaciones. - liste los riesgos identificados y evaluados, desde el más crítico al menos crítico. (Schroeder, 2018)
- Planifique estrategias de mitigación y contingencia. - tiene como objetivo reducir la probabilidad de que un riesgo se materialice, tiene el objetivo de reducir el impacto de un riesgo si se materializa. (Schroeder, 2018)
- Analice la eficacia de las estrategias implementadas. - evalué las estrategias de mitigación y contingencia y si es posible rehaga la evaluación de sus riesgos. (Schroeder, 2018)
- Calcule su riesgo residual. - después de aplicar los planes de contingencia y mitigación, se verifica si la evaluación mejoro, si es así se ha obtenido una reducción en el riesgo, lo cual busca un nivel aceptable. (Schroeder, 2018)

Monitoree sus riesgos. - aquí se determina como saber cuándo estos riesgos van a ocurrir, de esta manera tendrá conocimiento para colocar las acciones correctivas en práctica. (Schroeder, 2018)

D. Actividades de Control Gerencial

García (2010) se relacionan específicamente por área, frecuentemente afectan diversas áreas debido a que una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a otras áreas. De este modo también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad.

García (2010) menciona: *“cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces realizados de forma permanente por los directivos.”*

De acuerdo con Paz (2009) indica los elementos del componente actividades de control son:

- Procedimientos de autorización y aprobación. - definición de la responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea la cual se asigna formalmente al funcionario respectivo. (Paz, 2009)

- Segregación de funciones. - la segregación debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraudes en los procesos, actividades o tareas. (Paz, 2009)
- Evaluación costo beneficio. - la tarea de diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento tiene que ser evaluado por el costo - beneficio teniendo en cuenta los criterios de factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos. (Paz, 2009)
- Controles sobre el acceso a los recursos o archivos. - este elemento solo debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismo. (Paz, 2009)
- Verificaciones y conciliaciones. - los procesos, actividades y tareas que tienen un alto grado de importancia para la empresa debe ser verificadas antes y después de ser realizadas. (Paz, 2009)
- Evaluación de desempeño. - con ejecución de la evaluación permanente de la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes para prevenir y corregir cualquier eventualidad. (Paz, 2009)
- Rendición de cuentas. - todo el personal está obligado a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del estado, para cuyo efecto el sistema de control establecido deberán brindar la información y el apoyo pertinente. (Paz, 2009)
- Documentos de procesos, actividades y tareas. - deben estar debidamente documentados para asegurar su correcto desarrollo de acuerdo a los estándares establecidos, facilitan la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados. (Paz, 2009)
- Revisión de procesos, actividades y tareas. - deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplan con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos. (Paz, 2009)
- Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones. - información en la entidad es provista por el uso de las TIC ya que abarcan datos, tecnología asociada, instalaciones y personal. (Paz, 2009)

E. Información y Comunicación

“la información son los datos que se combinan y sintetizan con base a la relevancia para los requerimientos de información.” (Autitool, 2015)

También se define como el proceso continuo e iterativo que proporciona, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, sea interna o externa. La comunicación interna es el medio por el cual se difunde la información a través de toda la empresa, teniendo un flujo ascendente o descendente y llegando a todos los niveles o departamentos. (Autitool, 2015)

Pérez (2007) menciona que actualmente, no se puede concebir la idea de una organización sin un sistema de información, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se ha convertido en algo tan común que dicha idea ya se ha descartado por completo. En las organizaciones los dueños o directores se quejan de la gran cantidad de informes que tienen que ser analizados para tomar una decisión.

Para dar solución a tales casos Pérez (2007) indica el uso de las Tecnologías de Información (TI), ya que la información presentada es demasiado voluminosa para ser manejada sin cometer errores y no la considera efectiva y útil para la empresa.

Para Pérez (2007) el papel fundamental de la información interna es la de mantener al personal que cumple importantes funciones operativas o financieras, debe recibir y entender el mensaje de los órganos superiores.

F. Supervisión y Monitoreo

Pérez (2007) “todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias”

La supervisión continua a los controles internos asegura la correcta funcionalidad de los procesos, actividades y tareas, teniendo gran importancia ya que a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y

efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes. (Pérez, 2007)

El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control. La supervisión a dichos controles se realiza con actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la gerencias o de los dueños.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores..

2.2.3 Control interno para el área de almacén

Objetivos: Los objetivos de carácter general de un sistema de control interno sólido en el área de Almacén son:

- Controlan mediante un registro de existencias de mercaderías: los materiales, producción en procesos terminados. Éstos, a su vez, seguirán unos procedimientos que aseguren que están sujetas a un adecuado control contable.
- Las existencias estarán valoradas de una manera adecuada, incorporando todos los costos atribuibles a las mismas y empleando políticas contables correctas.
- Los costos se determinan de una manera precisa e identificando las existencias que requieran provisiones.
- El ciclo del almacén (entrada, stock, salida) funciona y actúa según los procedimientos definidos por la entidad.

Procedimientos de Control. Con el objetivo de establecer los alcances y procedimientos en el sistema de control interno del área de almacén, es requisito necesario tener en cuenta las principales consideraciones del negocio que afectan a dicha área con el fin de familiarizarse con el mismo y comprenderlo lo más rápido posible.

En este caso pueden ser:

- a) Tipos de productos que comercializan y/o fabrican y sus características.
- b) Canales por lo que comercializa y distribuye.
- c) Sistema de costos que se establece en base al proceso de producción.
- d) Criterios de valoración que se aplican a las existencias.
- e) Distribución geográfica de los almacenes.

El grado de complejidad de los procedimientos de control de existencias variará de una empresa a otra, dependiendo principalmente del tamaño de la entidad, del tipo del negocio del que se trate y de las diferentes clases de existencias que se poseen y su valor. Por ejemplo, no serán tan completos ni los mismos sistemas de control en una empresa que la cifra valorada de existencias suponen un 15 % del total del activo o de la empresa que en otra que supone un 60% del activo.

Aun así, los principales controles y procedimientos a considerar de manera general, necesarios para el cumplimiento de los objetivos mencionados, en el área de existencias serán:

Existencias de los registros y control contable de los mismos. Los registros de inventarios (mercaderías, materias primas, producción en curso y producto terminado) serán la base de la cifra total de las mismas que se detalla en el balance de la empresa. De ahí la obligación de llevar su control en forma precisa y correcta de dichos registros.

✓ **Control físico de existencias**

Las existencias se someterán a conteos físicos y a verificaciones a intervalos razonables y por lo menos una vez al año (Recuento teórico) o si el volumen de los stocks fuese muy significativo, los recuentos podrían ser rotativos (cada semana/mes se realiza un recuento físico de un número de productos en base a un programa establecido de verificación física de todos los stocks durante el ejercicio).

Los recuentos periódicos se hacen normalmente una vez al año, coincidiendo con el cierre del ejercicio económico, para reflejar el valor exacto de las existencias en los estados financieros. Siempre será mucho efectivo, a efectos de control de existencias, un recuento rotativo a lo largo del ejercicio que un solo recuento de las existencias al final del ejercicio.

✓ **Valuación de Existencias adecuada. Identificación de provisiones.**

- a) El registro permanente de existencias, reflejo de cantidad y valores reales de existencias, servirá como control de la valuación del almacén si se va cuadrando de manera regular con la contabilidad (mayor).
- b) El método utilizado en la valuación del inventario de existencias estará debidamente aprobado por la dirección y cumplirá con los principios contables generalmente aceptados y requisitos fiscales correspondientes, siguiendo siempre un criterio objetivo y uniforme.
- c) Se mantendrá un sistema de costos que acumule los costos relacionados de las existencias y que esté integrado con el sistema financiero contable (por ejemplo, definición de costos por departamentos en base a unos códigos de imputación al contabilizar los gastos). La finalidad es que los costes correspondientes a la fabricación estén imputados a las existencias.
- d) Regularmente se procederá a informar de las existencias de lenta rotación, obsolescencia, partidas que no se utilizan o almacenadas en exceso. Se identificarán bien a partir de los registros de existencias, bien por el personal del almacén o a raíz de inventarios físicos.

En muchos casos previa revisión y aprobación del responsable, deberán devaluarse, requiriendo la correspondiente provisión de existencias.

✓ **Funcionamiento del ciclo de almacén según políticas definidas por la empresa.**

- a) Existirá una notable coordinación entre el departamento de compras/fábrica y el almacén en cuanto a las normas prefijadas para la entrada de partidas basadas principalmente en la elaboración de partes internos de entradas de mercaderías, órdenes de recepción de las mercaderías y la verificación, conformación y control de las mismas.
- b) A la vez, todas las salidas de mercaderías de los almacenes estarán controladas y soportadas por las notas de embarque y las órdenes generadas siempre aprobados y autorizados.
- c) Toda la documentación generada en los almacenes deberá ser entregada debidamente aceptada (bien por la propia empresa o por las conciliaciones periódicas).
- d) Los materiales obsoletos, dañados, desperdicios, etc. Situaciones en el almacén que puedan representar importancia dentro del volumen de operaciones de la entidad deberán tener el mismo control que las demás partidas hasta que se apliquen partidas definatorias sobre los mismos.
- e) La responsabilidad del funcionamiento del almacén, mantenimiento de stocks y control confección de movimientos de entradas y salidas dependerá del encargado del almacén.

✓ **Identificación, protección y custodia de las existencias.**

- a) Se asignará a personas apropiadas para que ejerzan la autoridad y responsabilidad sobre los bienes (recepción, aprobación y calidad de los materiales, ejecución, y control de los productos; mantenimiento de los niveles necesarios de stocks; almacenamiento).
- b) Los empleados del almacén serán responsables de las cantidades en existencias. Además, la mercadería deberá tener siempre su correspondiente

documentación autorizada, evidenciando su entrada o salida y la inspección de la misma asegurando así su exactitud.

- c) Existirá una cobertura de seguros apropiada que dependerá de la naturaleza y valor de las partidas que componen las existencias. Se revisará y actualizará en base a las altas y bajas.
- d) Las existencias estarán adecuadamente protegidas en almacenes dotados de sistemas de seguridad. Aun así, los materiales nunca se trasladarán sin la debida autorización del responsable correspondiente.

✓ **Segregación de funciones**

Cada una de las siguientes funciones deberán ser consideradas como procesos separados y, por lo tanto, serán efectuadas por personas diferentes:

- A. La verificación física de existencias. Supervisión.
- B. El manejo y custodia de las existencias.
- C. El mantenimiento del registro permanente de existencias.
- D. La comparación de los registros con la contabilidad (Mayor).

✓ **Operación de acuerdo con políticas definidas**

Se definirán u establecerán políticas, procedimientos y criterios por escrito en el área de existencias, con su adecuada aprobación por parte de la dirección, principalmente en cuanto a:

- a) Inventarios físicos de existencias.
- b) Contabilización del movimiento del almacén (entradas-stocks-salidas) y utilización de cuentas adecuadas.
- c) Existencias que reflejan provisiones
- d) Método de valoración de existencias.
- e) Conciliaciones con contabilidad.

Corte de las operaciones de entradas y salidas de existencias. Reflejo en los estados financieros

2.2.4 Métodos de valuación de existencias

A. Método primero en entrar, primero en salir o “PEPS”:

Este sistema es utilizado cuando se manejan artículos que contienen fechas de vencimiento, la ventaja principal y fundamental de este método es que se logra disminuir los costos que se incurrirían en tener dichos artículos o productos vencidos, ya que ésta se desecharía.

Este método debe ser de aplicación consistente y se aconseja emplearlo en los ciclos económicos, en los cuales los precios tengan tendencias crecientes.

El sistema PEPS no es más que un método que consiste básicamente en darle salida del inventario a aquellos productos que se adquirieron primero, de tal manera en los inventarios quedará aquellos productos comprados más recientemente.

B. Método último en entrar, primero en salir o “UEPS”:

Este método supone darle salida contable a los productos que se compraron recientemente, con el objetivo de que en el inventario final queden aquellos productos que se compraron primero. Es un método muy útil cuando los precios de los productos aumentan constantemente, cosa que es muy común en los países con tendencias inflacionarias. El tratamiento que se le da a las devoluciones bajo el principio de las transacciones se deshace y en las mismas formas que se hacen.

C. Método Promedio:

De este método existen algunas subdivisiones como: promedio constante o continuo el cual consiste en obtener en cada entrada de material el precio promedio que le corresponda en esa fecha; el promedio periódico el cual mantiene el precio aplicado a un período determinado, al pasar dicho período se vuelve a obtener un nuevo precio promedio para aplicarse al nuevo período y así repetidamente.

Este método consiste en determinar el valor de los inventarios, dividiendo el costo total de los mismos dentro del número de artículos comprados o producidos, logrando así obtener un costo promedio unitario

2.2.5 Centrolab

2.2.5.1 Reseña Histórica

El Centrolab fue inaugurada el 3 de octubre del 2017, a cargo de la Sra. Jullissa Rueda Ramos con el empeño de llegar a brindar sus servicios y productos de calidad a todas las personas del entorno.

2.2.5.2 Misión

Contribuir al bienestar de los ciudadanos, ofreciendo el mejor servicio con la más alta calidad para el cuidado de la salud de nuestros clientes. Siendo una Organización altamente comprometida con la comunidad.

2.2.5.3 Visión

Ser una empresa líder, y distinguida en el servicio farmacéutico de todo el norte de Sullana y Reconocida por brindar atención cálida y además de operar con profesionalismo y atender las prioridades de nuestros clientes

2.2.5.4 Organigrama

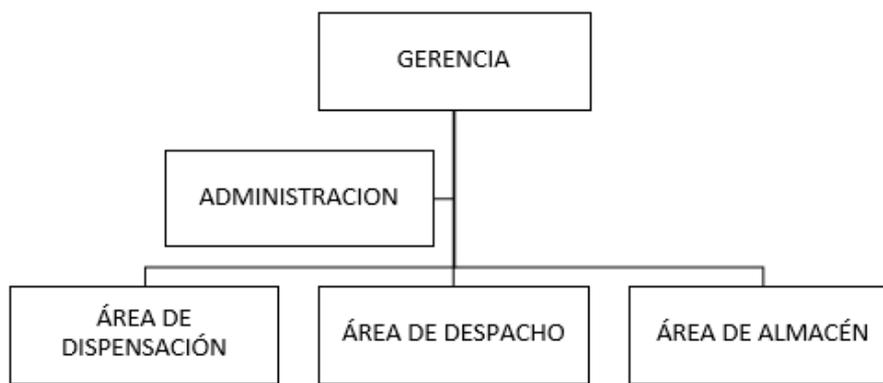


Gráfico 1 Organigrama de la Botica Centrolab de Sullana

Fuente: Elaboración propia.

III. Hipótesis

En la presente investigación por ser de tipo descriptivo no es necesario plantear hipótesis.

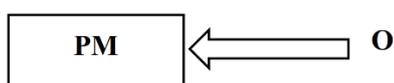
IV Metodología

4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de tipo descriptivo porque busca las propiedades, las características, los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a su análisis.

Es de nivel no experimental porque no se manipularon las variables de estudio. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad fue describir y desde el punto de vista estadístico su propósito fue estimar el nivel de control interno en la Botica Centrolab de la ciudad de Sullana.

De diseño transversal porque el estudio se aplicará una sola vez en el tiempo, y se grafica de la siguiente manera:



PM= Población Muestra.

O= Observación.

4.2 Población y muestra

En la presente investigación se tomó como universo a la empresa Centrolab y como muestra serán los trabajadores del área de almacén; que es una cantidad de 2 personas.

No se aplicó una técnica de muestreo porque la población es menor a 100 individuos.

4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores.

Tabla 1 Matriz Operacional de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICION
Control Interno	Según Etupiñan (2006) Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa la Efectividad y eficiencia de las	De acuerdo con Estupiñan(2006)Proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad diseñada con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en la empresa.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	Califique Ud. La difusión del código de ética.	a) Muy Malo b) Malo c) Regular d) Bueno e) Muy bueno
					Califique Ud. El comportamiento ético de la dirección	
				Administración estratégicas	Califique Ud. La difusión de las metas y objetivos estratégicos de la empresa.	
					Califique Ud. Las actividades del plan operativo de la empresa.	
				Estructura organizacional	Califique Ud. La estructura organizacional de la empresa	
					Califique Ud. La actualización del Manual de Organización y Funciones	
					Califique Ud. La supervisión que realiza la empresa.	
				Control de productos	Califique Ud. Si se realiza periódicamente un inventario de los productos.	
					Califique Ud. Los mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén.	
					Califique Ud. El uso del sistema de control de inventarios.	
					Califique Ud. La clasificación de los productos.	
				Administración de los recursos humanos	Califique Ud. La capacitación que ofrece la empresa.	

operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables			Califique Ud. La inducción que recibe por parte de su supervisor.
	Evaluación de Riesgos	Planeamiento de la Administración de Riesgos	Califique Ud. Los procedimientos establecidos para identificar faltantes en la recepción de la mercadería.
			Califique Ud. Los procedimientos establecidos para identificar faltantes de mercadería en el área de almacén
			Califique Ud. Si los productos cumplen con las especificaciones que se solicita
		Identificación de Riesgos	Califique Ud. El control de los productos vencidos.
			Califique Ud. El proceso de compras de mercadería.
			Califique Ud. El proceso de ventas de mercadería.
		Valoración de riesgos	Califique Ud. El control administrativo los productos entrantes y salientes.
		Respuesta al riesgo	Califique Ud. Si la empresa cumple con cuantificar el efecto que pueden ocasionar los riesgos.
	Actividades de control gerencial	Procedimiento de Autorización y Aprobación	Califique Ud. Si la empresa toma las acciones necesarias para afrontar los riesgos.
		Controles sobre el acceso a los recursos o archivos	Califique Ud. Si los procedimientos de autorización para los procesos o actividades han sido adecuadamente comunicados a los responsables.
			Califique Ud. Las políticas y procedimientos que la empresa establece para el cuidado de los

				recursos y archivos.
				Califique Ud. Si se verifica periódicamente los productos del área de almacén.
			Verificaciones y conciliaciones	Califique Ud. La verificación del inventario físico con el reporte del sistema.
			Documentación de procesos, actividades y tareas	Califique Ud. Si la empresa ordena la documentación correspondiente a la mercadería del almacén
			Controles para la tecnologías de Información y comunicaciones	Califique Ud. La capacitación del sistema de control que tiene la empresa.
				Califique Ud. El funcionamiento del sistema de control que presenta la empresa.
		Información y comunicación	Comunicación interna	Califique Ud. Si se aplica los procedimientos adecuados para la comunicación interna de las actividades que se realizan en la empresa.
			Canales de comunicación	Califique Ud. Si los canales de comunicación que se usan permiten que la información fluya de manera clara
		Supervisión	Actividades de prevención y monitoreo	Califica Ud. Si en el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan con lo establecido.
			Seguimiento de resultados	Califique Ud. Si las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo

					se registran	
					Califique Ud. Si las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se comunican	
				Compromiso de mejoramiento	Califique Ud. Si la empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente.	
			En General	En general	En términos generales califique Ud. El control interno de los productos del área de almacén.	
Centrolab			Datos de la empresa	Datos de la empresa	Reseña histórica	Entrevista
					Misión	
					Visión	
					Estructura orgánica	

Nota: Fuente: elaboración propia.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta para establecer contacto con la unidad de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos. Como instrumento de evaluación se utilizó el cuestionario estructurado de preguntas cerradas, para determinar las características del control interno en la botica Centrolab.

Además, se utilizará como técnica entrevista y como instrumento la guía de entrevista que será aplicada al gerente general de la empresa.

4.5 Plan de análisis

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que será aplicado a los trabajadores de la botica Centrolab.

Para la realización de la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS como tabulador de reportes de algunas tablas; en donde se detallará cada variable de estudio. La presentación de resultados se realizará mediante tablas de frecuencia absoluta y gráficos con su respectiva interpretación.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGIA
<p>“PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACEN DE LA BOTICA CENTROLAB DE LA CIUDAD DE SULLANA AÑO 2019”</p>	<p>¿Las oportunidades de control interno en el área de almacén mejoran las posibilidades de la Botica Centrolab de la ciudad de Sullana en el año 2019?</p>	<p>Determinar las oportunidades del control interno en el Área de Almacén que mejoren las posibilidades en la Botica Centrolab de la Ciudad De Sullana Año 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades en la Botica Centrolab de la Ciudad De Sullana Año 2019. • Describir las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades en la Botica Centrolab de la Ciudad De Sullana Año 2019. • Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la Botica Centrolab de la Ciudad De Sullana Año 2019. 	<p>La investigación fue de tipo descriptivo porque busca las propiedades, las características, los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a su análisis. Es de nivel descriptivo se ocupa de la descripción de fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. De diseño no experimental porque solo se describió el comportamiento de la variable de control interno y transversal porque el estudio se aplicará una sola vez en el tiempo.</p>

Nota: Fuente: Elaboración propia.

4.7 Principios éticos

Durante el desarrollo de esta tesis se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios jurídicos y éticos que permiten asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico. Para ello, las citas bibliográficas se han transcrito en forma textual (entre comillas), según lo mencionado por cada autor en la respectiva fuente consultada; además se tomó en cuenta el consentimiento informado de los trabajadores para la aplicación de la investigación.

V. Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Ambiente de control

Tabla 3

Difusión del Código de Ética

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	2	100%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la tabla 3 muestran que el 100% de los encuestados del área de almacén califican de manera buena a la difusión del código de ética.

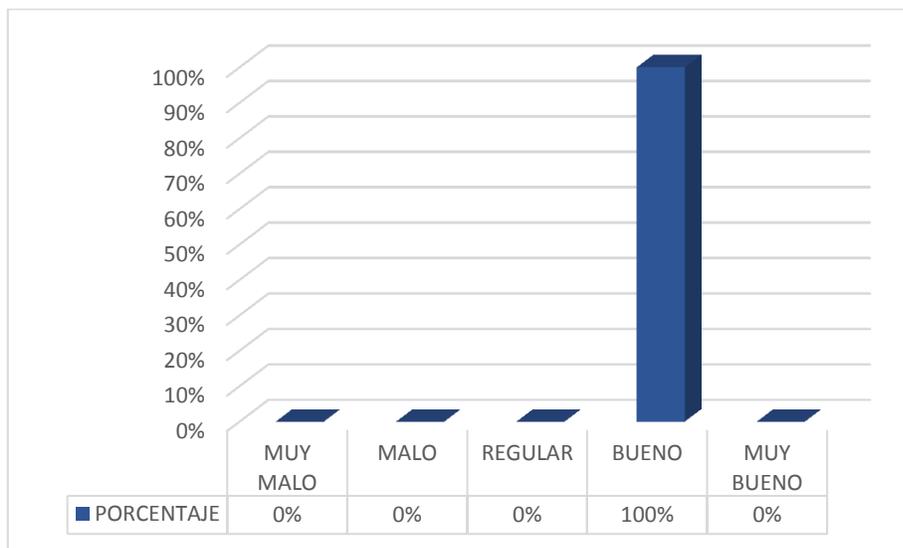


Gráfico 2 Resultados del Área de Almacén

Nota: Fuente: Tabla 3.

Tabla 4

Comportamiento ético de la Dirección

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 4 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén el 50% califica al comportamiento ético de la dirección de manera regular, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena.

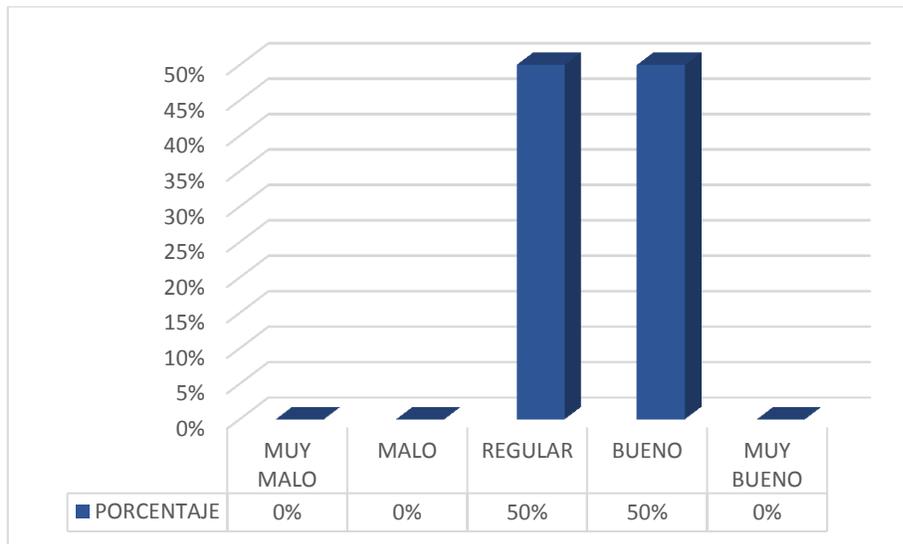


Gráfico 3 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 4.

Tabla 5

Difusión de metas y objetivos estratégicos de la empresa.

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	2	100%
BUENO	0	0%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 5 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén califican la difusión de las metas y objetivos estratégicos de la empresa de manera regular.

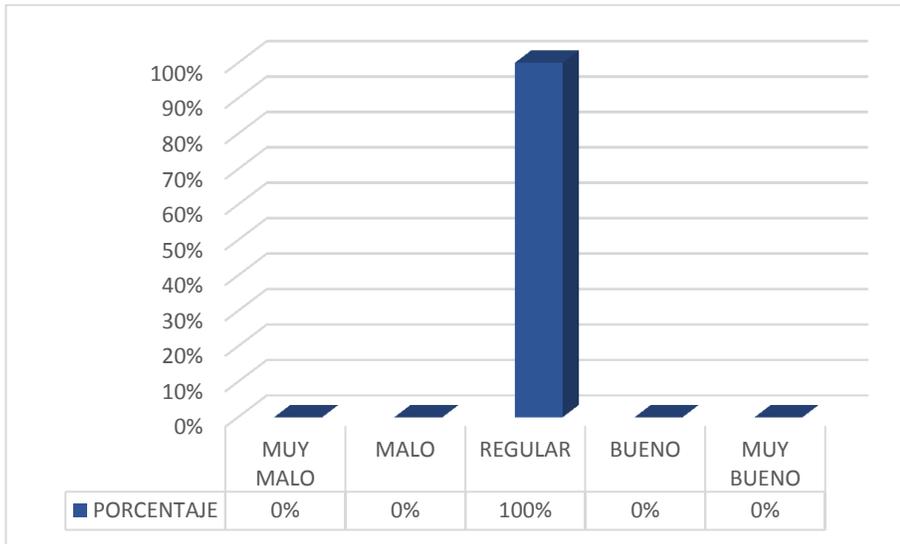


Gráfico 4 Resultados del Área de Cobranzas

Nota: Fuente: Tabla 5.

Tabla 6

Actividades del Plan Operativo de la Empresa.

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	2	100%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 6 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén califican las actividades del plan operativo de la empresa de manera buena.

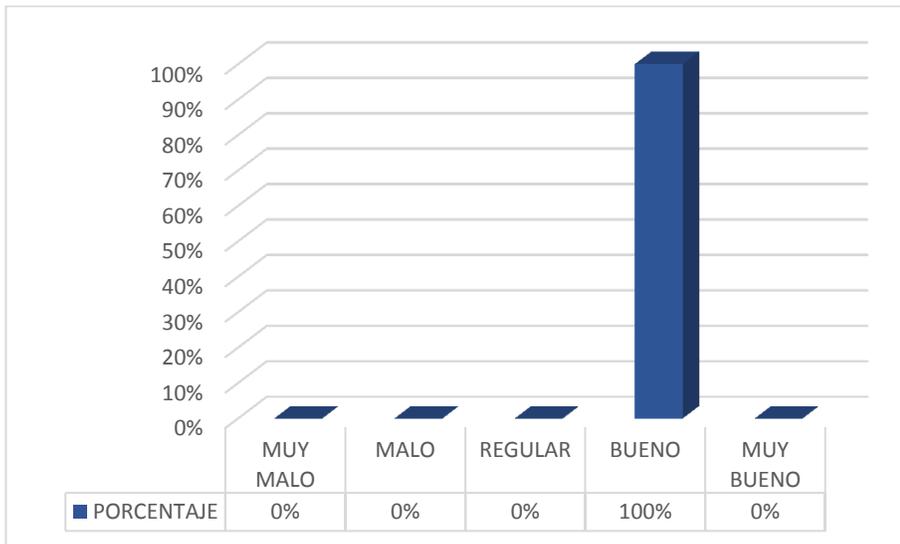


Gráfico 5 Resultados del Área de Almacén

Nota: Fuente: Tabla 6.

Tabla 7

Estructura Organizacional de la Empresa

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab

Los resultados de la Tabla 7 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican la estructura organizacional de manera regular, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena.

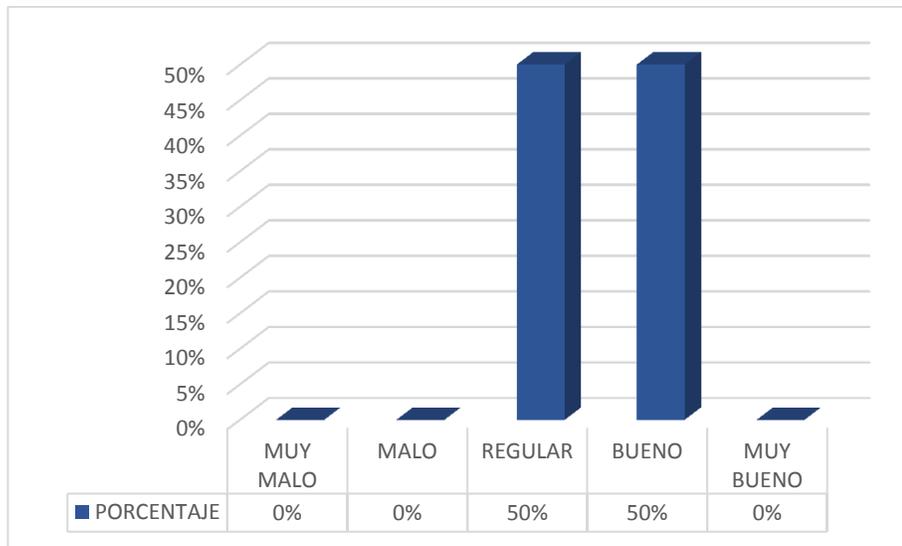


Gráfico 6 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 7.

Tabla 8

Actualización del Manual de Organización y Funciones

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Botica Centrolab.

Los resultados de la Tabla 8 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la Botica Centrolab califican a la actualización del Manual de Organizaciones y Funciones de manera regular, y el otro 50% lo califica de manera buena.

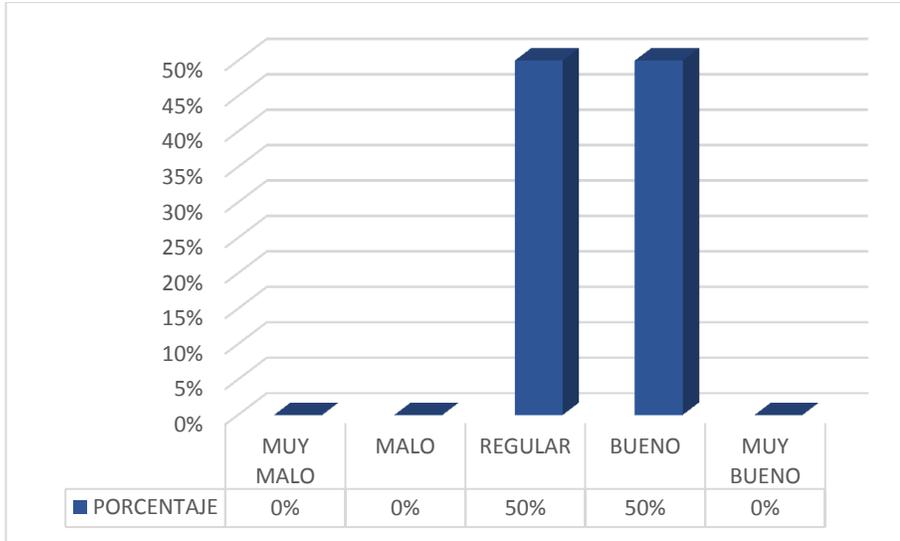


Gráfico 7 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 8.

Tabla 9

Supervisión que realiza la empresa.

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	2	100%
BUENO	0	0%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Botica Centrolab.

Los resultados de la Tabla 9 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califica a la supervisión que realiza la empresa de manera regular.

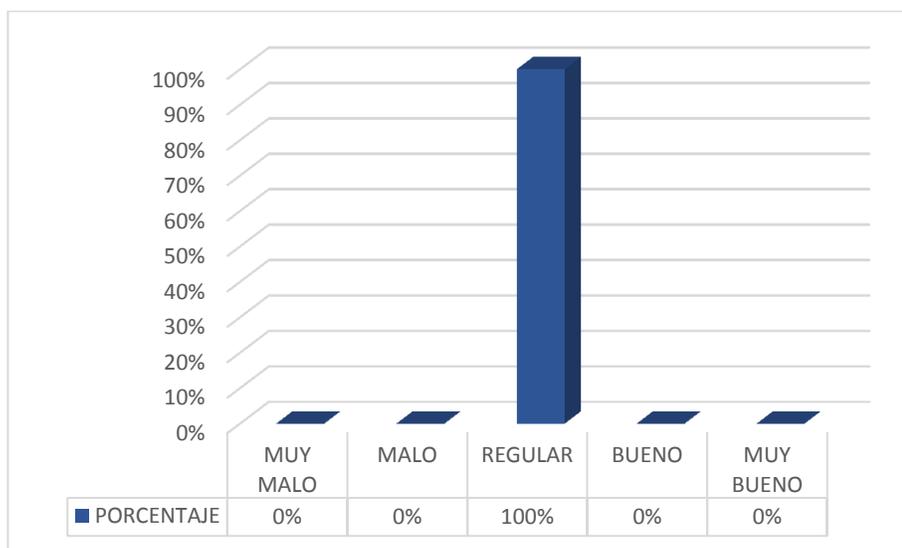


Gráfico 8 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 9.

Tabla 10

Inventario de los productos periódicamente.

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	2	100%
BUENO	0	0%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Botica Centrolab.

Los resultados de la Tabla 10 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican a la realización periódica de inventarios de los productos de manera regular.

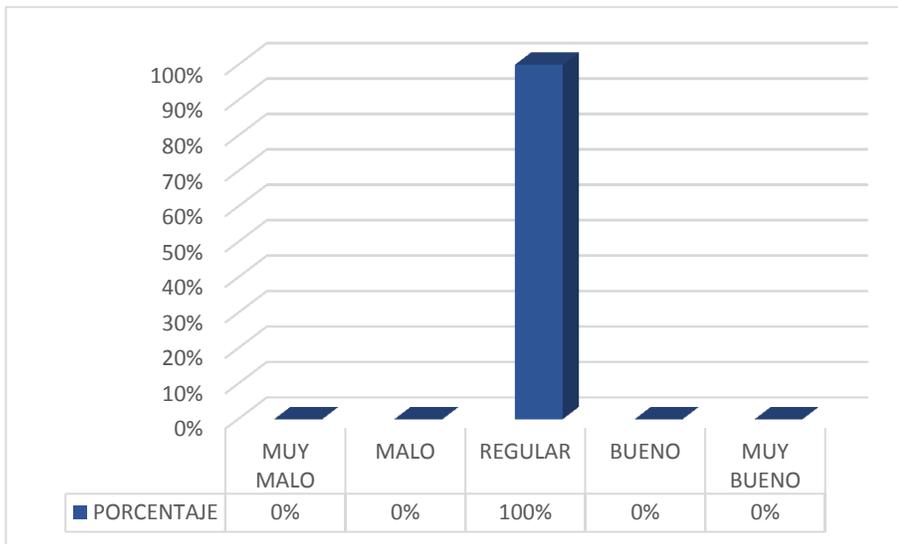


Gráfico 9 Resultados del Área de Almacén

Nota: Fuente: Tabla 10.

Tabla 11

Mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 11 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican a los mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén de manera regular, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena.

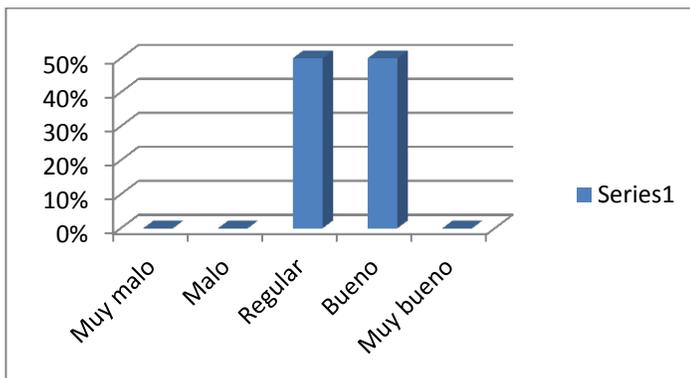


Gráfico 10 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 11.

Tabla 12

Uso del sistema de control de inventarios.

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	2	100%
REGULAR	0	0%
BUENO	0	0%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 12 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican al uso del sistema de control de inventarios de manera malo.

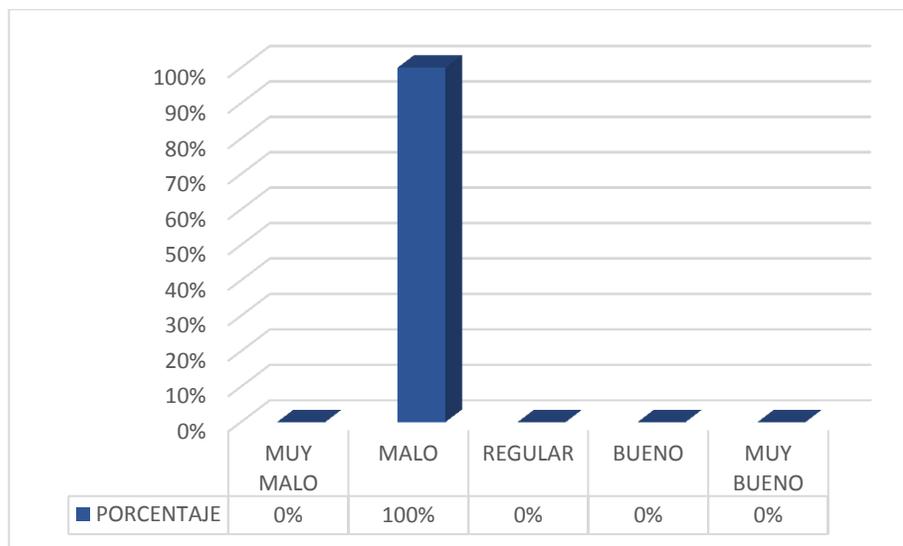


Gráfico 11 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 12.

Tabla 13

Clasificación de los productos

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	2	100%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 13 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican a la clasificación de los productos de manera buena.

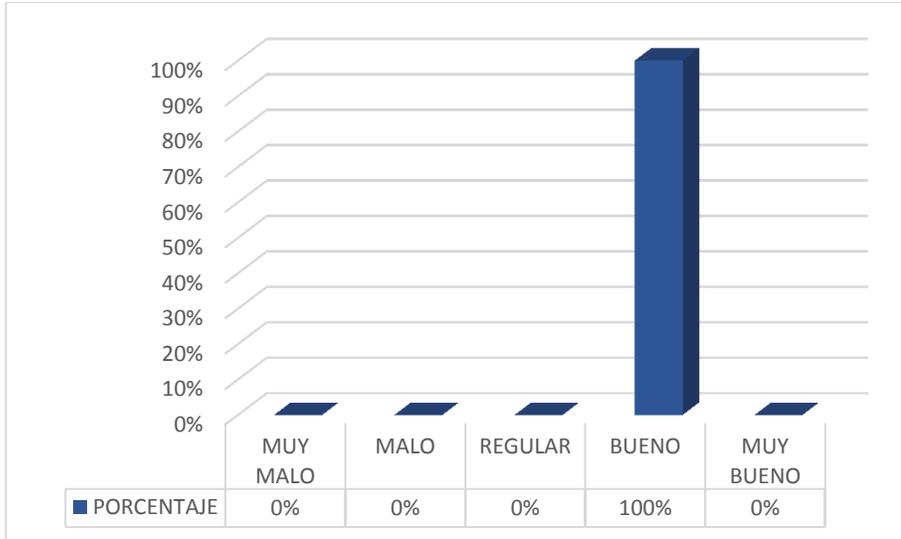


Gráfico 12 Resultados del Área de Almacén

Nota: Fuente: Tabla 13.

Tabla 14

Capacitación que ofrece la empresa

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	2	100%
BUENO	0	0%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 14 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican a la capacitación que ofrece la empresa de manera regular.

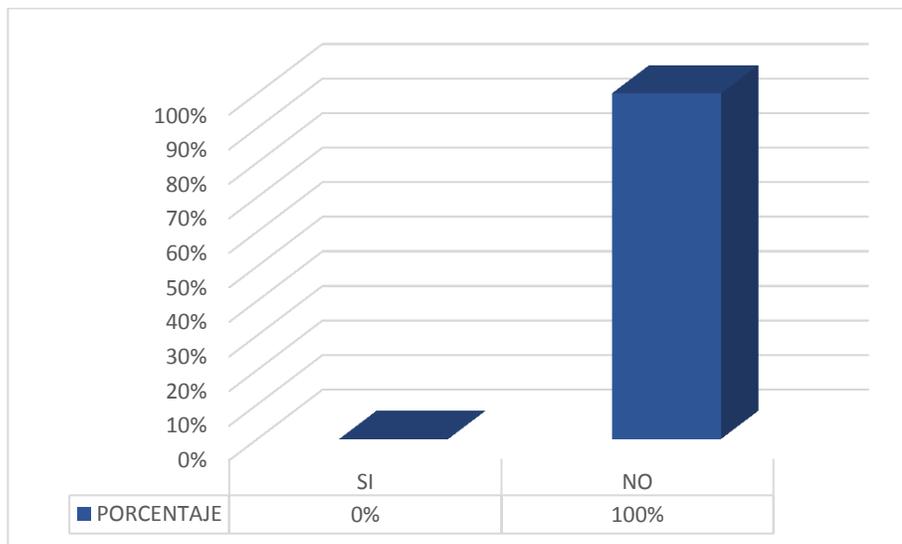


Gráfico 13 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 14.

Tabla 15

Inducción por parte del supervisor.

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 15 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califica a la inducción que reciben por parte del superior de manera regular, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena.

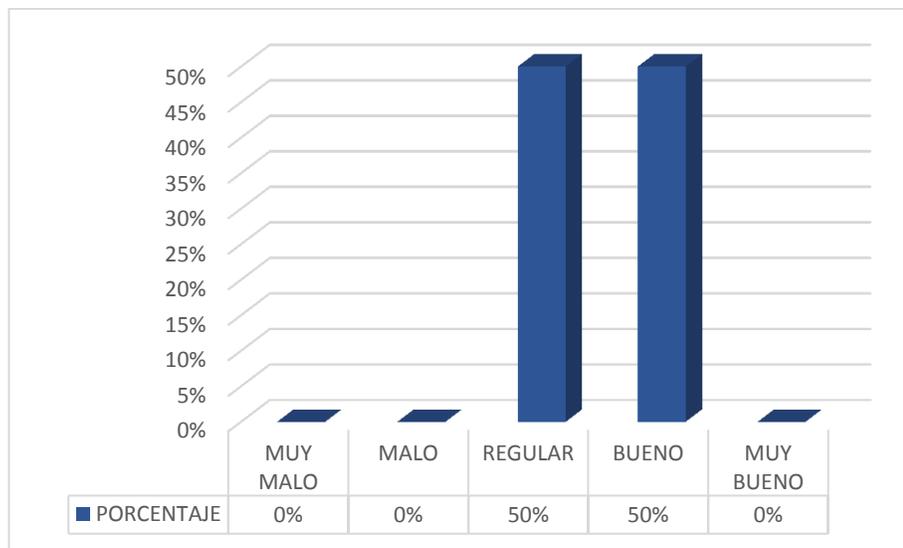


Gráfico 14 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 15.

5.1.2 Evaluación de Riesgos

Tabla 16

Procedimientos establecidos para identificar los faltantes en la recepción de la mercadería

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 16 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican los procedimientos establecidos para identificar los faltantes en la recepción de mercadería de manera regular, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena.

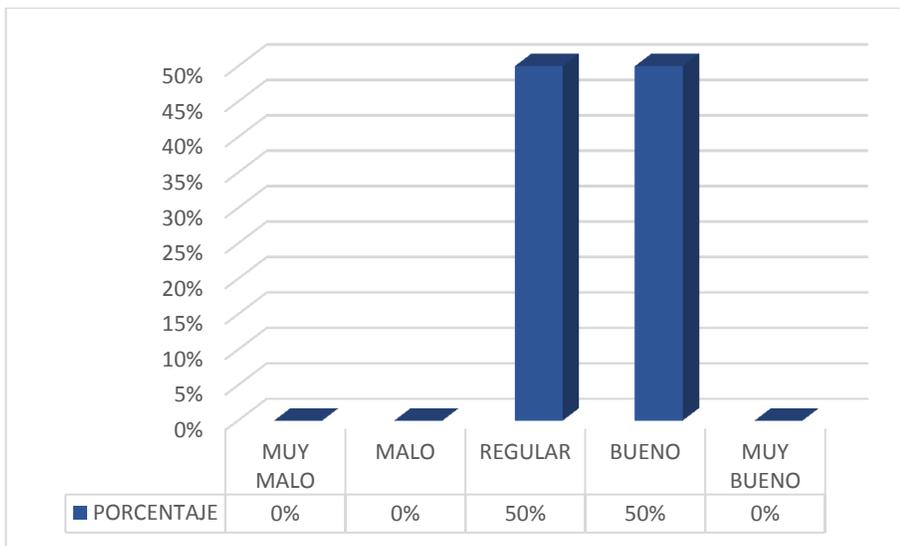


Gráfico 15 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 16.

Tabla 17

Procedimientos establecidos para identificar faltantes de mercadería en el área de almacén

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	2	100%
BUENO	0	0%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 17 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califica a los procedimientos establecidos para identificar faltantes de mercadería en el área de almacén de manera regular.

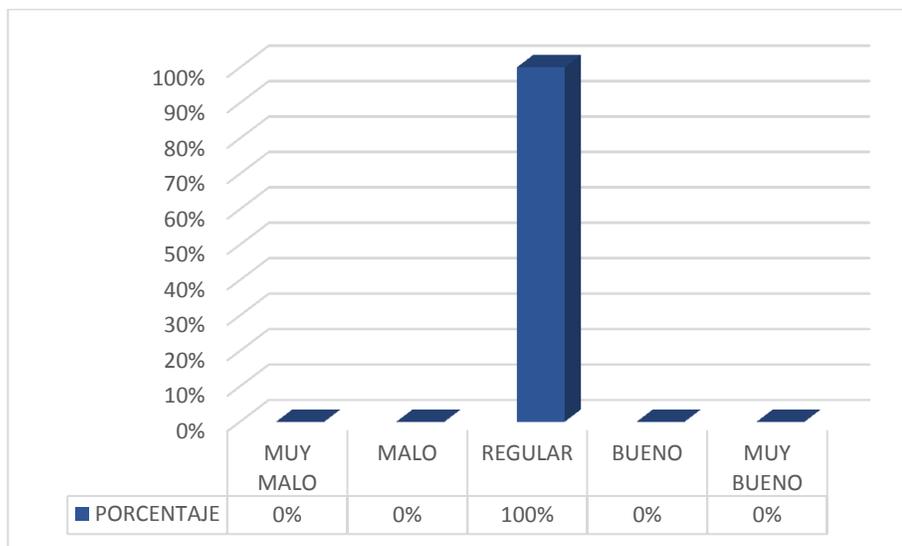


Gráfico 16 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 17.

Tabla 18

Especificaciones de los productos

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	0	0%
MUY BUENO	2	100%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 18 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califica al cumplimiento de las especificaciones que se solicitan respecto a los productos, lo califica muy bueno.

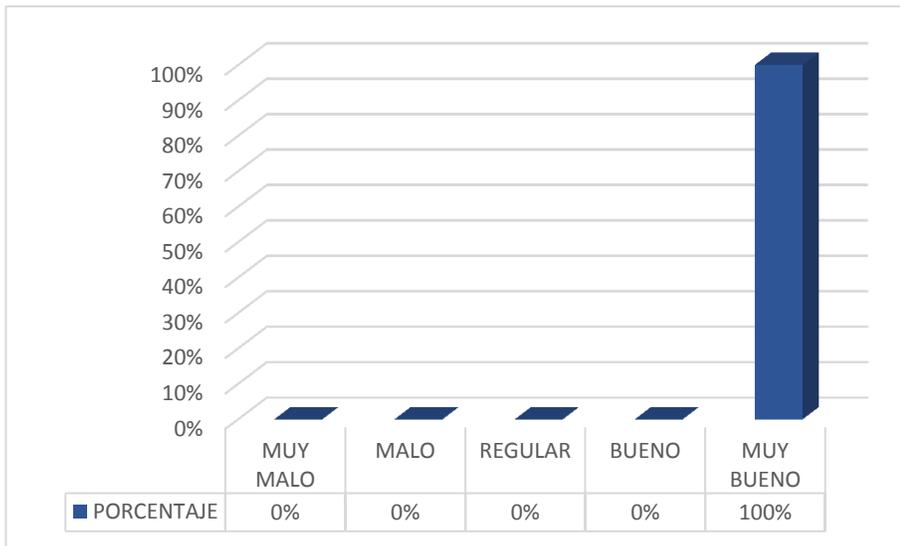


Gráfico 17 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 18.

Tabla 19

Control de productos vencidos

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	2	100%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 19 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califica al control de productos vencidos de manera buena.

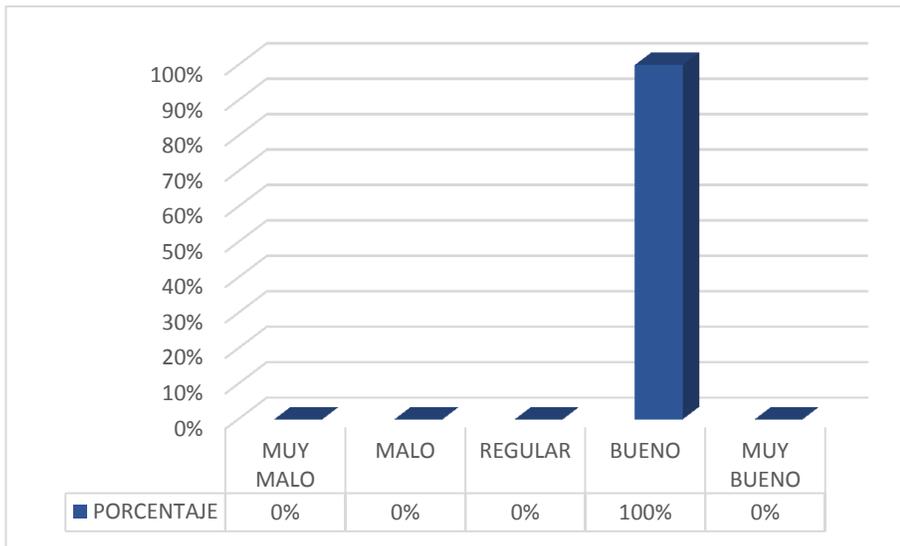


Gráfico 18 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 19.

Tabla 20

Proceso de compras de mercadería

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 20 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califica al proceso de compras de mercadería de manera regular, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena.

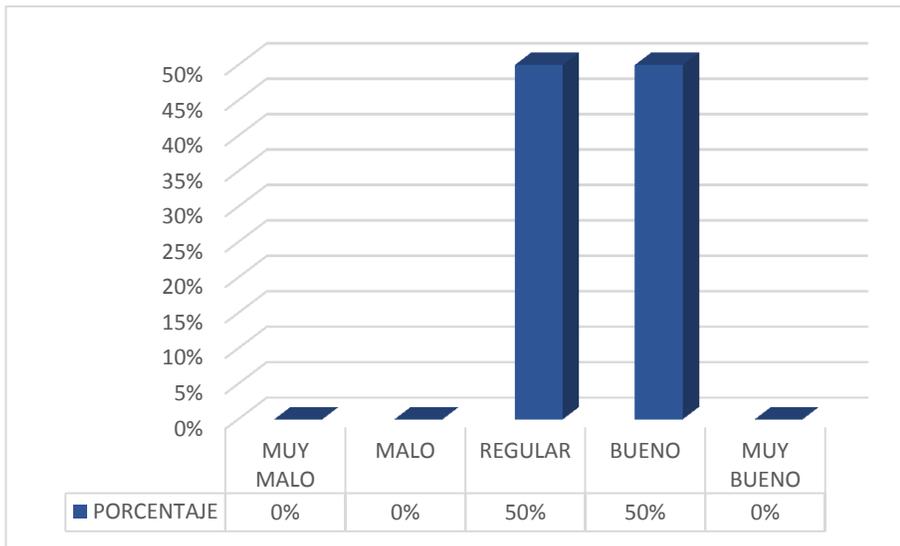


Gráfico 19 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 20.

Tabla 21

Proceso de ventas de mercadería

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 21 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califica al proceso de ventas de mercadería de manera regular, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena.

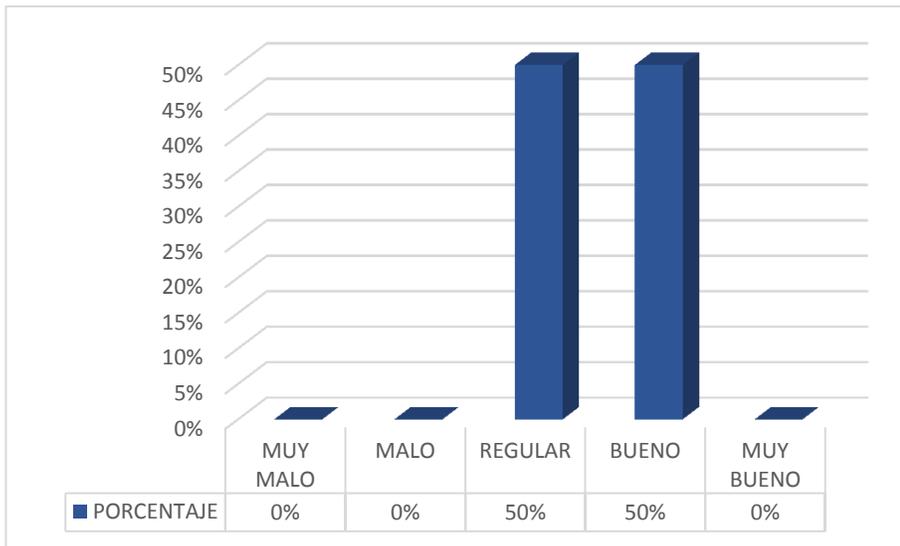


Gráfico 20 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 21.

Tabla 22

Control Administrativo de los productos entrantes y salientes

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	2	100%
BUENO	0	0%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 22 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califica al control administrativo de los productos entrantes y salientes de manera regular.

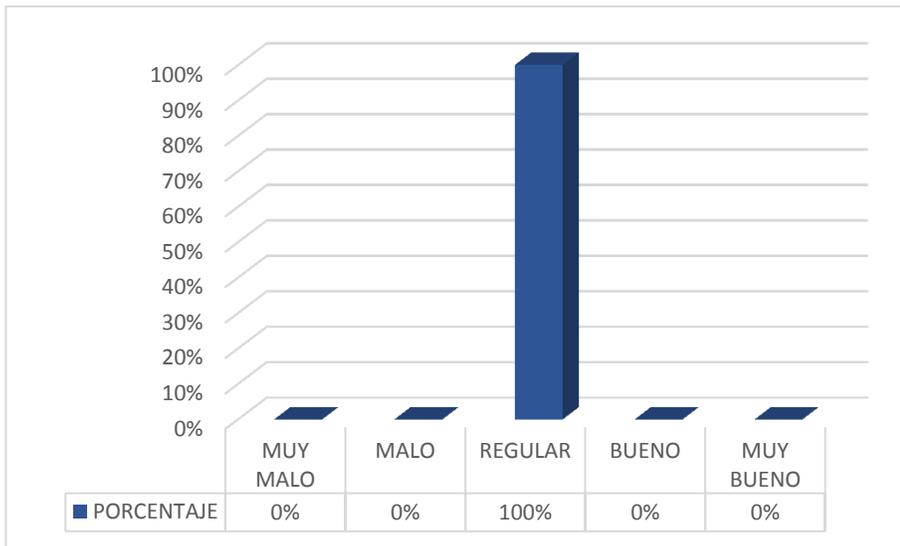


Gráfico 21 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 22.

Tabla 23

Cumplimiento de cuantificar el efecto que puede ocasionar los riesgos.

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 23 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califica al cumplimiento de cuantificar el efecto que pueden ocasionar los riesgos de manera regular, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena.

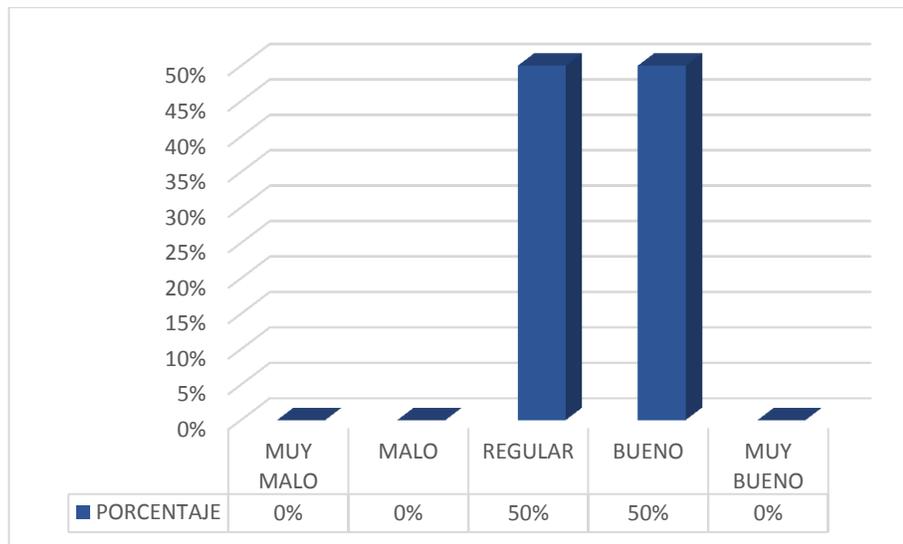


Gráfico 22 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 23.

Tabla 24

Toma de acciones para afrontar los riesgos

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	2	100%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 24 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican si la empresa cumple con la toma de decisiones necesarias para afrontar los riesgos de manera buena

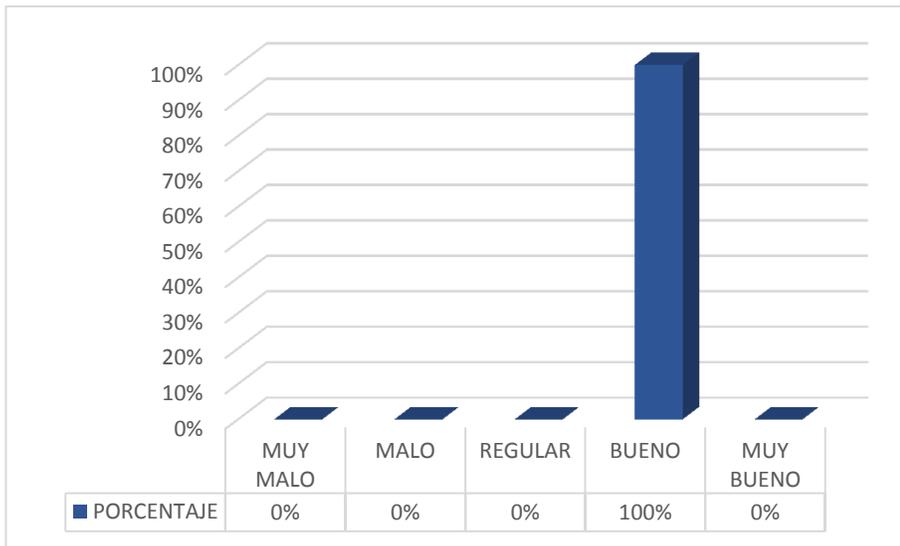


Gráfico 23 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 24.

5.1.3 Actividades de Control Gerencial

Tabla 25

Comunicación de los procesos a los responsables

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	2	100%
BUENO	0	0%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 25 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican a los procedimientos de autorización para los procesos o actividades si han sido adecuadamente comunicados a los responsables, lo califica de manera regular.

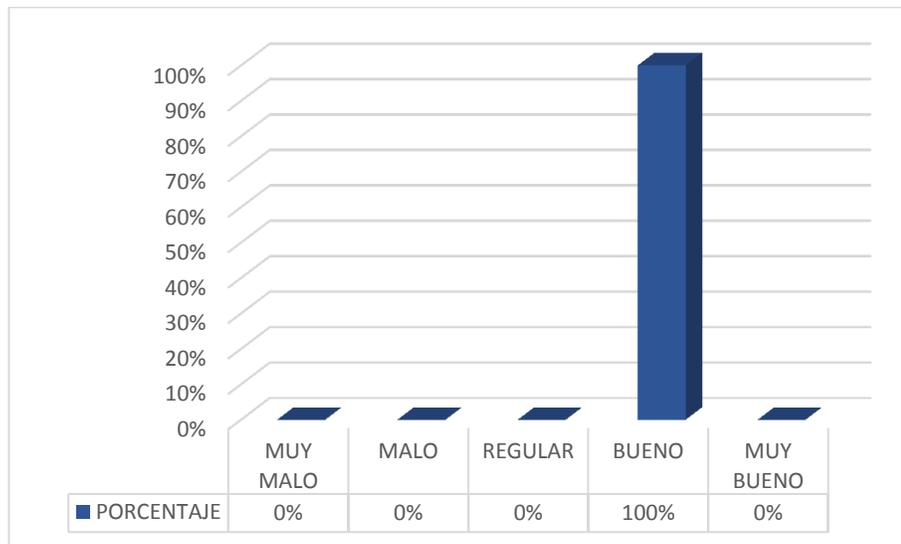


Gráfico 24 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 25.

Tabla 26

Políticas y Procedimientos para el cuidado de los archivos

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 26 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican a las políticas y procedimientos que la empresa establece para el cuidado de los recursos y archivos de manera regular, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena.

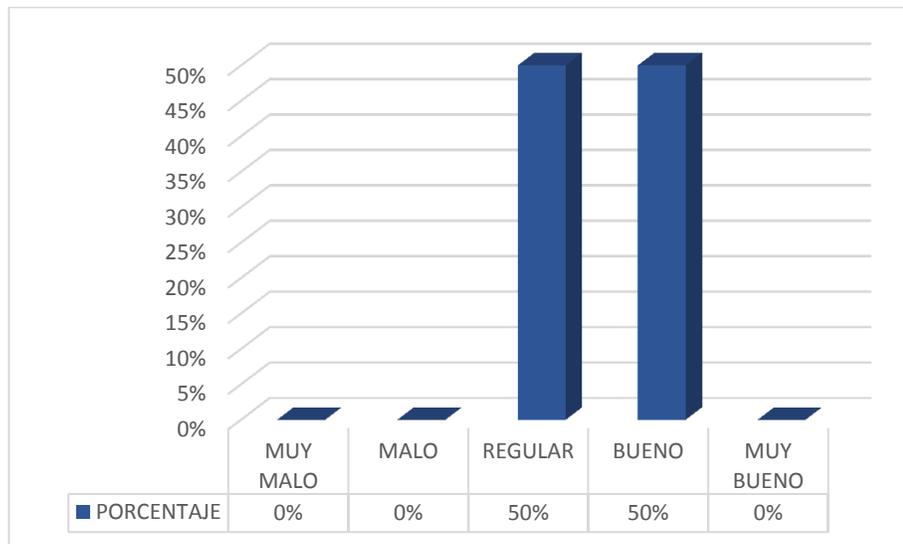


Gráfico 25 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 26.

Tabla 27

Verificación periódica de los productos del área de almacén

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 27 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican a la verificación periódica de los productos del área de almacén de manera regular, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena.

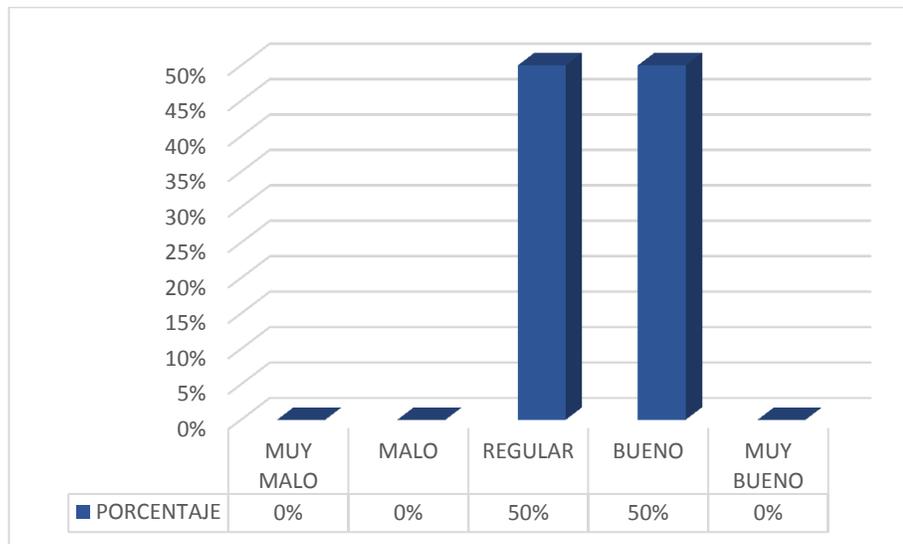


Gráfico 26 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 27.

Tabla 28

Verificación del inventario físico con el reporte del sistema

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	2	100%
REGULAR	0	0%
BUENO	0	0%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 28 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican a la verificación del inventario físico con el reporte del sistema de manera malo.

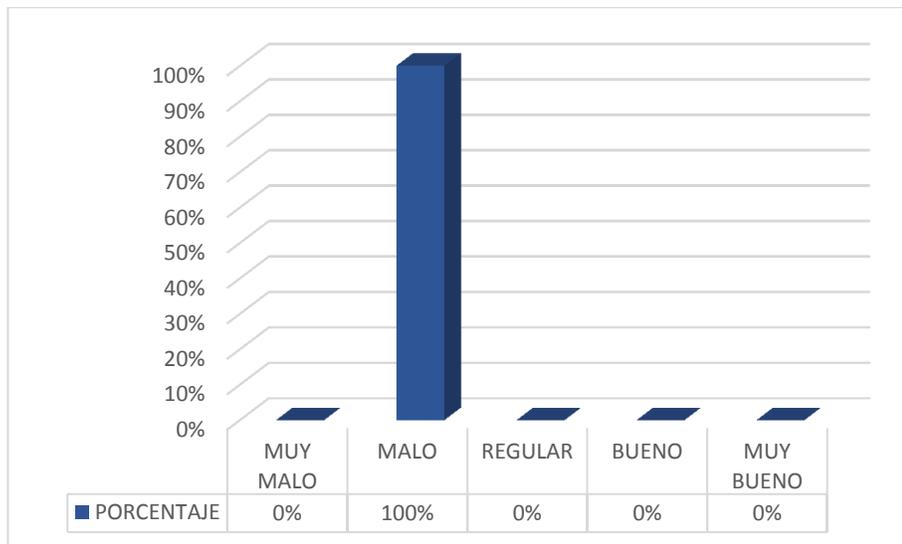


Gráfico 27 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 28.

Tabla 29

Orden de los documentos correspondientes.

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	2	100%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 29 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican al orden de la documentación correspondiente de la mercadería del área de almacén de manera buena.

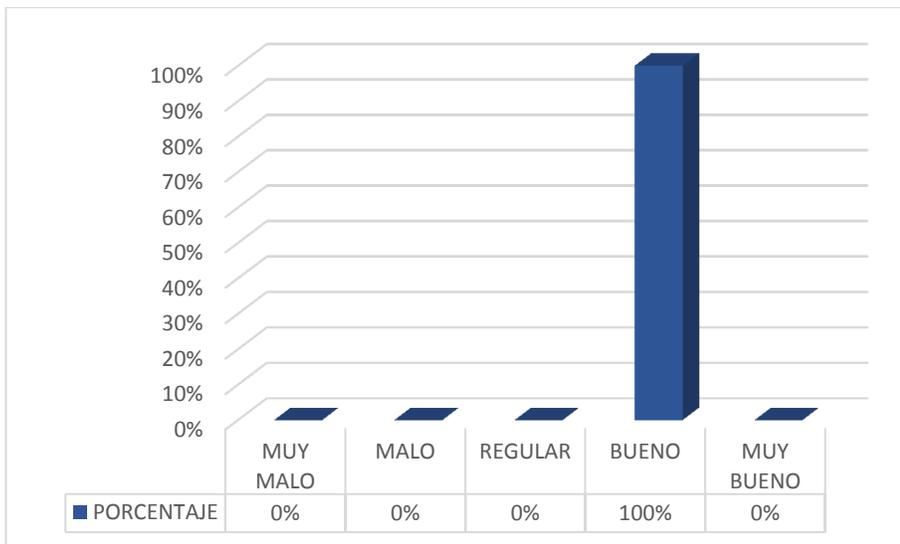


Gráfico 28 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 29.

Tabla 30

Capacitación del sistema de control que tiene la empresa.

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	2	100%
REGULAR	0	0%
BUENO	0	0%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 30 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican a la capacitación del sistema de control que tiene la empresa de manera mala.

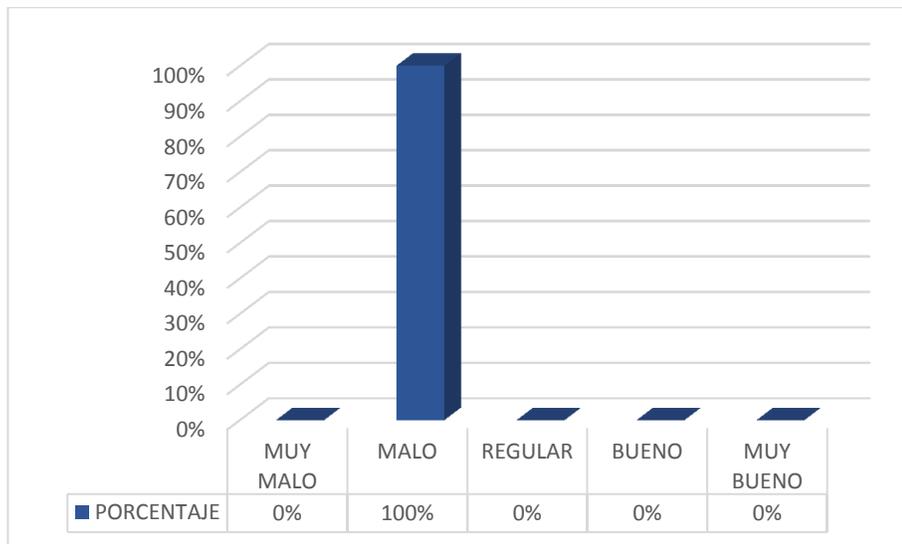


Gráfico 29 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 30.

Tabla 31

Funcionamiento del Sistema de Control

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	2	100%
REGULAR	0	0%
BUENO	0	0%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 31 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican el funcionamiento del sistema de control que tiene la empresa de manera mala.

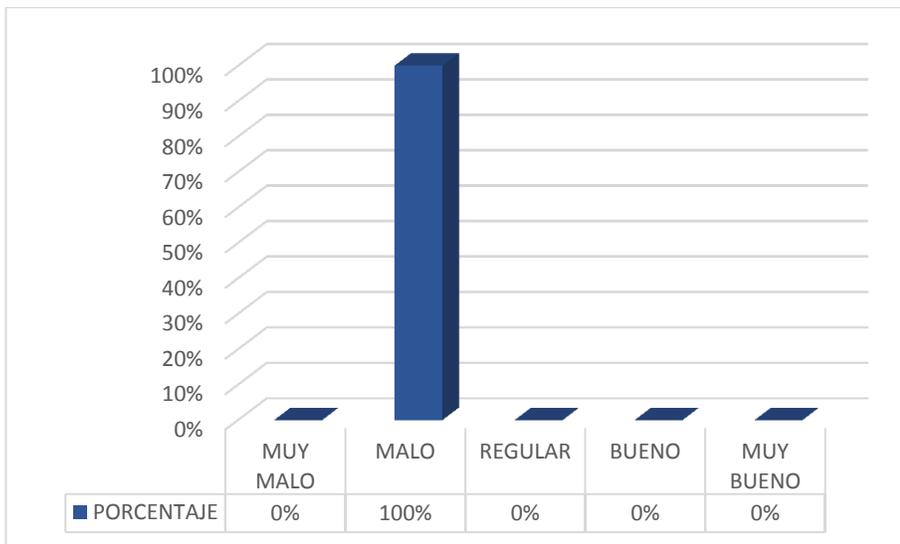


Gráfico 30 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 31.

5.1.4 Información y Comunicación

Tabla 32

Comunicación interna de las actividades

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	2	100%
BUENO	0	0%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 32 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican la aplicación de procedimientos adecuados para la comunicación interna de las actividades que se realizan en la empresa de manera regular.

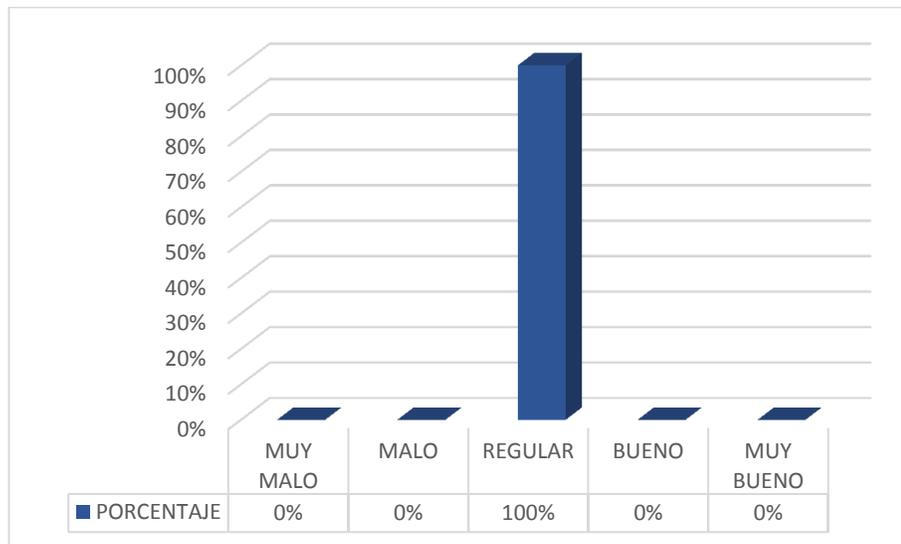


Gráfico 31 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 32.

Tabla 33

Canales de comunicación

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 33 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican al uso de los canales de comunicación para que permitan que la información fluya de manera clara, lo califican de manera regular, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena.

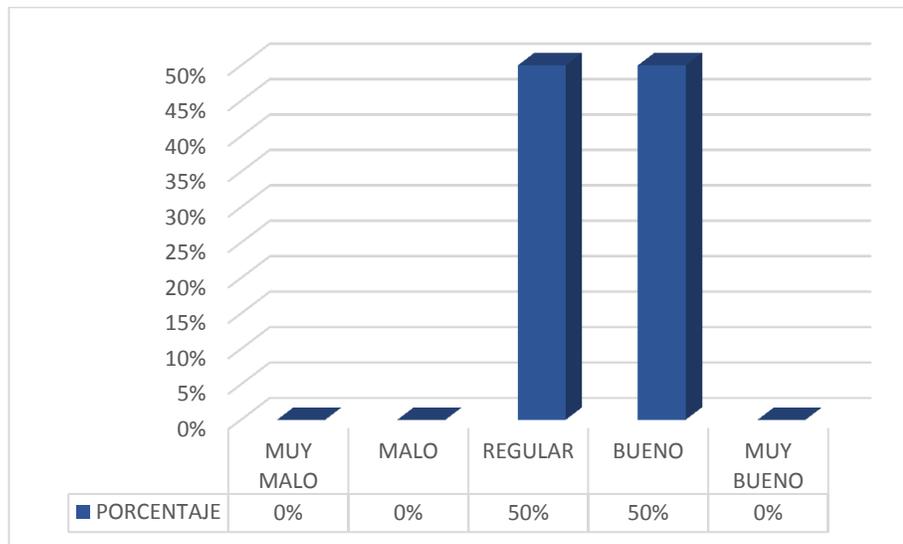


Gráfico 32 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 33.

5.1.5 Supervisión

Tabla 34

Acciones de supervisión

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 34 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican a que si en el desarrollo de las labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan con lo establecido, lo califican de manera regular, mientras que el otro 50% lo califican de manera buena.

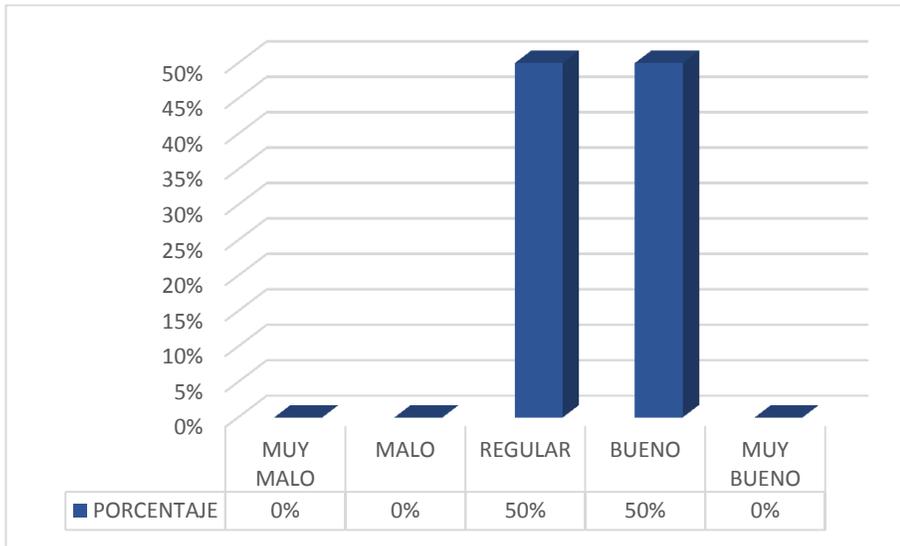


Gráfico 33 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 34.

Tabla 35

Las deficiencias y problemas detectados se registran.

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 35 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican de manera regular que las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo se registran, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena.

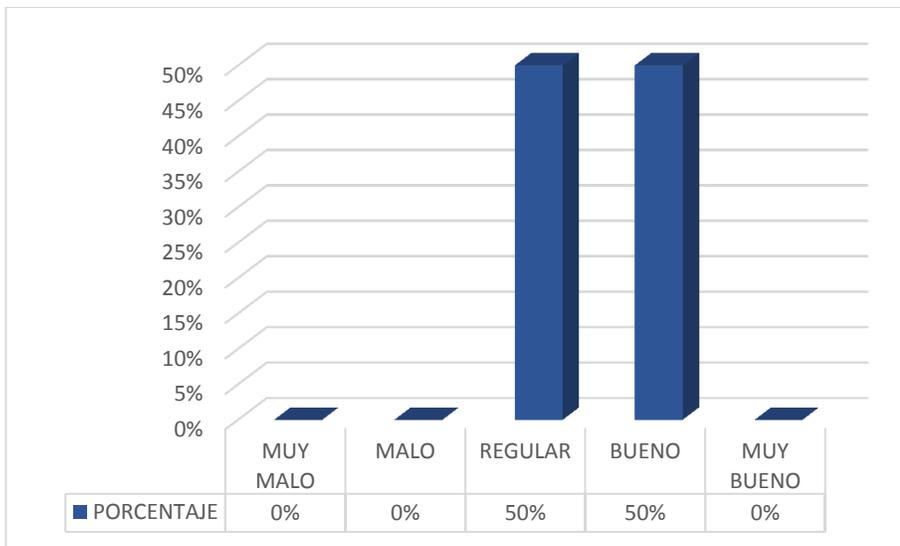


Gráfico 34 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 35.

Tabla 36

Las deficiencias y problemas detectados se comunican

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 36 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican de manera regular que las deficiencias y problemas detectados en el monitoreo se comunican, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena.

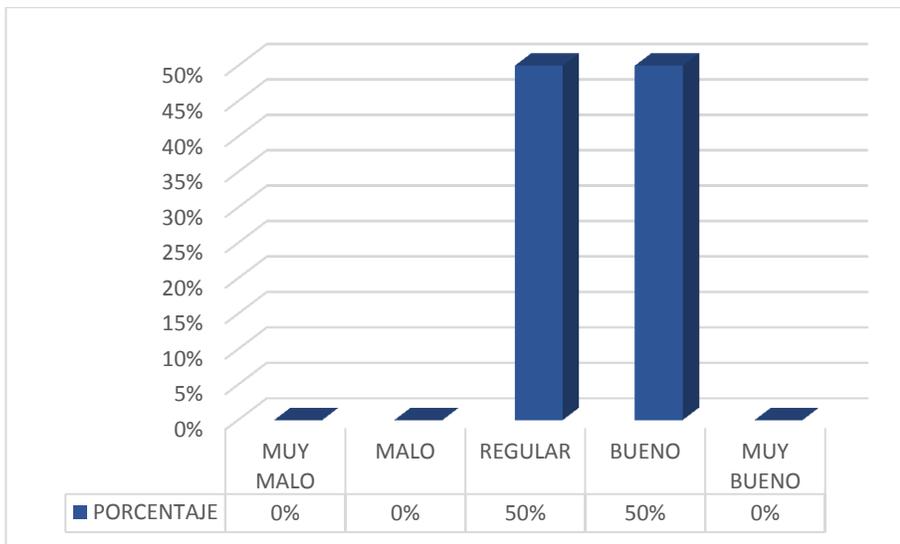


Gráfico 35 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 36.

Tabla 37

Autoevaluaciones periódicamente.

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	1	50%
BUENO	1	50%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 37 indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican de manera regular a las evaluaciones periódicas de la empresa, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena.

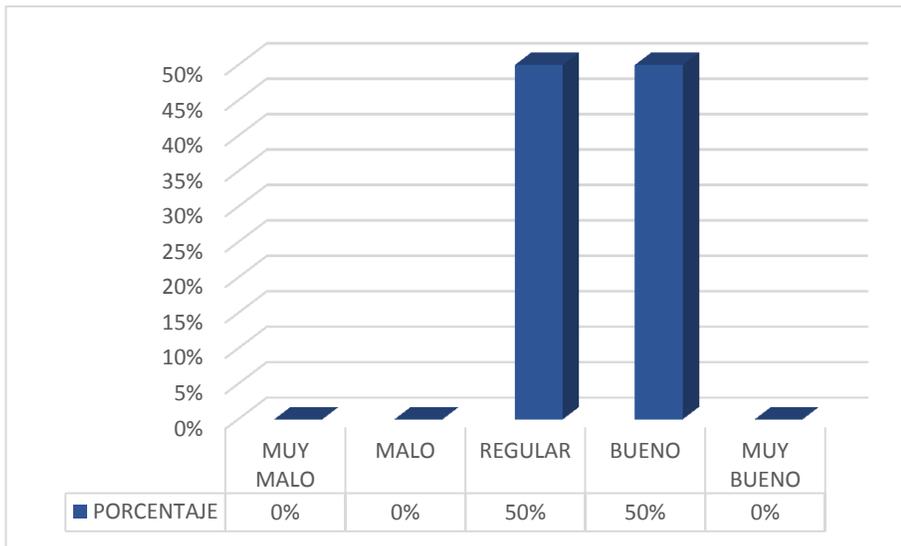


Gráfico 36 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 37.

5.1.6 En General

Tabla 38

De manera general, califique Ud. El control interno en el área de almacén

RESPUESTA	N	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	2	100%
BUENO	0	0%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	2	100%

Nota: Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento a los trabajadores del Área de Almacén de la Empresa Centrolab.

Los resultados de la Tabla 38 indican que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican de manera general el control interno en el área de almacén, de manera regular.

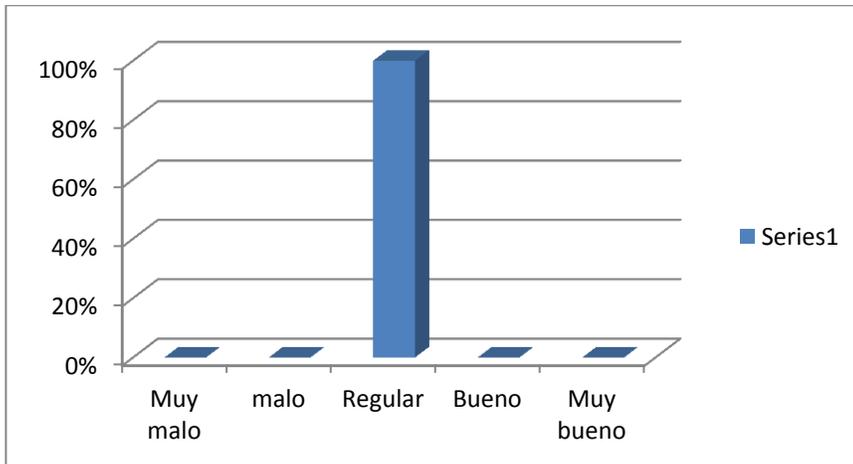


Gráfico 37 Resultados del Área de Almacén.

Nota: Fuente: Tabla 37.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Objetivo Especifico N° 01

5.2.1.1 Ambiente de control

Tabla 39

Análisis de Resultados del Área de Almacén Respecto al componente Ambiente de Control

DIMENSIONES	INDICADORES	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
Ambiente de control	Califique Ud. La difusión del código de ética.	0%	0%	0%	100%	0%
	Califique Ud. El comportamiento ético de la dirección	0%	0%	50%	50%	0%
	Califique Ud. La difusión de las metas y objetivos estratégicos de la empresa.	0%	0%	100%	0%	0%
	Califique Ud. Las actividades del plan operativo de la empresa.	0%	0%	0%	100%	0%
	Califique Ud. La estructura organizacional de la empresa	0%	0%	50%	50%	0%
	Califique Ud. La actualización del Manual de Organización y Funciones	0%	0%	50%	50%	0%
	Califique Ud. La supervisión que realiza la empresa.	0%	0%	100%	0%	0%
	Califique Ud. Si se realiza periódicamente un inventario de los productos.	0%	0%	100%	0%	0%
	Califique Ud. Los mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén.	0%	0%	50%	50%	0%
	Califique Ud. El uso del sistema de control de inventarios.	0%	100%	0%	0%	0%

Califique Ud. La clasificación de los productos.	0%	0%	0%	100%	0%
Califique Ud. La capacitación que ofrece la empresa.	0%	0%	100%	0%	0%
Califique Ud. La inducción que recibe por parte de su supervisor.	0%	0%	50%	50%	0%

Nota: Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 39 se muestra una calificación del 50% de los encuestados de manera regular respecto al comportamiento ético de la dirección, y también se muestra la calificación del 100% de los encuestados de manera regular en la difusión de las metas y objetivos estratégicos de la empresa. El 50% de los encuestados respondieron que es regular la estructura organizacional de la empresa también se refleja que el 50% califica de manera regular a la actualización del manual de Organización y Funciones. El 100% de los encuestados calificó de manera regular a la supervisión que realiza la empresa, también a la revisión periódica de los inventarios.

El 50% de los encuestados califica de manera regular los mecanismos de conservación que se utilizan en la empresa. El 100% de los encuestados califico de manera malo a uso del sistema de control de inventarios, y por último la capacitación que ofrece la empresa fue calificada de manera regular.

Para dichas falencia se desarrollará un plan de ética y a su vez un plan de difusión de las metas, objetivos estratégicos de la empresa. También se desarrollará un manual de procedimientos donde mencione una propuesta de la estructura organizacional de la empresa, mencione la correcta actualización de dicho manual y los procedimientos para las personas encargadas en realizar las actividades del componente ambiente de control.

5.2.1.2 Evaluación de Riesgos

Tabla 40

Análisis de Resultados del Área de Almacén Respecto a la Evaluación de Riesgos

DIMENSIONES	INDICADORES	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
Evaluación de Riesgos	Califique Ud. Los procedimientos establecidos para identificar faltantes en la recepción de la mercadería.	0%	0%	50%	50%	0%
	Califique Ud. Los procedimientos establecidos para identificar faltantes de mercadería en el área de almacén	0%	0%	100%	0%	0%
	Califique Ud. Si los productos cumplen con las especificaciones que se solicita	0%	0%	0%	0%	100%
	Califique Ud. El control de los productos vencidos.	0%	0%	0%	100%	0%
	Califique Ud. El proceso de compras de mercadería.	0%	0%	50%	50%	0%
	Califique Ud. El proceso de ventas de mercadería.	0%	0%	50%	50%	0%
	Califique Ud. El control administrativo los productos entrantes y salientes.	0%	0%	100%	0%	0%
	Califique Ud. Si la empresa cumple con cuantificar el efecto que pueden ocasionar los riesgos.	0%	0%	50%	50%	0%

	Califique Ud. Si la empresa toma las acciones necesarias para afrontar los riesgos.	0%	0%	0%	100%	0%
--	---	----	----	----	------	----

Nota: Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 40 se puede observar las deficiencias en cuanto a los procedimientos para identificar los faltantes en la recepción de la mercadería puesto que el 50% de los encuestados lo califica de manera regular, también el 100% de los encuestados califico de manera regular a los procedimientos establecidos para identificar los faltantes de mercadería en el área de almacén.

En cuanto al 50% de los encuestados califican de manera regular el proceso de compra de mercadería, el procedimiento de venta de mercadería y a que si la empresa cumple con cuantificar el efecto que puede ocasionar los riesgos. Mientras que el 100% de los encuestados califica de manera regular el control administrativo de los productos entrantes y salientes.

Para dichas falencias detectadas, se realizará un plan de control general de la mercadería.

5.2.1.3 Actividades de Control Gerencial

Tabla 41

Análisis de Resultados del Área de Almacén Respecto a las Actividades de Control Gerencial

DIMENSIONES	INDICADORES	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
Actividades de control gerencial	Califique Ud. Si los procedimientos de autorización para los procesos o actividades han sido adecuadamente comunicados a los	0%	0%	100%	0%	0%

responsables.					
Califique Ud. Las políticas y procedimientos que la empresa establece para el cuidado de los recursos y archivos.	0%	0%	50%	50%	0%
Califique Ud. Si se verifica periódicamente los productos del área de almacén.	0%	0%	50%	50%	0%
Califique Ud. La verificación del inventario físico con el reporte del sistema.	0%	100%	0%	0%	0%
Califique Ud. Si la empresa ordena la documentación correspondiente a la mercadería del almacén	0%	0%	0%	100%	0%
Califique Ud. La capacitación del sistema de control que tiene la empresa.	0%	100%	0%	0%	0%
Califique Ud. El funcionamiento del sistema de control que presenta la empresa.	0%	100%	0%	0%	0%

Nota: Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 41 respecto al componente de Actividades de Control Gerencial el 50% de los encuestados calificó de manera regular las políticas y procedimientos que la empresa establece para el cuidado de los recursos y archivos, y a la verificación periódica de los productos del área de almacén. Mientras que el 100% de los encuestados califica de manera malo a la verificación del inventario físico con el reporte del sistema, a la capacitación del sistema de control y al funcionamiento del sistema control que presenta la empresa.

Para dichas falencias se propone un manual respecto a la comunicación que debe existir en el área de almacén con el entorno, también agregando nuevas políticas para el cuidado de la mercadería y archivos, y estructurando un control adecuado para la respectiva revisión de la mercadería.

5.2.1.4 Información y Comunicación

Tabla 42

Análisis de Resultados del Área de Almacén Respecto a la Información y Comunicación

DIMENSIONES	INDICADORES	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
Información y comunicación	Califique Ud. Si se aplica los procedimientos adecuados para la comunicación interna de las actividades que se realizan en la empresa.	0%	0%	100%	0%	0%
	Califique Ud. Si los canales de comunicación que se usan permiten que la información fluya de manera clara	0%	0%	50%	50%	0%

Nota: Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 42 respecto al componente de Información y Comunicación se refleja que el 100% de los encuestados calificaron de manera regular la aplicación de procedimientos para la comunicación interna de las actividades que realiza la empresa. Mientras que el 50% de los encuestados califica de manera regular a los canales de comunicación que utiliza la empresa.

Para estas falencias se propone elaborar un plan de comunicación el cual utilicen varios canales de comunicación con sus respectivos procedimientos.

5.2.1.5 Supervisión

Tabla 43

Análisis de Resultados del Área de Almacén Respecto a la Supervisión

DIMENSIONES	INDICADORES	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
Supervisión	Califica Ud. Si en el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan con lo establecido.	0%	0%	50%	50%	0%
	Califique Ud. Si las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran	0%	0%	50%	50%	0%
	Califique Ud. Si las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se comunican	0%	0%	50%	50%	0%

	Califique Ud. Si la empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente.	0%	0%	50%	50%	0%
--	---	----	----	-----	-----	----

Nota: Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 43 respecto al componente de Supervisión se refleja que el 50% de los encuestados califican de manera regular a la supervisión de las acciones que realizan para saber si se están efectuando según lo establecido, a las deficiencias y los problemas no son registradas adecuadamente ni monitoreadas ni tampoco son comunicadas. Y por último a que si la empresa realiza periódicamente autoevaluaciones que le permiten mejorar los planes posteriormente.

Para dichas falencias se propone la elaboración de un manual de organización y funciones donde se detalle de manera clara y concisa las funciones de cada trabajador del área de almacén.

5.2.1.6 En General

Tabla 44

Análisis de Resultados del Área de Almacén de manera General

DIMENSIONES	INDICADORES	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
En General	En términos generales califique Ud. El control interno de los productos del área de almacén.	0%	0%	100%	0%	0%

Nota: Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 44, refleja el resultado de manera general, y el control interno en el área de almacén se encuentra en una calificación regular.

5.2.2 Objetivo Especifico N°02

5.2.2.1 Ambiente de control

Tabla 45

Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Almacén respecto al componente del Ambiente de Control.

FALENCIAS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>Calificación de manera regular:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento ético de la dirección. • La difusión de las metas y objetivos estratégicos de la empresa. • La estructura organizacional de la empresa. • Actualización del manual de organización y funciones. • Inventario periódico de los productos. • Mecanismos de conservación en el área de almacén. <p>Calificación de manera malo: el uso del sistema de control de inventarios.</p>	<p>Realizar un plan de ética y a su vez un plan de difusión de las metas, objetivos estratégicos de la empresa. Para que de este modo todos los trabajadores tengan conocimiento y se torne un ambiente de transparencia.</p> <p>También se desarrollará un manual de procedimientos donde mencione una propuesta de la estructura organizacional de la empresa de este modo ayudará a actualizar los ambientes que existen, en dicho manual se mencionara como debe actualizarse lo cual ayuda a tener una información veraz y real, también reflejará los procedimientos para las personas encargadas en realizar las actividades del componente ambiente de control ayudando a tener una guía para desempeñar su trabajo y no caer en equivocaciones.</p>

Nota: Fuente: Elaboración propia.

5.2.2.2 Evaluación de riesgos

Tabla 46

Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Almacén Respecto al componente de Evaluación de Riesgos.

FALENCIAS	PROPUESTA DE MEJORA
Calificación de manera Regular: <ul style="list-style-type: none">• Los procedimientos establecidos para identificar los faltantes en la recepción de la mercadería.• Los procedimientos establecidos para identificar los faltantes en la recepción de la mercadería en el almacén.• El proceso de compras de mercadería.• El proceso de ventas de mercadería.• El control de los productos entrantes y salientes.• Cuantificación del efecto de los riesgos.	Para dichas falencias detectadas, se realizará un plan de control general de la mercadería. El cual se crearán fichas de controles para la entrada y salida de mercadería, ayudando a tener una información real y verás donde se podrá identificar de manera más sencilla si existe algún faltante. Se diseñará flujogramas para el proceso de compras y ventas, para que ayude a la orientación de los trabajadores.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

5.2.2.3 Actividades de Control Gerencial

Tabla 47

Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Almacén respecto al componente Actividades de Control Gerencial.

FALENCIAS	PROPUESTA DE MEJORA
Calificación de manera regular: <ul style="list-style-type: none">• Comunicación a los responsables de los procesos o actividades que se realizan.• Políticas y procedimientos que la empresa establece para el cuidado de la mercadería y	Elaboración de un manual respecto a la comunicación que debe existir en el área de almacén con el entorno, ayudara a que se mantengan comunicadas dichas áreas y se pueda evitar cualquier mal entendido de los procesos que se realizan.

<p>archivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación periódica de los productos del área de almacén. <p>Calificación de manera Mala:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de inventarios físicos con el reporte del sistema de la empresa. • Capacitación del sistema de control que tiene la empresa. • Funcionamiento del sistema de control que presenta la empresa. 	<p>Agregar nuevas políticas para el cuidado de la mercadería y archivos, ayuda a tener actualizado los requerimientos dependiendo de los activos que se deben de cuidar, puesto que esto varían cada cierto tiempo, por lo tanto, el cuidado también.</p> <p>Estructurar un control adecuado para la respectiva revisión de la mercadería, realizando actas de control, ayuda a conocer en tiempo real el estado de la mercadería.</p>
--	--

Nota: Fuente: Elaboración propia.

5.2.2.4 Información y Comunicación

Tabla 48

Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Almacén respecto al componente de Información y Comunicación.

FALENCIAS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>Calificación de manera Regular:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de procedimientos para la comunicación interna. • Uso de los canales de comunicación. 	<p>Elaborar un plan de comunicación el cual se utilicen varios canales de comunicación con sus respectivos procedimientos, ayudando así a que la información por más obstáculos que pueda tener pueda llegar a su destino y exista una adecuada retroalimentación.</p>

Nota: Fuente: Elaboración propia.

5.2.2.5 Supervisión

Tabla 49

Análisis de las Oportunidades de Mejora del Área de Almacén respecto al componente de Supervisión.

FALENCIAS	PROPUESTA DE MEJORA
Calificación Regular: <ul style="list-style-type: none">• Supervisión de las labores que realizan los trabajadores.• El registro de las deficientes y los problemas.• Comunicación de las deficiencias y los problemas.• Autoevaluación que ayuden a realizar planes de mejora.	Se propone la elaboración de un manual de procedimientos donde se detalle de manera clara y concisa las funciones de cada trabajador del área de almacén, ayudando a que no existan confusiones entre los trabajadores y puedan realizar de manera eficiente su trabajo encargado. Esto también ayuda para cuando se ingresa nuevos trabajadores facilita a que sepa de manera rápida y clara sus funciones.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

5.2.3 Objetivo Especifico N° 03

A continuación, se desarrolla el manual de procedimientos, actas y formatos de control de mercadería.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS	CODIGO: ALM001 VERSION: 001
	PROCESO DE CONTROL EN EL AREA DE ALMACEN	FECHA:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS

ELABORADO POR:	FECHA:
AREA: ALMACEN	VERSION: 001
APROBADO POR: CENTROLAB	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS	CODIGO: ALM001 VERSION: 001
	PROCESO DE CONTROL EN EL AREA DE ALMACEN	FECHA:

1. INTRODUCCIÓN

Para llegar a un control necesario y eficiente en la empresa es necesario un buen control de inventarios, A lo largo de los años, y conforme evoluciona el fenómeno logístico, el concepto de almacén ha ido variando y ampliando su ámbito de responsabilidad. El almacén es una unidad de servicio y soporte en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos. El control de inventarios es una estructura clave que provee elementos físicos y funcionales capaces de incluso generar valor agregado.

Al presentar este manual tiene como finalidad atender los lineamientos generales del control del área de almacén de la empresa Centrolab. Este manual tiene detallado los objetivos por cada uno de los procedimientos que se realizarán, al igual que su alcance, políticas, definiciones, entre otros. Los procedimientos permiten controlar las diversas actividades que se realizan en las áreas de almacén de la empresa.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer un instrumento de control, el cual se pueda precisar la secuencia lógica de cada uno de los pasos que componen los procedimientos de registro y control de inventarios en el almacén, utilizando una adecuada distribución de tareas y responsabilidades. También describir gráficamente los flujos de las operaciones y por último servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación.

3. ALCANCE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS

El control de inventarios abarca una serie de pasos que incluye desde que se recibe los bienes en el almacén, registro, orden y hasta la protección, conservación y despachos a los diferentes lugares de venta.

El presente manual contiene una serie de disposiciones que permitirán a las áreas operativas del proceso conocer las tareas y responsabilidades a su cargo, tales como

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS	CODIGO: ALM001 VERSION: 001
	PROCESO DE CONTROL EN EL AREA DE ALMACEN	FECHA:

el manejo fijo de los productos, la emisión de la información correcta, oportuna y sobre todo confiable que se deben de proporcionar.

Este manual permite conocer las tareas y responsabilidades que tienen las personas correspondientes al área del almacén.

4. POLÍTICAS GENERALES

- A. El control de inventarios se llevará a cabo en forma constante en cortes trimestrales bajo los lineamientos y principios en el presente manual.
- B. El área de almacén deberá llevar un registro sistemático de todos los movimientos de bienes utilizando el Kardex.
- C. El área de almacén emitirá un informe de cierre, sustentando con el reporte de entradas y salidas de mercadería para el respectivo cierre de cada periodo.
- D. Deberá quedar un soporte debidamente autorizado por los responsables del área de almacén donde se detalle los movimientos de los inventarios, y dicho reporte debe estar acompañado por las facturas y/ formatos correspondientes.
- E. El área administrativa y el responsable del almacén serán los encargados de que los movimientos del almacén se acaten las disposiciones establecidas por el presenta manual y a las normas a las que se debe acoger.
- F. Los movimientos de almacén estarán registrados a través de una kardex para mostrar de manera clara y precisa los saldos de las existencias físicas.
- G. Se realizarán revisiones físicas periódicas contra las existencias en el sistema de inventarios para verificar que estas coincidan con el kardex de las existencias físicas en almacén.
- H. Todas las operaciones relacionadas con las entradas, salidas, u otra actividad que ocurra en el almacén deberá ser autorizada por la persona encargada de dicha área.
- I. El encargado de almacén deberá realizar revisiones periódicas de las actividades que se están efectuando en el mismo lugar.
- J. Las personas responsables de los inventarios deberán abstenerse de transferir, conceder, donar, obsequiar, vender o poner a disposiciones de otras personas, o instituciones u otros particulares inventarios de su propiedad a excepción de los casos que esté debidamente autorizado por el jefe administrativo.
- K. Todas las donaciones, cesiones, transferencias deberán de ser recibidas por medio de actas a nombre de la empresa y estas deberán ser sustentadas con facturas o con una nota contable correspondiente.
- L. Será responsabilidad del almacén el registro y envío oportuno de la documentación e información al departamento de contabilidad.
- M. El responsable de la planeación, organización y control de inventarios será el jefe administrativo y el encargado del área de almacén.
- N. La puesta en marcha y funcionamiento del presente manual estará bajo la responsabilidad del encargado del área de almacén.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS	CODIGO: ALM001 VERSION: 001
	PROCESO DE CONTROL EN EL AREA DE ALMACEN	FECHA:

O. Deberán realizarse mínimo 2 inventarios al año, además el área de almacén programará con el área de contabilidad para las fechas para la ejecución de dichos inventarios físicos.

4.1 PROCEDIMIENTO: CREACIÓN DE COMITÉ DE RESPONSABLES DE LA BAJA DE BIENES

- a) Tiene como objetivo ayudar en la asesoría del gasto y para tal efecto debe realizarse una inspección, análisis y control sobre la información que produce el área del almacén, de tal manera se recomienda realizar ajustes y correcciones frente a los planes y proyectos que se están realizando de tal forma que las cifras que se emitan sean confiables y verificables.
- b) Los responsables del comité deben estar integrados por el director administrativo, el responsable del área de almacén, un miembro del área contable y una persona adicional si así se requiere.
- c) El comité debe verificar los planes y programas de trabajo diseñar los mecanismos y acciones requeridas para la realización de los inventarios, decidir sobre las bajas y el destino final de aquellos bienes declarados como inservibles y así mismo este comité debe aprobar las actas de baja.

4.2 PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INVENTARIOS

- a) Para este procedimiento solo se permitirá al personal asignado por la empresa.
- b) En el área de almacén se deberá tener actualizado el Kardex a la fecha de correr para comprobarlo con las existencias físicas.
- c) El inventario deberá estar validado y firmado por el jefe del área de almacén y por el área administrativa.
- d) Deberá levantarse un acta de inventario cuando se realiza la toma física de inventario.
- e) En el área de almacén se debe tener separados y categorizados todos los productos de la empresa, y además deben estar separados por fecha de vencimientos y en orden alfabético.
- f) El área de almacén deberá hacer un corte de existencias antes del inventario, considerando los movimientos de entradas y salidas que correspondan al mes en el que se va a hacer el inventario.
- g) Se debe generar una carta circular a todas las áreas de la empresa y a los proveedores por lo menos con 10 días de anterioridad a la toma física de inventarios, a través de la cual se informará sobre las fechas que se llevará a cabo el inventario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS	CODIGO: ALM001 VERSION: 001
	PROCESO DE CONTROL EN EL AREA DE ALMACEN	FECHA:

4.3 PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, REGISTRO Y CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN ALMACÉN

- a) El área de almacén debe registrar en el sistema todos los bienes que ingresan provenientes de proveedor, donaciones, entre otros.
- b) Para cada ingreso se debe generar un reporte de entrada.
- c) Todos los ingresos deben tener de sustento algún comprobante de pago, y los reportes de entradas también.
- d) Las entregas parciales o totales deben estar sustentadas por algún comprobante de pago (guía de remisión, factura, etc.)
- e) El área de almacén hará el alta después de recibir los bienes y generar las entradas correspondientes.
- f) La devolución al proveedor por mercancías en mal estado se hará a más tardar en 2 días hábiles posteriores a la recepción.
- g) Las facturas del proveedor y entradas al sistema deberán ser enviadas oportunamente al área contable.

4.4 PROCEDIMIENTO: SALIDAS DEL ALMACÉN

- a) El área de almacén debe registrar todas las salidas correspondientes.
- b) Se entregarán los bienes únicamente al personal autorizado.
- c) Todas las salidas deben estar soportadas por la petición debidamente autorizada por el área administrativa (debe estar con el sustento del comprobante de pago) y con los datos correspondientes a cada ítem, de lo contrario no se efectuará ninguna entrega.
- d) Por cada salida se generará un reporte con un número consecutivo para efectos del control.
- e) El área de almacén debe enviar las salidas al área contable para mantener un inventario actualizado.

4.5 PROCEDIMIENTO: CONCILIACIÓN CONTABLE A TRAVÉS DEL ALMACÉN

- a) El procedimiento de conciliación se hará mensualmente o en el transcurso del mes dependiendo de la necesidad.
- b) La conciliación debe estar sustentada por los registros correspondientes, facturas de los proveedores y los reportes de entradas y salidas del área de almacén.

4.6 PROCEDIMIENTO: CONCILIACIÓN DE MOVIMIENTOS DE MERCADERÍA DEVUELTA

Los reportes de cierre deberán estar sustentados con:

- Entradas: facturas de los proveedores y reportes de entradas
- Salidas: comprobantes de pago que muestren las salidas de la mercadería y los respectivos reportes de salidas

Para efectos de información:

- Compras: facturas y reportes de entradas

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS	CODIGO: ALM001 VERSION: 001
	PROCESO DE CONTROL EN EL AREA DE ALMACEN	FECHA:

- Transferencias: documentos de prueba de la unidad solicitante y reportes de entradas.
- Donaciones: acta de donación, formato de alta y reporte de entrada por donación.

4.7 PROCEDIMIENTO: BAJA DE INVENTARIOS

- Se realizarán las bajas de los inventarios por perdida, deterioro, inutilidad u obsolescencia.
- Si el inventario es por obsolescencia se debe determinar el estado actual solicitando un concepto técnico y evalúo de estado en el que se encuentran.
- Se debe pasar el reporte al comité de inventarios y de bajas para el visto bueno de la baja que se va a realizar.
- Se debe realizar el acto administrativo con el acta de baja la cual debe ser firmada por el gerente de la empresa y remitida al área de almacén y también debe ser firmada, con el sustento adecuado del comprobante de pago o documento necesario.

5. ÁREA DE ALMACEN

El área de almacén debe ser un lugar limpio, estructurado y organizado para poder realizar un control adecuado y proteger los activos de la empresa.

A. Jefe de almacén

Identificación

- **NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de Almacén**
- **AREA A LA QUE PERTENECE: Almacén**
- **CARGO DEL JEFE DIRECTO: Gerencia General**

Objetivo

Supervisar el almacenaje de los materiales que ingresan a almacén y apoyar en la adquisición, entrega oportuna y adecuada de las requisiciones de material, mobiliario y equipo al área de ventas.

Funciones Específicas

Actividades/Tareas

- Supervisión de los procesos de distribución y despacho.
- Coordinación con el jefe de compras para la distribución de los productos.
- Manejo de documentación sobre ingreso y despacho de la mercadería, verificación de productos entregados, entre otros.
- Controlar la labor del personal de almacén.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS	CODIGO: ALM001 VERSION: 001
	PROCESO DE CONTROL EN EL AREA DE ALMACEN	FECHA:

- Coordinar la programación y ejecución de los inventarios de los materiales de almacén y de activos fijos en general, asegurando su cumplimiento oportuno.
- Control de inventarios físicos.
- Organizar y controlar las entradas de materiales y artículos que se encuentran ubicados en el almacén.
- Controlar la rotación de los productos con mayor vencimiento.
- Controlar el ingreso y salida de productos y/o materiales del almacén.
- Contratar los servicios de transporte para despacho
- Determinar stocks mínimos y máximos de acuerdo a la clasificación.

Factores de Evaluación

- Eficiencia demostrada en el desempeño de sus funciones y cargo.
- Calidad de atención y trato hacia sus colaboradores.
- Grado de cumplimiento de las normas internas de la empresa.

Supervisión

- Supervisado: Gerencia General

B. Auxiliar de Almacén

Identificación

- NOMBRE DEL PUESTO: Auxiliar.
- AREA A LA QUE PERTENECE: Almacén.
- CARGO DEL JEFE DIRECTO: Jefe de Almacén

Funciones Específicas

Actividades/Tareas

- Ayudar o realizar trabajos, como revisión de los productos comprados que estén en buen estado, que tengan el código correcto, fecha de vencimiento, etc.
- Mantener el área limpia y en orden.
- Apoyo en otras tareas que su jefe directo le asigne.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS	CODIGO: ALM001 VERSION: 001
	PROCESO DE CONTROL EN EL AREA DE ALMACEN	FECHA:

Factores de Evaluación

- Eficiencia demostrada en el desempeño de sus funciones y cargo.
- Grado de cumplimiento de las normas internas de la empresa.

6. AREA DE CONTABILIDAD

Llevar a cabo el registro contable de los movimientos de inventarios e incorporarlos en los estados financieros.

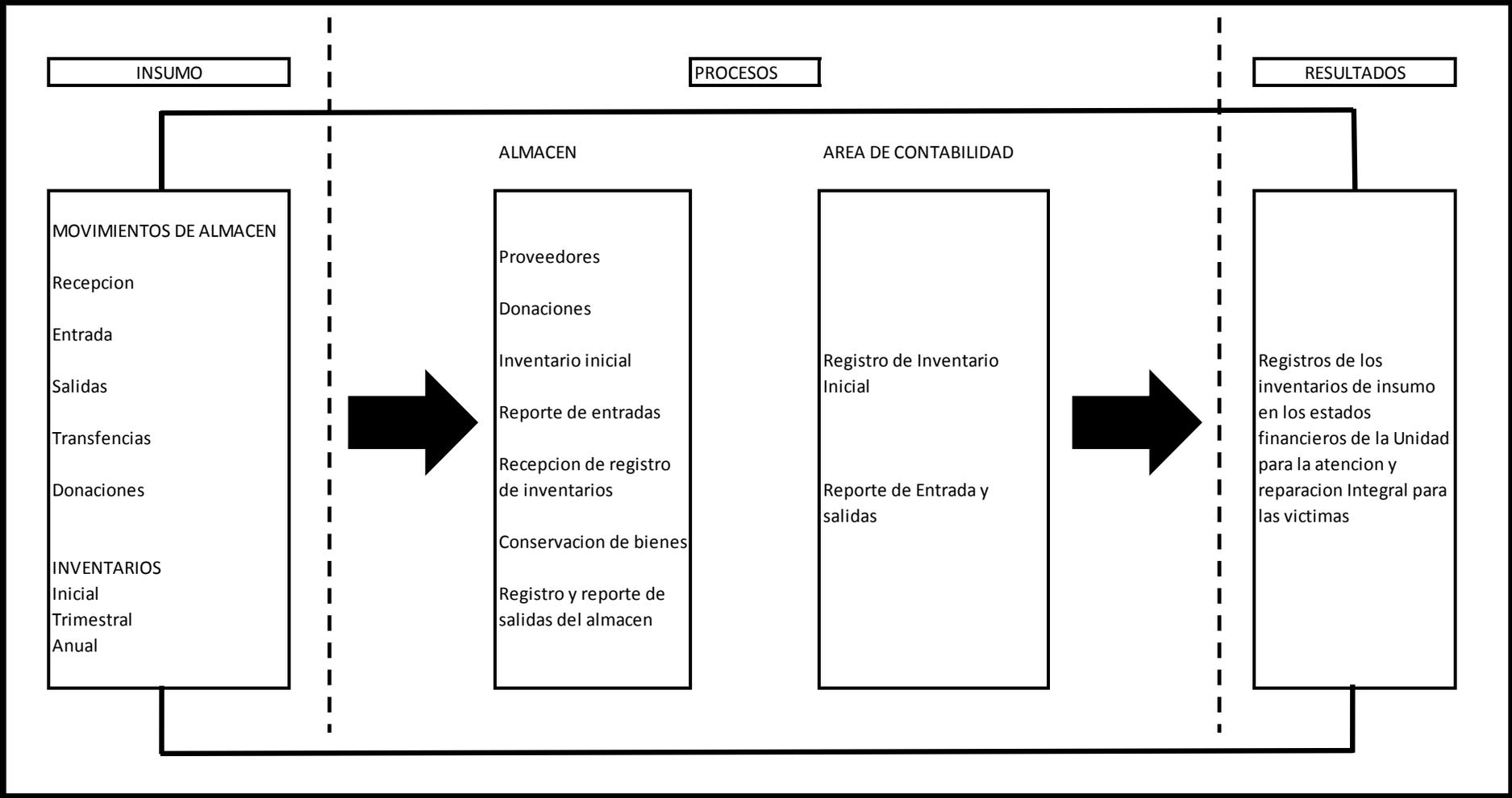
Definir y establecer con el área administrativa las técnicas de evaluación de los inventarios.

Conciliar mensualmente con el almacén los saldos reportados durante el mes.

7. ACTAS DE CONTROL DE MERCADERÍA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS	CODIGO: ALM001
	PROCESO DE CONTROL EN EL AREA DE ALMACEN	VERSION: 001 FECHA:

		PROCEDIMIENTO : ENTRADA DE ELEMENTOS AL ALMACEN		
		PROCESO : GESTION ADMINISTRATIVA - ALMACEN E INVENTARIOS		
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Inicio			
2	Informar entrada de elementos al almacen	Informar la entrada de elementos al almacen indicando elementos y responsables de envio	Correo electronico	Proceso, dependencia o Unidad Territorial solicitante
3	Anexar al formato correspondiente para la entrada de elementos al almacen en la entrega	Llenar el formato de entrada al almacen proveedores (en este caso anexar la factura del documento equivalente y orden de compra) o el formato de entrada al almacen devolutivos, según sea el caso y anexarlos en la entrega	Formato de entrada al almacen proveedores o formato de entrega al almacen devolutivos.	Proceso, dependencia o Unidad Territorial solicitante
4	Realizar la entrega de elementos	Recibir los elementos informados, verificando su estado e ingresandolos al almacen	Base de datos	Colaborador Proceso Gestion Administrativa - Almacen e Inventario
5	Clasificacion de elementos en el almacen	Ordenar los elementos según sus características en el almacen	Base de datos	Colaborador Proceso Gestion Administrativa - Almacen e Inventario
6	Archivar	Archivar los soportes de entrega	Carpeta inventarios por proceso o Unidades Territoriales.	Colaborador Proceso Gestion Administrativa - Almacen e Inventario
7	Final			
DURACION DEL PROCESO		OBSERVACIONES		
No definido				



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS	CODIGO: ALM001
	PROCESO DE CONTROL EN EL AREA DE ALMACEN	VERSION: 001 FECHA:

FORMATO DE TRASLADO DE ELEMENTOS DEVOLUTIVOS

	TRASLADO DE ELEMENTOS DEVOLUTIVOS	CODIGO	710.18,15-6
	PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO TRASLADO DE BIENES	FECHA DE APROBACION	07/09/2019
		PAG	1

LUGAR DE ENTREGA: _____ LUGAR QUE RECIBE : _____
RESPONSABLE: _____ RESPONSABLE: _____
DOC DE IDENTIDAD : _____ DOC. DE IDENTIDAD: _____
FECHA DE TRASLADO _____

CANTIDAD	DESCRIPCION DEL ELEMENTO	PLACA	SERIAL	ESTADO	OBSERVACIONES

ENCARGADO ADMINISTRATIVO _____ NOMBRES Y APELLIDOS: _____
CC: _____ FIRMA: _____ ENCARGADO DEL ALMACEN _____
NOMBRES Y APELLIDOS : _____ NOMBRES Y APELLIDOS : _____
CC: _____ CC: _____
FIRMA: _____ RESPONSABLE DE ENTREGA FIRMA: _____ RESPONSABLE RECIBIDO _____

REGISTRO DE ELEMENTOS DE ALMACEN

	REGISTRO DE ELEMENTOS AL ALMACEN	CODIGO	710.18,15-6
	PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA	VERSION	1
	PROCEDIMIENTO REINTEGRO DE BIENES	FECHA DE APROBACION	07/09/2019
		PAG	1

_____ LUGAR QUE ENTREGA _____ ENCARGADO QUE ENTREGA _____

UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION DEL ELEMENTO	SERIE	PLACA	ESTADO	OBSERVACIONES

ENCARGADO ADMINISTRATIVO _____ NOMBRES Y APELLIDOS: _____
CC: _____ FIRMA: _____ RESPONSABLE ALMACEN _____
NOMBRES Y APELLIDOS : _____ NOMBRES Y APELLIDOS : _____
CC: _____ CC: _____
FIRMA: _____ RESPONSABLE DE ENTREGA FIRMA: _____ RESPONSABLE RECIBIDO _____

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al Objetivo Especifico N° 01:

Establecer las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades en la Botica Centrolab de la ciudad de Sullana año 2019.

De los resultados obtenidos en la encuesta realizada en la Botica Centrolab en la que se aplicó la escala valorativa de: Muy bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy malo, y que para mayor comprensión se usara los siguientes términos: Muy eficiente, Eficiente, Ineficiente, Deficiente, Muy deficiente.

Se estableció:

EN EL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

LAS OPORTUNIDADES:

1. La Botica Centrolab cuenta con un buen código de Ética, haciendo uso de los valores adecuados.
2. El plan operativo de la empresa funciona eficientemente.
3. Los productos del Almacén se encuentran bien clasificados de acuerdo al laboratorio

LAS FALENCIAS:

1. Falta actualización del Manual de Organización y Funciones, porque los trabajadores muchas veces no cumplen totalmente con sus funciones.
2. Falta de capacitación permanente a los trabajadores.
3. No se lleva bien el Sistema de Control de Inventarios

EN EL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

LAS OPORTUNIDADES:

1. Existe un buen control de los productos vencidos.

2. Se actúa con responsabilidad realizando las acciones necesarias para afrontar los riesgos.

LAS FALENCIAS:

1. Existe una diferencia entre el sistema de control de Inventarios usado en la empresa con el inventario en físico.
2. El proceso de ventas en algunos casos no se completa, porque no se registra

EN EL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL GERENCIAL

LAS OPORTUNIDADES:

1. La documentación de las existencias están ordenadas correctamente

LAS FALENCIAS:

1. La falta de capacitación del personal encargado del sistema de control de la empresa
2. No se hace la verificación oportuna del inventario físico con el reporte del sistema

EN EL COMPONENTE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

LAS OPORTUNIDADES:

1. Se aplican los procedimientos adecuados, usando los canales de comunicación de tal manera que la información fluya de manera clara y las actividades se realizan con normalidad.

6.2 Respecto al Objetivo Especifico N° 02:

Describir las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades en la Botica Centrolab de la ciudad de Sullana año 2019.

Luego de establecer las oportunidades y falencias encontradas en esta empresa, describiremos el impacto negativo que trae como consecuencia dichas falencias.

Como podemos ver que se encuentran en el control de mercaderías, que es la parte más importante de toda empresa, el llevar de manera inadecuada la verificación periódica de los productos en almacén, a la diferencia que existe entre el inventario físico y el reporte del sistema no emitiendo los tickets correspondientes, a un proceso incompleto de las ventas y por lo cual conducimos a pérdidas cada vez mayores, lo que afectara relativamente a la empresa, llevándola tal vez a su cierre definitivo, ocasionando además menos ingreso al fisco.

6.3 Respecto al Objetivo Especifico N ° 03:

Explicar la propuesta de mejoras del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la Botica Centrolab de la ciudad de Sullana año 2019.

1. Ante las falencias encontradas se propone el uso del Manual de Procedimientos del Control de Inventarios el que se adjunta a este informe. Dicho manual está conformado por el detalle de los procedimientos, políticas, propósito, alcance y formatos para el desarrollo correcto de las actividades del almacén. Funcionará como una herramienta clave y guía para el personal donde busca brindar solución a los problemas críticos de la empresa en dicha área.
2. Que la gerencia de mayor énfasis al cumplimiento del Manual de Funciones existente, que permita una mejor comunicación entre el personal.
3. Se plantea la implementación de un sistema de Video-Vigilancia para controlar a la empresa de posibles atentados.
4. Que la contratación del personal sea idónea, que cumplan con el perfil necesario.
5. Que se de capacitación permanente a los trabajadores para que realicen bien su trabajo y logren los objetivos trazados por la gerencia.

Referencias bibliográficas

- Alva Gonzales, L. D. (2017). *"Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las boticas en el Perú - Piura 2017"*. Piura.
- Autitool. (18 de 02 de 2015). *Sistema de Información y Comunicación COSO III*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3194-sistema-de-informacion-y-comunicacion-coso-iii-principio-13>
- Calle, J. (06 de 10 de 2017). *¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?* Obtenido de <https://www.riesgoscero.com/blog/que-elementos-debe-tener-un-ambiente-interno-de-control>
- Calle, J. (08 de 06 de 2018). *Características de un buen sistema de control interno*. Obtenido de <https://www.riesgoscero.com/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Catacora, F. (1997). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Bogota: Mc Graw-Hill. Recuperado el 24 de Mayo de 2016
- Cruzado Ruiz, F. M. (2016). *"Características del control interno de inventarios de las empresas comerciales de medicamentos del Perú: Caso empresa Farmedibel S.A.C Trujillo. 2016"*. Trujillo.
- Espíritu Roque, A., & Ponce Morales, S. (2015). *"Logística de inventarios y su incidencia en las ventas de la botica "24 horas" de la provincia de Ambo - 2015"*. Huánuco.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales - Analisis del Informe COSO I y II (2da Edicion ed.)*. Bogota - Colombia: ECOE Ediciones. Recuperado el 19 de 11 de 2018
- García, D. (2010). *Actividades de Control*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL.htm>
- Gonzales Aguilar, A., & Cabrale Serrana, D. (2010). *Evaluacion del Sistema de Control Interno en la UBPC YAMAQUELLES*. electrónica gratuita.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Colombia: Colombia: ECOE Ediciones.

- Nole Atoche, S. (2015). *"Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos Piura, Castilla y Veintiséis de octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015"*. Piura, Castilla, Veintiséis de Octubre.
- Nuño, P. (14 de 06 de 2017). *Tipos de riesgos empresariales*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-riesgos-empresariales.html>
- Ochoa Jimenez, D. F. (2015). *"Diseño de mejoramiento del sistema de control de inventarios en la empresa Ginsberg Ecuador S.A - 2015"*. Quito.
- Paz, J. (03 de 05 de 2009). *Actividades de Control Gerencial*. Obtenido de <http://controlinternopublico.blogspot.com/2009/05/actividades-de-control-gerencial.html>
- Pérez, P. (26 de 01 de 2007). *Los cinco componentes del Control Interno*. Obtenido de https://degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno/
- Romero, J. (31 de 08 de 2012). *Control Interno y sus 5 componentes según COSO*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Schroeder, T. (19 de 02 de 2018). *Guía práctica para elaborar un plan de riesgos completo en 12 etapas*. Obtenido de <https://blog.softexpert.com/es/guia-practica-plan-riesgos-12-etapas/>

ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 50 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2019			
	Jun.	Jul.	Ago.	Set.
Elaboración del proyecto.	X	X		
Revisión del proyecto por el jurado de investigación.		X		
Aprobación del proyecto por el jurado investigación		X		
Exposición del proyecto por el jurado de investigación			X	
Mejora del marco teórico y metodológico.			X	
Elaboración y validación del instrumento de recolección de información.			X	
Elaboración del consentimiento informado.			X	
Recolección de datos.			X	
Presentación de resultados.			X	
Análisis e interpretación de los resultados.				X
Redacción del informe preliminar.				X
Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación.				X
Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación.				X
Presentación de ponencia en jornadas de investigación.				X
Redacción de artículo científico.				X

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 02: PRESUPUESTO

Tabla 51 Presupuesto

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITA RIO S/.	TOTAL S/.
Útiles de oficina				
	hojas (mll)	5	19.50	.97.50
	lapiceros	48	.0.60	. 28.80
	folder manila	48	.0.70	33.60
	fastener (ciento)	1	15.00	15.00
	engrapador	1	. 5.00	. 5.00
	grapapas (mll)	5	2.50	12.50
	perforador	1	. 5.00	. 5.00
Servicios				
	Empastado	6	. 25.00	150.00
	Internet (200hrs)	200	.1.00	200.00
	Impresiones (millar)	4500	. 0.10	450.00
	Tipeos	150	. 0.70	105.00
	Asesoramiento estadístico	1	. 1,000.00	1,000.00
	Asesoramiento ortográfico	1	.800.00	800.00
	Asesoramiento Metodológico	1	1,300.00	1,300.00
Total				4,202.40

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE EVALUACION



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INSTRUCCIONES.

Emplee un lápiz o un bolígrafo de tinta negra para responder el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su trabajo.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una cruz o tache, o bien, una "paloma" (símbolo de verificación).

01 Ambiente de Control

1 Califique Ud. La difusión del código de ética.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

2 ¿Califique Ud. El comportamiento ético de la dirección

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular

- d) Bueno
- e) Muy bueno

3 Califique Ud. La difusión de las metas y objetivos estratégicos de la empresa.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

4 Califique Ud. Las actividades del plan operativo de la empresa.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

5 Califique Ud. La estructura organizacional de la empresa

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

6 Califique Ud. La actualización del Manual de Organización y Funciones

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

7 Califique Ud. La supervisión que realiza la empresa.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

8 Califique Ud. Si se realiza periódicamente un inventario de los productos.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

9 Califique Ud. Los mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

10 Califique Ud. El uso del sistema de control de inventarios.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

11 Califique Ud. La clasificación de los productos.No se cumple.

- a) Muy malo
- b) Malo

- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno.

12 Califique Ud. La capacitación que ofrece la empresa.No se cumple.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

13 Califique Ud. La inducción que recibe por parte de su supervisor.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

02 Evaluación de Riesgos

14 Califique Ud. Los procedimientos establecidos para identificar faltantes en la recepción de la mercadería.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

15 Califique Ud. Los procedimientos establecidos para identificar faltantes de mercadería en el área de almacén

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular

- d) Bueno
- e) Muy bueno

16 Califique Ud. Si los productos cumplen con las especificaciones que se solicita

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

17 Califique Ud. El control de los productos vencidos.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

18 Califique Ud. El proceso de compras de mercadería.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

19 Califique Ud. El proceso de ventas de mercadería.

- f) Muy malo
- g) Malo
- h) Regular
- i) Bueno

j) Muy bueno

20 Califique Ud. El control administrativo los productos entrantes y salientes.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

21 Califique Ud. Si la empresa cumple con cuantificar el efecto que pueden ocasionar los riesgos.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

22 Califique Ud. Si la empresa toma las acciones necesarias para afrontar los riesgos.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

03 Actividades de control gerencial

23 Califique Ud. Si los procedimientos de autorización para los procesos o actividades han sido adecuadamente comunicados a los responsables.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

24 Califique Ud. Las políticas y procedimientos que la empresa establece para el cuidado de los recursos y archivos.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

25 Califique Ud. Si se verifica periódicamente los productos del área de almacén.

No se cumple.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

26 Califique Ud. La verificación del inventario físico con el reporte del sistema.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

27 Califique Ud. Si la empresa ordena la documentación correspondiente a la mercadería del almacén

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

28 Califíquese Ud. La capacitación del sistema de control que tiene la empresa.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

29 Califíquese Ud. El funcionamiento del sistema de control que presenta la empresa.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno.

04 Información y comunicación

30 Califíquese Ud. Si se aplican los procedimientos adecuados para la comunicación interna de las actividades que se realizan en la empresa.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

31 Califíquese Ud. Si los canales de comunicación que se usan permiten que la información fluya de manera clara

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

05 Supervisión

32 Califica Ud. Si en el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan con lo establecido.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

33 Califique Ud. Si las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

34 Califique Ud. Si las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se comunican.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

35 Califique Ud. Si la empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

EN GENERAL:

36 En términos generales califique Ud. El control interno de los productos del área de almacén.

- a) Muy malo
- b) Malo
- c) Regular
- d) Bueno
- e) Muy bueno

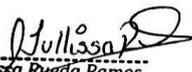
ANEXO 04: AUTORIZACIONES



AUTORIZACION

Yo, JULLISSA RUEDA RAMOS con DNI N° **44433686** actuando en nombre y representación de la Empresa **BOTICA "CENTROLAB"** en mi calidad de **Representante Legal** de la misma, por este medio autorizo a: María del Carmen Rodríguez de Rivera, con Documento de Identidad N° **03609550**, con domicilio en Calle Santa Úrsula 494 Santa Rosa Sullana para que realice dicha encuesta y así obtenga información Para efectos de investigación para la elaboración de su tesis

Sullana 09 de setiembre del 2019



Jullissa Rueda Ramos
GERENTE GENERAL
BOTICA Y PERFUMERÍA
"CENTROLAB"

JULLISSA RUEDA RAMOS
DNI 444336868

María del Carmen Rodríguez de Rivera
DNI N° 03609550

ANEXO 05: FOTOGRAFIAS



