



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DE ALMACÉN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU
CASO: EMPRESA “SUPER SPORT IQUITOS E.I.R.L”, DE
IQUITOS, 2017.

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

AUTORA:

BACH. WENDY ISABEL RODRIQUEZ ZEVALLOS

ASESOR:

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERU

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DE ALMACÉN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU
CASO: EMPRESA “SUPER SPORT IQUITOS E.I.R.L”, DE
IQUITOS, 2017.

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

AUTORA:

BACH. WENDY ISABEL RODRIQUEZ ZEVALLOS

ASESOR:

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERU

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

PRESIDENTE

DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA

SECRETARIO

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMÍN

MIEMBRO

DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por brindarme la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi formación profesional, por darme la fuerza de seguir adelante día a día a pesar de las dificultades que se me han presentado en el camino.

A mi Asesor

MGTR. Víctor Sichez Muñoz por su incondicional apoyo, tiempo y recomendaciones en la elaboración de este informe de tesis.

DEDICATORIA

A mi familia

Que son parte de mi vida y sólo me dan alegrías; además me brindan su apoyo moral para no rendirme; y me alientan a seguir adelante hasta conseguir mis metas.

A un amigo especial

Que gracias a su motivación empecé este proyecto y hoy se hace realidad; gracias a su apoyo estoy logrando cumplir mis sueños.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: Casó empresa “SUPER SPORT IQUITOS E.I.R.L” de Iquitos, 2017. Para dar cumplimiento a esta tesis se realizó el diseño de investigación de método no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso; el nivel de la investigación será descriptivo. Se le aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario al gerente de la empresa del caso, por intermedio de una entrevista y observación directa, asimismo se utilizó fichas bibliográficas, obteniendo los siguientes resultados: Correspondiente a la revisión bibliográfica; los autores, internacionales, nacionales, regionales y locales; concuerdan con sus resultados respecto a que la implementación del control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, siendo así una herramienta eficaz que permite optimizar el manejo de las existencias; permitiendo reducir los riesgos a que puedan estar expuestos sus recursos de tal manera influyendo favorablemente para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Con respecto al caso de la empresa “SUPER SPORT IQUITOS E.I.R.L”, se pudo observar que cuentan con un control interno, pero que no está debidamente implementado para lograr al 100% un orden y control general de las existencias que se encuentran en el área de abastecimiento; por ello, finalmente se deduce que la empresa deberá implementar el uso adecuado de los componentes del control interno para obtener mejores resultados en la gestión del almacén.

Palabras claves: Control interno, gestión de almacén, sector comercio.

ABSTRACT

The present investigation has like general objective: To describe the influence of the control interno in the management of warehouses of the companies of the commerce sector of Peru: company Caso "SUPER SPORT IQUITOS E.I.R.L" of Iquitos, 2017. To fulfill with this thesis the design of the non-experimental documentary research - descriptive - bibliographic - and case method; The level of the investigation will be descriptive. A questionnaire was applied to the company manager of the case through an interview and direct observation, as well as bibliographic records, obtaining the following results: Corresponding to the bibliographic review; the authors, international, national, regional and local; are in agreement with their results on the fact that the implementation of internal control allows to evaluate the degree of efficiency, effectiveness, economy and productivity in commercial companies, being an effective tool that allows to optimize the management of stocks; allowing reducing the risks to which your resources can be exposed in such a way, favorably influencing the fulfillment of the goals and objectives of the company.

Regarding the case of the company "SUPER SPORT IQUITOS E.I.R.L", it could be observed that they have an internal control but that it is not properly implemented to achieve 100% order and general control of the stocks that are in the supply area; Therefore, it is finally deduced that the company must implement the appropriate use of the internal control components to obtain better results in warehouse management.

Keywords: internal control, management of warehouses, commerce sector

CONTENIDO

Caratula.....	i
Contra Caratula.....	ii
Hoja de jurado de Tesis.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	10
II. REVISIÓN DE LITERATURA	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.1.1 Internacionales	17
2.1.2 Nacionales	19
2.1.3 Regionales	22
2.1.4 Locales.....	24
2.2 Bases teóricas	27
2.2.1 Teorías del Control Interno.....	27
2.2.2 Teoría de liquidez.....	42
2.2.3 Teoría del Almacén	44
2.2.4 Teoría de las Empresas.....	46
2.3 Marco conceptual	51
2.3.1 Control Interno.....	51
2.3.2 Gestión de Almacén.....	51
2.3.3 Almacén.....	52
2.3.4 Influencia	52
2.3.5 Empresa	53
2.3.6 Empresa Comercial.....	53
III. METODOLOGÍA	54
3.1 Diseño de investigación.....	54
3.2 Población y muestra	54
3.2.1 Población.....	54
3.2.2 Muestra	54
3.3 Definición y operacionalización de las variables	54
3.4 Técnicas e instrumentos	54
3.4.1 Técnicas.....	54
3.4.2 Instrumentos.....	54

3.5	Plan de análisis	55
3.6	Matriz de consistencia	55
3.7	Principios éticos.....	55
IV.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	56
4.1	Resultados	56
4.1.1	Respecto al objetivo específico 1.....	56
4.1.2.	Respecto al objetivo específico 2.....	59
4.1.3	Respecto al objetivo específico 3.....	61
4.2	Análisis de resultados	67
4.2.1	Respecto al objetivo específico 1	67
4.2.2	Respecto al objetivo específico 2	68
4.2.3	Respecto al objetivo específico 3	72
V.	CONCLUSIONES	75
5.1	Respecto al objetivo específico 1.....	75
5.2	Respecto al objetivo específico 2.....	76
5.3	Respecto al objetivo específico 3.....	77
5.4	Conclusión general	77
VI.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	78
6.1	Referencias bibliográficas	78
6.2	Anexos	84
6.2.1	Modelos de fichas bibliográficas	84
6.2.2	Matriz de Consistencia	85
6.2.3	Cuestionario.....	90

I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene por finalidad realizar el estudio del control interno, cuyo título es: El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa comercial “Super Sport Iquitos E.I.R.L.” de Iquitos, 2017.

Así mismo cabe resaltar que en las empresas del sector comercio el sistema de control interno es de vital relevancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad, debido a su importancia de contar con una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan adecuadamente para optimizar su gestión y cumplir con las metas propuestas (**Gómez, 2001**).

De igual forma, **Chacón (2002)** señala que la importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a que el control interno es considerado como una herramienta de gestión; es decir, es un medio para alcanzar un fin; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos que se pueden generar en el área de almacén.

Según **La República (2014, Citado por Obispo; Gonzales, 2015)** el sector comercial creció en el 2013 en 5,5 % lo que ayudó a la economía nacional, pues llegó a determinar que toda empresa que se dedica a la compraventa de bienes debe tener un buen manejo y control interno de su

almacén y procedimientos, que permitirá preservar los bienes contra pérdidas por siniestro y deterioro. Por ello se deben tomar medidas correctivas que nos permitan traer beneficios brindando servicio de calidad.

La caracterización del problema contiene el siguiente manifiesto: Revisando la literatura internacional respecto a la investigación se encontraron lo siguiente:

En todas las empresas mexicanas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización **(Aguirre; Armenta, 2012)**.

En Cuba, en la Resolución Económica del V Congreso del Partido Comunista de Cuba se consigna: “En las nuevas condiciones en que opera la economía, con un mayor grado de descentralización y más vinculados a las exigencias de la competencia internacional, el control oportuno y eficaz de la actividad económica es esencial para la dirección a cualquier nivel” y más adelante se precisa “Condición indispensable en todo este proceso de transformaciones del sistema empresarial será la implantación de fuertes restricciones financieras que hagan que el control del uso eficiente de los recursos sea interno al mecanismo de gestión y no dependa únicamente de comprobaciones externas**(Pérez, 2007)**).

Así mismo revisando la literatura nacional con respecto a nuestra investigación; se encontró que en nuestro país; Perú, el control interno de

las empresas comerciales se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables, por lo tanto el control interno se sustenta en la necesidad de la fijación de responsabilidades a los trabajadores para cumplir con sus deberes designados, solo así la empresa podrá tener éxito(**Ramón, 2004**).

Las Empresas Comerciales que desarrollan sus actividades en el ámbito geográfico del Perú obligan a las mismas, no solamente estar debidamente organizadas, sino que además deben de contar con estructuras administrativas adecuadas, con sistemas de controles internos designados exclusivamente para sus áreas de almacenen, así posibilitar gestiones adecuadas de sus inventarios, por lo tanto genera confianza en la evaluación de los controles existentes implantados por la gerencia, respecto a las etapas de; adquisición, custodia o almacenamiento y utilización de los inventarios, siendo necesario en ésta clase de empresas garantizar el mantenimiento del almacén para hacer frente a la demanda cada vez más exigente de sus clientes y consumidores asegurando con ello su eficiente gestión de sus inventarios en períodos consecutivos (**Ramon,2004**).

Mientras que por otro lado en nuestro país Perú; en el caso de las empresas constructoras como es el caso de la empresa Constructora A&A S.A.C ubicada en Trujillo, mediante estudio previo realizado en la

empresa, ésta carece de controles internos en cuanto al manejo de los inventarios que le permitan lograr una mayor eficiencia de control en la ejecución de sus labores, de manera tal que la pérdida de algunos materiales herramientas y equipos que son entregados a los trabajadores para la ejecución de sus funciones no son devueltos a la empresa a la fecha del término del contrato, por lo tanto no hay un manejo adecuado de los almacenes así mismo están desorganizados, debido a que existe sobrantes, faltantes y materiales deteriorados por las malas condiciones de almacenamiento **(Hemeryth; Sánchez, 2013)**.

Además **Naranjo; Romero (2013, citado por León, 2014)** afirma que observo que en algunas farmacias a nivel nacional, en gran mayoría del personal que labora, desconoce la existencia de un manual de políticas, normas y procedimientos contables para el inventario de mercancía, aun existiendo éste, no existe una supervisión adecuada al momento del recuento del inventario, lo que genera que puedan existir omisiones en los procedimientos y la información generada no sea real, no existe ningún tipo de documento para autorizar la salida de mercancía del almacén, y aunque exista indignación sobre las diferencias existentes entre los registros y la toma física, no se conoce quien es el responsable de dichas diferencias.

Por lo que hay que resaltar, que en la actualidad el departamento de Almacén de la empresas comerciales requiere contar con normas de control interno que permita evaluar las entradas y salidas de mercancías de manera que los procesos de control se ejecuten de forma eficaz y así el

responsable del almacén desempeñe sus funciones bajo parámetros establecidos por la empresa, ya que por el solo hecho de saber que dentro de la empresa existe un control lo suficientemente fuerte que permita una adecuada administración servirá de incentivo para que el personal involucrado realice sus labores de manera más eficiente y se conviertan en un instrumento para disuadir a cualquier miembro de la organización a cometer un acto inapropiado en el inventario (**Mejías, 2013**).

El Sistema de Control Interno en las Empresas Comerciales es importante porque promueve la eficiencia de sus operaciones, ayuda a reducir los riesgos a que puedan estar expuestos sus recursos, proporciona mayor seguridad respecto al cumplimiento efectivo de las leyes, normas y políticas aplicables.

Siendo así que las empresas de carácter comercial buscan aplicar el control interno para subsanar errores, por ello muchas veces el control interno o la aplicación de soluciones, no deberían ser solo momentáneas, sino permanentes y/o periódicas. Por ello realizaremos la investigación informativa en la empresa **“Super Sport Iquitos E.I.R.L” de Iquitos, 2017**; con el fin conocer la influencia del control interno en la gestión de su almacén, y si realmente cuentan con ello para un adecuado control de sus inventarios.

Por la argumentación brindada de la poca información de la localidad sobre las variables y unidades de análisis de investigación, es imprescindible realizar el estudio respecto al control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio

del Perú; siendo el enunciado del problema de investigación el siguiente:
¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa **“Super Sport Iquitos E.I.R.L” de Iquitos, 2017?**. Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa comercial **“Super Sport Iquitos E.I.R.L” de Iquitos, 2017.**

Seguidamente para poder alcanzar el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector comercial del Perú, 2017.
2. Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de la empresa **“Super Sport Iquitos E.I.R.L” de Iquitos, 2017.**
3. Hacer un análisis de la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector comercial del Perú y de la empresa comercial **“Super Sport Iquitos E.I.R.L” de Iquitos, 2017.**

Sucesivamente este trabajo de investigación se justifica por los siguientes criterios:

1. La investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento; es decir permitirá determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las

empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “**Super Sport Iquitos E.I.R.L**” de Iquitos, 2017.

2. Así mismo se justifica porque la implementación del control interno en la empresa significaría lograr un gran desarrollo en la gestión de almacén, teniendo en cuenta que los inventarios de materiales, herramientas y equipos representan para la empresa, una de las partidas de mayor importancia en la composición de su activo, por la cual requieren de una atención muy especial, ya que de su buena y sana administración depende en gran medida el éxito en la empresa.
3. También la siguiente investigación a nivel metodológico se fundamenta por lo que cumple con la normas establecidas para su realización con todos los procedimientos establecidos y necesarios para poder formular, validar y desarrollar el contenido dentro de esta investigación lo que permitirá responder a las interrogantes planteadas dentro del proceso investigativo, por lo tanto en un futuro se espera poder contribuir a manera de guía a las futuras investigaciones relacionadas con las variables de análisis desarrollado en el presente trabajo.
4. Finalmente la presente investigación, se justifica porque a través de su elaboración, presentación y sustentación al término del estudio me servirá para obtener el título de contador público.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, menos Perú; sobre aspectos relacionados con nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

Ramírez (2010) En su trabajo titulado: Sistema informático para la gestión de almacén de la abarrotera Milenio S.A. de C.V. México; su objetivo principal fue promover un sistema informático mediante el análisis de la operación actual para eficientar la gestión del almacén, a través de una propuesta diseñando el estudio general de los inventarios, la propuesta consistió en un Sistema Informático para la Gestión de Almacén, siendo así que un sistema Informático para la Gestión de Almacén, se lograría a través del análisis de las operaciones actuales del área de almacén de la abarrotera Milenio S.A. mediante la aplicación de herramientas como la observación y el estudio de las variables del área sujeta a investigación, siendo así se determinó que su situación actual no es favorable y se encuentra en desventaja con respecto a sus competidores, por lo que con la propuesta se mejoraría las operaciones en el área de almacén, logrando una eficiencia y eficacia en cuanto al control y organización de las existencias.

López (2010) en su tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno en el almacén para la ferretería “LOZADA”. Santo Domingo-Ecuador; cuyo objetivo principal fue diseñar un sistema de control en el almacén; riguroso, relativo al ingreso y despacho de la mercadería con las cuales se obtendrán como resultado inventarios con menos porcentaje de error. Realizando la aplicación de un cuestionario con preguntas para los empleados y gerente de la empresa, de tal forma que instruyan sobre cuáles son los procesos que se manejan en el almacén y demás procesos que realiza; obteniendo como resultados que No existe un control permanente a nivel del almacén en lo referente a las entradas y salidas de mercadería; la capacitación al personal también es una actividad que en esta organización se la tiene completamente descuidada, no se realiza una constatación física periódica de la mercadería de tal manera que en varias ocasiones se han presentado pedidos que no se pueden cumplir debido a que no se encuentran en existencias.

Rojas (2007) En su tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos Guatemala, cual objetivo general es implementar un nuevo sistema de control para la empresa comercial repuestos electrónicos en la cual se plantea el diseño de un sistema de control interno, a través de manuales administrativo y contable, que mediante la formulación y análisis de procedimientos, se identifique y minimice las debilidades de control interno, y se presenten

oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones, con el fin de ayudar a la unidad de análisis a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos, obteniendo como resultados que el costo de un sistema de control interno se debe diferenciar por el beneficio general que produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la empresa; como consecuencia, en el proceso de diseño del sistema de control interno conviene considerar que los procedimientos que se dictan no resulten onerosos a la entidad.

2.1.2 Nacionales

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú; menos la región Loreto, sobre aspectos relacionados con nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

Hemeryth, Sánchez (2013) En su tesis titulada: Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013 Perú; cuyo objetivo general es demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013; mediante recolección de datos en 5 almacenes de la

empresa Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013; encontrando los siguientes resultados: que le hace falta de una estructura organizativa definida en la empresa además de carencia de un Manual de Organización y Funciones, para esto se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área, también se obtuvo que el personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma.

Obispo (2015) En su tesis titulada: Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013; cuyo objetivo general fue identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú en el periodo 2013. La investigación fue descriptiva, y para recoger información se utilizaron las fichas bibliográficas. El principal resultado es: el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, con lo que se logra en muchos casos alcanzar en un 100% sus objetivos y metas programados. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna, y contar con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial. La principal conclusión es: la existencia de un control influye en las diferentes áreas de la

empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad, y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. El entorno o el ambiente forma al personal para que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades.

Zarpan (2013) En su tesis titulada: Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca-2012, Perú. Se tomó en cuenta como objetivo general evaluar el sistema de control interno para detectar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la Municipalidad de Pomalca, empleando teorías y aportes de distintos autores de trabajos científicos metodológicamente la investigación fue de tipo aplicada no-experimental y se utilizó el diseño descriptivo- explicativo obteniendo como resultado: un diagnostico que no se aplicaban los controles internos establecidos en las Normas Técnicas de control y como consecuencias no constituyen actividades de control que ayuden a mitigar el riesgo. Asimismo se corrobora que la gestión de riesgos es deficiente detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta donde la entidad decide no actuar frente al riesgo al momento de no aplicar medidas de control para poder mitigar o disminuir el riesgo producido en la entidad; concluyendo así que la implementación de controles para prevenir el riesgo es de suma importancia para evitar pérdidas que perjudicaran a una empresa.

Vásquez (2015) En su tesis titulada: El control interno de inventarios y su influencia en la situación económica y financiera de las empresas: caso de la empresa metalmecánica 'ABC' de Trujillo, 2013; cuyo objetivo general fue determinar y describir la influencia del control de inventarios en la situación económica y financiera de las empresas en general y de la empresa metalmecánica “ABC” de Trujillo, 2013. Para llevarla a cabo se utilizó el diseño bibliográfico documental y de caso; aplicando un cuestionario de 20 preguntas, encontró los siguientes resultados: El control de inventarios es una herramienta eficaz que permite optimizar el manejo de las existencias, promueve la eficiencia, eficacia y economía en los procesos, mejorando la operatividad de las actividades con documentos que sustenten sus operaciones. En cuanto a la empresa ABC se encontró que no utiliza el control de inventarios como herramienta en la mejora de la gestión de los inventarios, llevando su control de manera empírica, esta situación afecta la toma de decisiones adecuadas, oportunas y futuras, incrementándose los costos logísticos y de producción, lo que genera disminución en el margen de utilidad; esta situación influye directamente en la situación económica y financiera de la empresa.

2.1.3 Regionales

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de nuestra región Loreto, menos Iquitos; sobre aspectos relacionados con nuestra variable de estudio

y unidades de análisis.

Chávez (2012) En su trabajo de investigación denominado: El control interno en la empresa central de gestión de negocios de la ciudad de Huaraz, 2012. Huaraz - Ancash, cuyo objetivo general fue : determinar el control interno en la empresa “CGN” – 2012, el tipo de investigación fue: cualitativo -descriptivo, se encontró los siguientes resultados: En comparación a la información recolectada y del control interno de la empresa CGN, podemos notar que los procesos de control interno se encuentran ejecutados en todas las áreas y están implementadas en la mayoría de las actividades que se realiza, la cual influye favorablemente para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, sin embargo es necesario la implementación de un comité de control interno, para que exista un mayor control en todas las actividades realizadas en la empresa.

Crisoles (2012) en su trabajo de investigación denominado: el control interno en las empresas comerciales de electrodomésticos en la ciudad de Huaraz - 2012, cuyo objetivo general fue: determinar el control interno en las empresas comerciales de electrodomésticos en la ciudad de Huaraz -2012, el tipo de investigación fue: tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, se encontró los siguientes resultados: las empresas comerciales en la ciudad de Huaraz tienen implementado su sistema de control interno basado en el modelo COSO, si bien todas las organizaciones necesitan llevar a cabo prácticas de

control, este informe está especialmente orientado a aquellas en las que por su envergadura, requieren y están en condiciones de aplicar mecanismos formales y preestablecidos de control para evitar o reducir los fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, tanto por parte del personal, como de clientes y proveedores.

Chico (2014) En su trabajo de investigación denominado: Implementación del sistema de control interno en el área de abastecimiento de la municipalidad distrital de Ranrahirca - provincia de Yungay, 2014. Huaraz-Ancash, cuyo objetivo general fue: determinar si la implementación del sistema de control interno incide en el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Ranrahirca - Provincia de Yungay 2014, el tipo de investigación fue: cuantitativa y descriptiva; la técnica utilizada fue la encuesta, se encontró los siguientes resultados: Se ha determinado que la implementación del Sistema de Control Interno incide directamente en el Área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Ranrahirca 2014, de acuerdo a los siguientes resultados empíricos, el 60% desconoce las funciones del área de abastecimiento, de igual manera un 60% desconocen las normas que rigen el sistema de abastecimiento; y el 80% no tienen conocimiento de los subsistemas de abastecimiento.

2.1.4 Locales

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún

investigador, relacionado con mis variables de investigación en el distrito de Iquitos.

León (2014) En su trabajo titulado: Caracterización del control interno en el área de almacén en las empresas comerciales del Perú, caso empresas farmacéuticas de Chimbote, 2013, de quien su objetivo general es Determinar y describir las Características del control interno en el área de almacén en las empresas comerciales del Perú. Caso empresas farmacéuticas de Chimbote, 2013 a través del recojo de muestras en 15 farmacias a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta quien obtuvo como resultado: que la existencia de un sistema de control en el área de almacén mejora significativamente la gestión de los inventarios debido a que proporciona una mejora en los procesos en el control de los inventarios y en la distribución física de los almacenes.

García (2012) En su trabajo de investigación denominado: Deficiencias en el sistema de control interno en el área de almacén y su incidencia en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2012. Chimbote-Ancash, cuyo objetivo general fue: describir las incidencias que genera las deficiencias de un sistema de Control Interno en el área de almacén para una buena gestión de las empresas comerciales del Perú 2012, el tipo de investigación fue: cualitativo – descriptiva, se encontró los siguientes resultados: Es necesario implementar los manuales de organización, reglamentos

y directivas internas, porque esto permite a la administración tener a tiempo los documentos que le permitan obtener una buena gestión y esto conlleva a comparar con lo planificado o proyectado en relación al área de almacén. Al contar con recurso humano preparado esto permitirá eliminar errores frecuentes tales como: Malas políticas de compra, faltantes, inventario excesivo y/u obsoleto, ingreso de artículos sin registro, personal no capacitado y desmotivado, desperdicio de tiempo y de recursos.

Ramos (2015) En su trabajo titulado: Diagnostico y propuesta de un control interno en el área de almacén de la empresa Motorepuestos Coronel SAC del distrito de nuevo Chimbote – 2014; de quien su objetivo general es: Determinar y describir el diagnóstico y propuesta de un control interno en el área de almacén de la empresa Motorepuestos Coronel SAC del distrito de nuevo Chimbote – 2014; el tipo de investigación fue: cuantitativa y descriptiva; la técnica utilizada fue la encuesta, encontrando los siguientes resultados: la situación actual del control interno en el almacén de la empresa Moto repuestos Coronel, mostro mucha deficiencia, la empresa no cuenta con un manual de organización de funciones establecido en el cual cada trabajador conozca su rol, así mismo que la empresa no cuenta con inventario físico, mostrando que es deficiente en el servicio de despacho así mismo constato con insuficiencia de productos en el almacén para cubrir con los pedidos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías del Control Interno

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera que pueda identificar puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad **(Contraloría general de la república dominicana, 2016)**.

Así mismo **Rivero (2011)** nos afirma que en la actualidad el Control Interno juega un papel decisivo, ya que es un proceso que no trata solo de detectar y aplicar medidas, sino de estudiar qué elementos facilitan los descontroles y qué es necesario hacer para evitar las transgresiones. De aquí que la comprensión de los controles puede ayudar a cualquier empresa a obtener logros significativos en su desempeño con un alto grado de eficiencia, eficacia y economía, parámetros indispensables para la toma de decisiones y cumplimiento de las metas.

El control interno forma parte del control de gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiera y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos,

promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna, logrando su cumplimiento (**Moreno, 2009**).

2.2.1.1 Informe COSO

El informe COSO es un proceso efectuado por el concejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos de acuerdo a los siguientes puntos:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables

“Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a estos. Orientado a objetivos es un medio, concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras. Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos.”

2.2.1.1.1 Concepto de Control Interno

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son confiables y que la actividad de la entidad se ejecuta eficazmente según las directrices señaladas por la

administración. En esta fase se puede decir que el control interno asume dos roles:

1. El rol de ejecución a cargo de la administración.
2. El rol de evaluación, a cargo de los auditores (especialmente de los externos).

El control interno actual, centra sus esfuerzos en la calidad derivada del posicionamiento en los más altos niveles estratégicos y directivos, como requisito mínimo para garantizar la eficiencia del control interno. Es aquí donde se reconoce el fruto de los esfuerzos originados por el COSO. La estructura conceptual COSO se ha impuesto como estándar internacional de referencia válida en el mundo empresarial privado y público, porque se centra en el control interno, mientras que para sus competidores como COCO y Cardbury (se centra en el control.); Baldrige (se centra en manufactura) e ISO (calidad) **(Mantilla, 2007).**

2.2.1.1.2 Elemento del Control Interno

Los elementos básicos de control interno son:

1. Un plan de Organización, que provea una separación apropiada de responsabilidades funcionales.
2. Un sistema de autorización de procedimientos de registros adecuados, para proveer un control financiero razonable sobre los activos, pasivos,

ingresos y gastos.

Prácticas sanas, a seguirse en la ejecución de los deberes y funciones de cada unidad y servidor de la organización.

3. Un grado de idoneidad, del personal proporcional a sus responsabilidades, y
4. Una función efectiva, de auditoría interna.

2.2.1.1.3 Clases de Control Interno

El control le clasificaremos desde tres puntos de vista
(Mantilla, Estupiñan; 2007):

Por función

- a. Control Administrativo.- Es el que se aplica a todas las actividades de la entidad; por ejemplo el control del personal, control financiero, control de producción, control de calidad.
- b. Control Financiero.- De la mayoría de las actividades administrativas se deriva una serie de operaciones que se miden en términos monetarios.

Por la ubicación

- a. Control Interno.- Este proviene de la propia entidad, que cuando es sólido y permanente resulta ser mejor.
- b. Control Externo.- Es un control independiente que es ejercido por una entidad diferente; quien controla desde afuera, mira desviaciones que la propia

administración no puede detectarlas y dado el carácter constructivo de control externo las recomendaciones que se formula resultan beneficiosas para la organización.

Por la acción

- a. Control Previo.- Cuando se ejerce labores de control antes de que un acto administrativo surta efecto, ejemplo: La totalización y revisión de roles antes de su pago.
- b. Control Concurrente.- Es el que se produce al momento en que se está ejecutando un acto administrativo, ejemplo: El control de materiales de construcción.
- c. Control Posterior.- Es el que se realiza después de que se ha efectuado una actividad. Dentro de este control se encuentra la auditoría”

2.2.1.1.4 Control Interno basado en Principios

El control interno no es una oficina o una persona, es un sistema integral que debe aplicarse por cada uno de los integrantes de una entidad basados en principios preestablecidos o diseñados para hacer las cosas cada vez mejor.

“Se puede señalar siete principios:

- Segregación de funciones

- Autocontrol
- De arriba hacia abajo
- Costo menor que beneficio
- Eficacia
- Confiabilidad
- Documentación.

2.2.1.1.5 Estructura Conceptual del Control Interno

Información brindada por (Mantilla, Estupiñan; 2007); COSO: Corresponde a las siglas de: “committee of sponsoring organizations of the treadway commision” (Comité de Organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway), agrupación que reúne la información sobre tendencias y conocimientos relativos al control interno a nivel mundial y presentó una nueva visión actualizada de la materia incluyendo el concepto que se encuentra vigente en los Estados Unidos de América.

Las primeras definiciones de “control interno” apenas presentaba indicios de la composición y la finalidad de ese concepto, y no daba respuesta a interrogantes tales como:

- a) Cuál es la relación entre el control y los objetivos de la organización.
- b) Quién es el responsable del control.
- c) Qué relación existe entre el proceso administrativo y el control.

La Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Instituciones Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI)¹¹ definió el control interno como el “plan de organización y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, orientadas a proporcionar una garantía razonable de que se cumplen los objetivos de promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada; preservar el patrimonio de pérdida o despilfarros, abuso, gestión, errores, fraudes o irregularidades; respetar las leyes y reglamentaciones y estimular la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos, y obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.”

2.2.1.1.6 Importancia del Control Interno

El control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan

asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos (**Mantilla, Estupiñan; 2007**).

2.2.1.1.7 Objetivos del Control Interno

La contraloría general de la república (2014), El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

Cada entidad tiene una misión, la cual determina sus objetivos y las estrategias necesarias para alcanzarlos. Los objetivos pueden establecerse para la organización como conjunto o dirigirse a determinadas actividades dentro de

la misma. Aunque muchos objetivos son específicos de una sola entidad, otros ampliamente compartidos. Por ejemplo, en la totalidad de las entidades tienen como objetivo el conseguir y mantener una buena reputación tanto en el ámbito general de los negocios como en el de sus clientes, facilitar unos estados financieros fiables a sus accionistas y actuar de acuerdo con las leyes aplicables **(Mantilla, Estupiñan; 2007)**.

Los objetivos pueden clasificarse en tres categorías:

1. Operacionales.- Referente a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.
2. Información Financiera.- Referente a la preparación y publicación de los estados financieros fiables.
3. Cumplimiento.- Referente al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y las normas que le sean aplicables.

De un sistema de control interno puede esperarse que proporcione un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables. La consecución de dichos objetivos, basados en gran medida en las normas impuestas por terceros ajenos a la entidad, solo depende de cómo se llevan a cabo las actividades desarrolladas bajo el control

de la entidad. Información brindada por **(Mantilla, Estupiñan; 2007)**.

2.2.1.1.8 Normas de Control Interno

Según la **Contraloría General de la Republica (2014)** El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos.

Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

2.2.1.1.9 Componentes del Control Interno

Romero (2012), anuncia que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, según el COSO que se derivan de la forma cómo la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

a) Ambiente de Control

Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

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

Factores del Ambiente de Control:

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.

- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado.

b) Actividades de Control

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización

de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos.

Estos controles permiten:

1. Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
2. Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
3. Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar. Para esto se debe explicitar cuáles son las funciones de control que le corresponden a cada individuo.

c) Evaluación de Riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos

específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

Los riesgos de actividades también deben ser identificados, ayudando con ello a administrar los riesgos en las áreas o funciones más importantes; las causas en este nivel pertenecen a un rango amplio que va desde lo obvio hasta lo complejo y con distintos grados de significación, deben incluir entre otros aspectos los siguientes:

- La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.
- La evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
- El establecimiento de acciones y controles necesarios.
- La evaluación periódica del proceso anterior

d) Información y Comunicación

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos e control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

1. Controles Generales: Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha.
2. Controles de Aplicación: Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente.

e) Supervisión y Seguimiento

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

- El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando.
- Si las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o poco.
- Si son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.

2.2.2 Teoría de liquidez

La gestión de almacenes en teoría es un proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento

dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material; materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. La gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización **(León, 2011)**.

La gestión de almacenes para empresas que se dedican a producir alimentos, insumos y productos de higiene de consumo masivo, es importante por ser el lugar donde se manipula, guarda y conserva antes que llegue al cliente. El movimiento de productos terminados, destinados para la alimentación y el consumo cobra mayor importancia en un almacén ya que cualquier defecto en su presentación inmediatamente es rechazado así mismo, en el almacén se detiene a realizar un control de las existencias como tenemos: cantidad, vencimiento, adecuada rotación, clasificación **(Morante; 2012)**.

Por ello podemos definir el control de gestión como un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa para lograr los objetivos planteados.

El fin último del control de gestión es el uso eficiente de los recursos disponibles para la consecución de los objetivos. Sin embargo podemos concretar otros fines más específicos como los

siguientes: Informar; Consiste en transmitir y comunicar la información necesaria para la toma de decisiones. Coordinar; Trata de encaminar todas las actividades eficazmente a la consecución de los objetivos. Evalúa; La consecución de las metas (objetivos) se logra gracias a las personas, y su valoración es la que pone de manifiesto la satisfacción del logro. Motiva; El impulso y la ayuda a todo responsable es de capital importancia para la consecución de los objetivos **(León, 2011)**.

2.2.3 Teoría del Almacén

El almacén se encarga de la guarda y custodia de materiales y productos que representan una inversión cuantiosa y por eso, requiere de personal responsable y conocedor de los artículos bajo su cuidado, para evitar errores en el manejo de los mismos que puedan perjudicar las operaciones de producción o de ventas. También se dice que es una unidad de servicio en la estructura organizacional y funcional de una empresa comercial o industrial, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos **(Cobarrubia, 2012)**.

Se podría decir que el almacén es una área de la empresa en donde se ubican la mercancía, es el lugar donde los productos deben estar debidamente ordenados conforme a la calidad, variedad, fecha de vencimiento o por tipo de producto, así al momento de requerir algún artículo en particular, saber exactamente el

lugar donde se encuentra ubicado así lograr un mejor control en el almacén.

Y por último, el almacenamiento propiamente dicho debe ser el as adecuado para realizar una rápida identificación y colocación del producto. Contando para ello con los medios de almacenamiento más modernos. Por esta razón resulta importante que el almacenamiento, el control y el manejo de tan importantes elementos vayan al nivel de la tecnología (**Morante, 2013**).

2.2.3.1 Procesos Básico de Almacén

1. Recepción
2. Almacenamiento
3. Control de Inventario
4. Preparación de Pedidos
5. Despacho (Embarque)

2.2.3.2 Relación del Control Interno con Gestión de Almacén

Para que toda iniciativa, empresa, proyecto, programa, entidad, etc. tenga éxito, se requiere que el control forme parte inherente del ciclo de gestión y de su mejora continua, proponiendo un ciclo de mejora continua que consiste en un proceso conformado por cuatro pilares: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (**Contraloría General de la República, Lima - Perú, 2015**).

Las reglas básicas para la mejora continua son:

- No se puede mejorar nada que no se haya CONTROLADO
- No se puede controlar nada que no se haya MEDIDO
- No se puede medir nada que no se haya DEFINIDO
- No se puede definir nada que no se haya IDENTIFICADO.

2.2.4 Teoría de las Empresas

Según **García & Taboada (2012)** afirman que Las empresas son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Son importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos en la economía y, además, porque son de las principales entidades impulsoras del cambio tecnológico en cualquier país.

Por otro lado **Alvarado (2011)**, La filosofía de la empresa es crecer junto con los clientes creando fuentes de trabajo, la meta es buscar el bienestar de los clientes satisfaciendo sus necesidades con productos de calidad, con un buen servicio y una organización confiable, esto quiere decir que las empresas son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos, asimismo son importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos en la economía y, además, porque son de las principales entidades impulsoras del cambio.

2.2.4.1 Clasificación de las Empresas

2.2.4.1.1 Según su Constitución Patrimonial

Según **Rojas (2007)** nos menciona la siguiente clasificación:

a) Privadas

El capital económico es aportado por la iniciativa privada, son operadas en cualquiera de las formas que adopte, y se organicen, ya sea como empresa individual o como sociedades.

b) Estatales

Son las que pertenecen al Estado y que por la naturaleza de su actividad, el Estado crea, financia y explota generalmente en forma monopolista con la finalidad de operar eficientemente y a bajo costo, beneficiando con esto a la colectividad. La tendencia es que sean autofinanciables.

c) Mixtas

Son sociedades, con participación pública y privada, en el aporte de capital y de gestión. Por lo general el Estado es el socio mayoritario, porque posee la mayoría del capital y, por consiguiente, el control administrativo. Generalmente prestan servicios de utilidad pública.

2.2.4.1.2 Según su Actividad

Las empresas del Sector Servicio.- Existen diferentes necesidades colectivas, que deben ser satisfechas de una u otra forma, no siempre es por medio de la obtención o adquisición de un bien material, sino que es por el hecho de que nos presten un servicio que nos sentimos conformes y con nuestras necesidades cumplidas o cubiertas, las empresas de Servicios tienen el fin de brindarle a la comunidad este beneficio para ser complacidos **(Rojas, 2012)**.

Las empresas del Sector Industrial.- Tienen como finalidad transformar las materias primas en productos elaborados de forma masiva, existen diferentes tipos de industrias según los productos que estas fabriquen y la materia prima que utilicen, Ej. La industria alimentaria. Se encuentran en la ciudad o en sectores aledaños, gracias a la implementación de maquinarias disminuye la mano de obra que son un instrumento clave para el desarrollo socio-económico de un país, plantean actividades para el cumplimiento de sus objetivos **(Rojas, 2012)**.

Dado que en las empresas industriales existe un proceso de transformación de materias primas, estas requieren de la implementación de un sistema de costos que les permita valorar eficazmente el costo del producto terminado; esta

es una de las diferencias con respecto a las empresas comerciales, puesto que en estas últimas, el costo de la mercancía o de los inventarios corresponde al valor de la compra de la mercancía.

2.2.4.2 Empresas Comerciales del Perú

Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados.

Pueden clasificarse en:

1. Mayoristas: Venden a gran escala o a grandes rasgos.
2. Minoristas (detallistas): Venden al por menor.
3. Comisionistas: Venden de lo que no es suyo, dan a consignación.

Las empresas comerciales compran una mercancía que luego venden normalmente a un precio superior, pero sin haberle efectuado ninguna transformación sustancial. Los productos que compra ya están terminados y en igual forma los venden luego a los consumidores sin variaciones de fondo, excepción hecha quizás de modificaciones menores en los empaques y otras por el estilo (Matos,2000).

2.2.4.2.1 Clasificación de las Empresas Comerciales

El avance tecnológico y económico ha originado la existencia de una gran diversidad de las empresas, éstas pueden clasificarse en diversos puntos de vista: Según la magnitud de la empresa; De acuerdo al tamaño de la

empresa se dice que pueden ser pequeña, mediana o grande; pero al aplicar este enfoque hay dificultades para hacerlo existen diversos criterios los más usados son

(Matos, 2000):

- 1. Financiero:** El tamaño de la empresa se determina con base en el capital.
- 2. Personal:** Este enfoque establece que una empresa pequeña es aquella en la que hay menos de 250 empleados y mediana a la que tiene entre los 250 y 1000 trabajadores; grande es la que tiene o se compone por más de 1000 trabajadores.
- 3. Producción:** Este enfoque califica las empresas dependiendo del modo de maquinación. Una empresa pequeña es aquella en la que el trabajo del hombre es decisivo o sea que su producción es artesana, en ocasiones puede estar mecanizada pero generalmente la máquina es obsoleta y requiere de mucha mano de obra.
- 4. Ventas:** Establece el tamaño de la empresa con relación al mercado que la empresa obtiene en el monto de sus ventas.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Control Interno

El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos **(Contraloría General de la República, lima - Perú, 2015)**.

El control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización **(Wladimir, 2002)**.

2.3.2 Gestión de Almacén

En teoría es el conjunto de procesos que optimizan la logística funcional, permitiendo tener fiabilidad de la información, maximización de volumen de disponible, optimización de las operaciones de manipuleo y transporte de mercadería, rapidez en entregas y con ello reducción de costos **(Chuquino, 2015)**.

La gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento

dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material - materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados (López, 2012).

2.3.3 Almacén

Es el local, espacio o lugar físico que está destinado para alojar mercancías o en el cual se venden productos al por mayor y se lo designa almacén. Para algunas industrias y agentes de la economía, el almacén, resulta ser un espacio elemental para su satisfactorio funcionamiento dado que sin él difícilmente se podría garantizar la rueda de venta. En el almacén se pueden guardar las materias primas que se emplean en el proceso de producción en cuestión así como también pueden resguardarse los productos semiterminados o terminados totalmente para ser luego destinados al canal de venta o de distribución que corresponda (Definiciones ABC, 2007).

2.3.4 Influencia

Se refiere al efecto o consecuencia que puede tener una cosa sobre otra, es decir, se emplea para denotar la repercusión de algo en la función de una persona u objeto que pueda manipularse. En el caso de los seres humanos, los cuales viven en una fluctuante sociedad la cual toma diversas decisiones en pro del bienestar, la influencia es el acto con el que se puede convencer al punto de guiar a una persona por un camino determinado. Las razones por las que una persona caiga en la influencia de otra o por una tendencia son de

acuerdo al entorno en el que se desarrolla la situación (**concepto definición, 2013**).

2.3.5 Empresa

Es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. La actividad productiva consiste en la transformación de bienes intermedios (materias primas y productos semielaborados) en bienes finales, mediante el empleo de factores productivos (básicamente trabajo y capital) (**Matos, 2000**).

2.3.6 Empresa Comercial

Las empresas comerciales son aquellas actividades económicas organizadas que se dedican a la compra y venta de productos que bien pueden ser materias primas o productos terminados; las empresas comerciales cumplen la función de intermediarias entre los productores y los consumidores y no realizan ningún tipo de transformación de materias primas (**Matos, 2000**).

Tengo la seguridad de que el diseño e implementación del Manual de Control Interno, liberado de formalismos, de burocracias, asumido con responsabilidad por los jefes y con amplia participación de todos los directivos, ejecutivos y trabajadores, puede ser un valioso instrumento para cumplir con eficacia los retos que tenemos por delante superar para bien de la Empresa, que para este caso se realizara para el área del almacenamiento.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue descriptivo– bibliográfico – documental y de caso.

3.2 Población y muestra

Dado que la investigación fue descriptiva bibliográfica, documental y de caso no hubo población, tampoco muestra.

3.2.1 Población

Dado de que la investigación fue bibliográfica y de caso no hubo población.

3.2.2 Muestra

Dado de que la investigación fue bibliográfica y de caso no hubo muestra.

3.3 Definición y Operacionalización de las variables

No se aplicó por ser la investigación bibliográfica y de caso.

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de: revisión bibliográfica y entrevista.

3.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó los instrumentos de: fichas bibliográficas y cuestionario de preguntas cerradas.

3.5 Plan de análisis

Para conseguir los resultados del objetivo 1 se realizó la revisión bibliográfica de la literatura pertinente (antecedentes nacionales, regionales, locales).

Para conseguir los resultados del objetivo 2 se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo 3 se realizó, un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2 tomando en cuenta los elementos pertinentes de comparación.

3.6 Matriz de consistencia

Anexo 01

3.7 Principios éticos

Esta presente investigación se basó de acuerdo al código de ética del contador público de los cuales los fundamentales principios son: integridad (honestidad, dignidad, y sinceridad en toda circunstancia); objetividad (imparcialidad); independencia (demostrar absoluta independencia mental y de criterio con respecto a todo interés que pudiera considerarse incompatible con los principios de integridad); competencia profesional y cuidado; responsabilidad; así mismo acatando con las normas establecidas por la escuela profesional de contabilidad, de esta manera se llevó a cabo la realización de esta investigación, negando cualquier acto que pueda deshonrar la veracidad de la información de este documento. Por lo tanto

logramos culminar satisfactoriamente cumpliendo con lo esencial en esta tesis que es ser originales en el contenido y desarrollo realizado.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

- 4.1.1 **Respecto al objetivo específico 1:** Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector comercial del Perú, 2016.

CUADRO 01
INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL ALMACEN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ, 2017

AUTORES	RESULTADOS
Ramírez (2010)	Afirma que con la implementación de un sistema Informático para la Gestión de Almacén, se lograría un control y organización adecuada del almacenamiento, de la abarrotera Milenio S.A. mediante la aplicación de herramientas como la observación y el estudio de las variables, siendo así se determinó que su situación actual no es favorable y se encuentra en desventaja con respecto a sus competidores, por lo que con la propuesta de implementar manuales de organización se mejoraría el proceso de las operaciones, logrando una eficiencia y eficacia en cuanto al manejo y organización de las existencias.
Hemeryth (2013)	Afirma que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. realizando el estudio pertinente obtuvo que le hace falta la implementación de un control interno sistemático con una estructura organizativa definida en la empresa; además de carencia de un Manual de Organización y Funciones, también se obtuvo que el personal de

	<p>almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma; para esto se diseñara la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área..</p>
Zarpan(2013)	<p>Establece que un diagnostico que no se aplican los controles internos establecidos en las Normas Técnicas de control y como consecuencias no se establecen actividades de control que ayuden a mitigar el riesgo en el área de almacenamiento, asimismo se corrobora que la gestión contra riesgos es deficiente detectando de esta forma que la entidad deciden o actuar frente al peligro al momento de no aplicar medidas de control en el área de abastecimiento; concluyendo así que la implementación de controles para prevenir el riesgo es de suma importancia para evitar pérdidas que perjudicaran a la empresa..</p>
Vásquez(2015)	<p>Establece que el control de inventarios es una herramienta eficaz que permite optimizar el manejo de las existencias, promueve la eficiencia, eficacia y economía en los procesos, mejorando la operatividad de las actividades con documentos que sustenten sus operaciones. En cuanto a la empresa ABC se encontró que no utiliza el control de inventarios como herramienta en la mejora de la gestión de los inventarios, llevando su control de manera empírica, esta situación afecta la toma de decisiones adecuadas, oportunas y futuras, incrementándose los costos logísticos y de producción, lo que genera disminución en el margen de utilidad; esta situación influye directamente en la situación económica y financiera de la empresa.</p>
Chávez(2012)	<p>Establece que se puede notar que los procesos de control interno ejecutadas en todas las áreas & implementadas en la mayoría de las actividad es que se realiza, influye favorablemente para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, sin</p>

	<p>embargo es necesario la implementación de un comité de control interno, para que exista un mayor control en todas las actividades realizadas en la empresa.</p>
<p>Crisoles (2012)</p>	<p>Establece que si bien todas las organizaciones necesitan llevar a cabo prácticas de control, por lo tanto las empresas comercial es que implementen un sistema de control interno deben basarse en el modelo COSO, debido a que este informe está especialmente orientado a aquellas en las que por su envergadura, requieren y están en condiciones de aplicar mecanismos formales y preestablecidos de control para evitar o reducir los fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, tanto por parte del personal, como de clientes y proveedores.</p>
<p>León(2014)</p>	<p>Establece que la existencia de un sistema de control en el área de almacén mejora significativamente la gestión de los inventarios debido a que proporciona una mejora en los procesos en el control de los inventarios y en la distribución física de los almacenes.</p>
<p>García (2012)</p>	<p>Es necesario implementar políticas, manuales de organización, reglamentos y directivas internas, ya que esto permite a la administración tener a tiempo los documentos que le permitan obtener una buena gestión y esto conlleva a comparar con lo planificado o proyectado en relación al área de almacén. Al contar con recurso humano preparado esto permitirá eliminar errores frecuentes tales como: Malas políticas de compra, faltantes, inventario excesivo y/o obsoleto, ingreso de artículos sin registro, personal no capacitado y desmotivado, desperdicio de tiempo y de recursos.</p>
<p>Ramos (2015)</p>	<p>Asegura que la situación actual del control interno en el almacén de la empresa Moto Repuestos Coronel, mostro mucha deficiencia, la empresa no cuenta con un manual de organización de funciones establecido en el cual cada trabajador conozca su rol, asimismo que la empresa no cuenta con inventario físico, mostrando que es deficiente en el servicio de despacho asimismo constato con insuficiencia de productos en el almacén para cubrir</p>

con los pedidos.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes, nacionales, regionales y locales de la presente investigación.

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:

Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de la empresa “**Super Sport Iquitos E.I.R.L**” de Iquitos, 2017”.

CUADRO 02
INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN
DE ALMACEN DE LA EMPRESA “SUPER SPORT
IQUITOS E.I.R.L de IQUITOS, 2017.

ITEM
<p>ASPECTOS GENERALES:</p> <ol style="list-style-type: none">1. ¿La empresa “Súper Sport Iquitos E.I.R.L”, tiene implementado un sistema de control interno?2. ¿La empresa se dedica al sector comercial? <p>I. AMBIENTE DE CONTROL</p> <p>Filosofía de la Dirección</p> <ol style="list-style-type: none">1.1 ¿Existe políticas claramente definidas y expresadas en cuanto al cumplimiento de sus funciones laborales? <p>Valores y Código de Conducta</p> <ol style="list-style-type: none">1.2 ¿Considera usted que en la empresa “Super Sport Iquitos E.I.R.L”, existe interacción y valores éticos en el personal que labora en el área del almacén? <p>Asignación de Autoridad y Responsabilidad</p> <ol style="list-style-type: none">1.3 ¿Existe un manual de procedimiento que describa lo relacionado con la autorización, custodia, registro de control y responsabilidades en los inventarios?

Competencia Personal y Evaluación del Desempeño

1.4 Se evalúa periódicamente el desempeño del personal.

II. EVALUACIÓN DE RIESGOS

2.1 ¿En la empresa se lleva a cabo la evaluación de riesgos?

2.2 ¿Está la mercadería resguardada y protegida de cualquier daño físico?

2.3 ¿La empresa cuenta con un plan para minimizar los riesgos?

2.4 ¿Considera usted que un mal manejo u organización en el almacén podría ocasionar pérdidas monetarias para la empresa?

2.5 Se han establecido las acciones o controles necesarios para afrontar los riesgos evaluados?

III. ACTIVIDADES DE CONTROL

Análisis de dirección

3.1 ¿Considera usted que en el almacén de la empresa se encuentra organizado y controlado en cuanto al almacenaje y la distribución de la existencias?

3.2 Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en los manuales?

3.3 ¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?

Procesos para Generar Información

3.4 Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando correctamente.

3.5 Para efecto de asegurar registros sumarios de las cantidades reales en depósitos, ¿se realizan inventarios físicos e informes en forma permanente?

Indicadores de Rendimiento

3.6 Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias.

3.7 ¿Cree usted que el control interno es una herramienta fundamental para los gestores (gerentes y funcionarios) en el aseguramiento del logro de sus objetivos con eficiencia, efectividad, economía?

IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1 ¿En el área de almacén existe una apropiada información y comunicación en los trabajadores?

4.2 Los sistemas de información que disponen el área de almacén facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones.

4.3 ¿La información es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?

4.4 ¿Usted considera que la gestión de almacén que actualmente posee la empresa **“Super Sport Iquitos E.I.R.L”** es la adecuada?

4.5 Se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades

4.6 ¿La administración de los documentos e información se realiza de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos para la preservación y su conservación?

V. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

5.1 Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades que realiza área de almacén

5.2 ¿Es eficaz la supervisión y monitoreo en el área de almacén donde labora?

5.3 ¿Recibe los trabajadores supervisión correspondiente?

5.4 En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido.

5.5 ¿Se investigan las causas de las deficiencias en los controles internos?

5.6 ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?

Fuente: Elaboración propia, realizando un cuestionario aplicado al almacenero de la empresa **“Super Sport Iquitos E.I.R.L”**

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:

Hacer un análisis de la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector comercial del Perú y de la empresa comercial **“Super Sport Iquitos E.I.R.L. de Iquitos, 2017.**

	pérdidas que perjudicaran a la empresa Zarpan (2013).	
Actividades de Control	<p>Afirma que con la implementación de un sistema Informático para la Gestión de Almacén, se lograría un control y organización adecuada del almacenamiento, de la abarrotera Milenio S.A. mediante la aplicación de herramientas como la observación y el estudio de las variables, siendo así se determinó que su situación actual no es favorable y se encuentra en desventaja con respecto a sus competidores, por lo que con la propuesta de implementar manuales de organización se mejoraría el proceso de las operaciones, logrando una eficiencia y eficacia en cuanto al manejo y organización de las existencias. Ramirez (2010).</p>	<p>En la empresa se obtuvo que en el área de abastecimiento si está organizado y controlado en cuanto al almacenaje y distribución, debido a que los productos están, organizados de acuerdo a códigos y modelos de esta manera obtenerlos con facilidad al momento de su despacho. A consecuencia de que se cuenta con registros sumarios de las cantidades reales en depósitos, a través del llenado de inventarios físicos e informes. (pregunta 3.1 y3.5)</p> <p>Acerca de los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos de las actividades y tareas no están claramente definidos en manuales; ya que no cuentan con MOF.(pregunta 3.2 y 3.3)</p>

**NO
COINCID
EN**

**SI
COINCID
EN**

<p>Información y Comunicación</p>	<p>Establece que el control de inventarios es una herramienta eficaz que permite optimizar el manejo de las existencias, promueve la eficiencia, eficacia y economía en los procesos, mejorando la operatividad de las actividades con documentos que sustenten sus operaciones. En cuanto a la empresa ABC se encontró que no utiliza el control de inventarios como herramienta en la mejora de la gestión de los inventarios, llevando su control de manera empírica, esta situación afecta la toma de decisiones adecuadas, oportunas y futuras, incrementándose los costos logísticos y de producción, lo que genera disminución en el margen de utilidad; esta situación influye directamente en la situación económica y financiera de la empresa Vásquez (2015).</p>	<p>La empresa señaló que la información interna que maneja el almacén es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades, además señaló que la información es facilitada en forma oportuna, actual y accesible, siendo evaluadas y estudiadas para la toma de decisiones (pregunta 4.1,4.2, 4.2)</p> <p>Aunque la administración de los documentos e información no se realiza de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos para la preservación y su conservación de la mercadería ya que no cuenta con estas. (pregunta 4.6)</p>	<p>SI COINCID EN</p> <p>SI COINCID EN</p> <p>SI</p>
<p>Afirma que con la</p>	<p>La empresa indicó que no</p>	<p>SI</p>	

Supervisión y Seguimiento	<p>implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. realizando el estudio pertinente obtuvo que le hace falta la implementación de un control interno sistemático con una estructura organizativa definida en la empresa; además de carencia de un Manual de Organización y Funciones, también se obtuvo que el personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma; para esto se diseñara la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del</p> <p>se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades que realiza en el área de almacén por consiguiente no es eficaz la inspección en esta área. (pregunta 5.1 y 5.2)</p> <p>Acerca de la supervisión al trabajador si se realiza en el campo del desarrollo de sus actividades para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido. (pregunta 5.3 y 5.4)</p>	<p>COINCIDE</p> <p>EN</p> <p>SI</p> <p>COINCIDE</p> <p>EN</p>
---------------------------	--	--

personal que integran esta
área. Hemeryth (2013).

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2.

4.2 Análisis de resultados

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Ramírez(2010), Hemeryth (2013), Zarpan (2013), Vásquez(2015), Chávez(2012), Crisoles (2012), León(2014), García(2012), Ramos(2015) concuerdan con sus resultados respecto a que la implementación del control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, siendo así una herramienta eficaz que permite optimizar el manejo de las existencias; influyendo favorablemente para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, la existencia de un sistema de control en el área de almacén mejora significativamente la gestión de los inventarios debido a que proporciona una mejora en los procesos en el control de los inventarios y en la distribución física de los almacenes; permitiendo reducir los riesgos a que puedan estar expuestos sus recursos, aporta mayor confiabilidad a la información financiera y proporciona mayor seguridad respecto al cumplimiento efectivo de las leyes, normas y políticas aplicables. La escasez de un sistema de control interno de inventarios trae como consecuencia pérdidas materiales y económicas incidiendo significativamente en los resultados de las empresas comerciales del Perú conllevándoles a encontrarse en una situación que afecta la

toma de decisión es adecuadas, oportunas y futuras, incrementándose los costos logísticos y de producción, lo que genera disminución en el margen de utilidad; esta situación influye directamente en la situación económica y financiera de la empresa; siendo así importante y necesario llevarse a cabo la implementación de un sistema de control interno en el almacén de las empresas comercial es para lograr minimizar riesgos y errores o irregularidades así mejorar la gestión para la toma de decisiones de la empresa. Estos resultados a la vez coinciden con los autores de los antecedentes internacionales: **López (2010)**, **Rojas (2007)**, y del antecedente nacional **Obispo (2015)**, en antecedentes regionales **Chico(2014)**, quienes establecen que la implementación del control interno logra optimizar el manejo de las existencias, mejorando la operatividad de las actividades con documentos que sustenten sus operaciones. Así también estos resultados coinciden con lo que establecen las teorías según **Rivero (2011)**, **(Moreno, 2009)**, **(Mantilla, 2007)**.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2

Respecto al componente ambiente de control

De la realización de una encuesta a los trabajadores del área del almacén de la empresa “Super Sport Iquitos E.I.R.L.”, en donde se ejecutó 4 preguntas que constituyen al componente ambiente de control la 1100%, obtuvimos como respuesta que con el 25% respondió afirmativamente con un SI mientras que el 75% fue lo contrario con esta respuestas obtenidas podemos observar que el

componente de ambiente de control interno no está específicamente bien implementado. Estos resultados no coinciden con los autores Hemeryth, Sánchez(2013), Obispo(2015), Chávez (2012) y Vásquez(2015), ya que estos afirman que un buen ambiente de control influye en la mejora de la gestión de los inventarios ya que esto comprende la existencia de políticas, parámetros, definidos en cuanto a la recepción, almacenamiento y conservación de la mercadería, así mismo la interacción y valores éticos en el personal que debe llevarse a cabo en la entidad así lograr una eficiente supervisión en el área de almacén.

Respecto al componente evaluación de riesgos

Del cuestionario realizado a los trabajadores del área de almacén de la empresa “**Super Sport Iquitos E.I.R.L**”, de las 5 interrogantes obtuvimos como resultado con un si el 40%, mientras el 60% fue negativo esto quiere decir que con respecto al componente de evaluación de riesgo, la empresa no ha establecido las acciones o controles necesarios para afrontar los riesgos que se pueden generar; debido a que no cuenta con un plan para minimizar el peligro frente a circunstancias de pérdida que se puedan generar. Así mismo esto no coincide con los autores Zarpan(2013), Crisoles(2012), León(2014), García(2012), debido a que ellos afirman que la implementación de control es para prevenir el riesgo que es de suma importancia para evitar pérdidas que perjudicaran a la empresa.

Respecto al componente actividades de control

Del cuestionario realizado a los trabajadores del área de almacén de la empresa “**Super Sport Iquitos E.I.R.L**” de las 7 preguntas realizadas correspondiente a actividades de control se consiguió como resultado con un 70% afirmado con si mientras que el 30% fue negativo lo cual determina que la empresa si está cumpliendo en cuanto a este componente pero no en su totalidad, dado que los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas no están claramente definidos y establecidos en manuales; asimismo no se desarrolla la verificación de los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando correctamente, esto en consecuencia de no contar con un MOF. Estos resultados coinciden con los autores Crisoles (2012), Chico (2014), León (2014), Ramos (2015) y Rivero (2011), quienes afirman que en la actualidad el Control Interno juega un papel decisivo, ya que es un proceso que no trata solo de detectar y aplicar medidas, sino de estudiar qué elementos facilitan los descontroles y qué es necesario hacer para evitar una mala gestión en el área de almacén.

Respecto al componente información y comunicación

Del cuestionario realizado a los trabajadores del área de almacén de la empresa “**Super Sport Iquitos E.I.R.L**” de las 6 preguntas realizadas con respecto al componente de información y comunicación con siguiendo como resultado afirmativo con un si el 66% mientras que el 33% es negativo lo cual quiere decir que la

empresa si cuenta con servicio en tecnologías de la información y comunicación, pero no al 100%. Estos resultados coinciden con los siguientes autores Mantilla, Estupiñan (2007), Contraloría General de la República (2014), Romero (2012), León (2014) y Ramos (2015) quienes determinan que el control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

Respecto al componente de supervisión y seguimiento

Del cuestionario realizado a los trabajadores del área de almacén de la empresa “**Super Sport Iquitos E.I.R.L**” de las 6 preguntas realizadas con respecto al componente de supervisión y seguimiento, adquirimos como resultado afirmativo en un 50% y como resultado negativo en un 50% lo cual refleja que la empresa no efectúa un monitoreo continuo sobre las actividades que realiza en el área de almacén por consiguiente no tiene una buena supervisión; aunque particularmente al almacenero si se le realiza una revisión de las actividades que realiza, para constatar que se está desarrollando de acuerdo a lo que se le estableció. Estos resultados no coinciden con los autores; Sánchez (2013), Obispo (2015), Chico (2014), León (2014),García (2012) ellos afirman que el control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que

proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos y la protección de los recursos, promoviendo la eficiencia y eficacia de las operaciones bajo los principios de éticos y de transparencia.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3

Para obtener los resultados del objetivo específico n°3, se elaboró un cuadro comparativo de 4 columnas, en la primera columna se establecen los elementos de comparación, en la segunda columna constituye los resultados del objetivo específico 1, en la tercera columna se implantan los resultados del objetivo específico2; para terminalmente dar paso a la columna cuatro, donde se establece el estudio de semejanza entre el resultado del objetivo específico1 y los resultados del objetivo específico2.

Respecto al componente ambiente de control

Conforme a los resultados encontrados en el objetivo1 y en el caso de nuestra investigación, objetivo específico2; estos resultados no coinciden ya que tienen una explicación muy distinta en el caso que la empresa no cuentan con políticas claramente definidas en cuanto a la recepción, almacenamiento y conservación de las mercaderías, asimismo no existe un manual de procedimientos que describa lo relacionado con la autorización, custodia, registro de control y responsabilidades en los inventarios. Mientras que García (2012) afirma que necesario la implementación de los manuales de organización, reglamentos y directivas internas, porque esto permite a la administración tener a tiempo los documentos que le

permitan obtener una buena gestión y esto conlleva a comparar con lo planificado o proyectado en relación al área de almacén.

Por otro lado la empresa informa que si cuentan con interacción y valores éticos en el personal que labora en el área de almacén, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede decir que el personal de dicha área son personas con valores, por lo tanto son incapaces de cometer algún robo que pueda perjudicar a la empresa, siendo leales con su trabajo.

Respecto al componente evaluación de riesgos

Conforme a los resultados encontrados en el objetivo1 y en el caso de nuestra investigación, objetivo específico2; estos resultados no coinciden porque por parte de la empresa de investigación si cuentan con que su mercadería está correctamente respaldada y resguardada para evitar ciertos extravíos que puede traer como consecuencia pérdidas para la empresa, mientras que Zarpan (2013) afirma que no se establecen actividades de control que ayuden a mitigar el riesgo en el área de almacenamiento, asimismo se corrobora que la gestión contra el riesgos es deficiente detectando de esta forma que la entidad decide no actuar frente al peligro al momento de no aplicar medidas de control en el área de abastecimiento.

Antes bien en lo que sí coinciden es que no cuenta con una evaluación de riesgos y por ende no tiene claramente establecido las acciones que deben llevar a cabo frente a situaciones de alto

riesgo.

Respecto al componente actividades de control

Conforme a los resultados encontrados en el objetivo1 y en el caso de nuestra investigación, objetivo específico2; estos resultados si coinciden ya que en ambos se relacionan en que es esencial la implementación de manuales de control y organización en el área de almacén siendo esto imprescindible.

Al mismo tiempo en ambos coinciden con que no cuentan con procedimientos de autorización y aprobación para los procesos de las actividades y tareas por consecuencia de no estar claramente definidos en un MOF trayendo consigo perjuicios hacia la empresa.

Respecto al componente información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación los resultados del objetivo específico2, referente a la calidad y capacidad de la información, si coinciden puesto que la empresa señala que la información interna que maneja el almacenes útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades lo mismo que manifiesta, Vásquez (2015), estableciendo que el control de inventarios es una herramienta eficaz que permite optimizar el manejo de las existencias; pero que en ambos casos se encontró que la administración de los documentos e información no se realiza de acuerdo con políticas y procedimientos establecidos para la preservación y su conservación de la mercadería esto debido a que el control de inventarios como herramienta en la

mejora de la gestión del almacén es llevando de manera empírica, por lo tanto esta situación afecta la toma de decisiones adecuadas, oportunas y futuras en el área de abastecimiento.

Respecto al componente de supervisión y seguimiento

Según los resultados encontrados en el objetivo1 y en el caso de investigación los resultados del objetivo específico2, referente a la calidad y suficiencia de la información, si coinciden puesto que la empresa indicó que no se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades que se realiza en el área de almacén debido a la falta de implementación de un control interno sistemático con una estructura organizativa definida en la empresa; además de carencia de un Manual de Organización y Funciones.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1

En gran mayoría de los autores revisados coinciden que la implementación de un sistema de control interno en los almacenes mejorará la gestión del almacén ya que es un instrumento elemental que permitirá mejorar la organización, supervisión vigilancia y resguardo interno en el área de abastecimiento logrando de esta manera disminuir el riesgo optimizando la eficiencia eficacia la confiabilidad en las actividades que se realizan en este entorno.

Además establecen que la implementación del proceso de control interno en las actividades que se realiza, influye favorablemente para

el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa quien proporcionara seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal tanto en toda empresa es necesario la presencia de normas de control.

5.2 Respecto al objetivo específico 2

De acuerdo a la encuesta realiza a la empresa “**Super Sport Iquitos E.I.R.L**” de las 30 preguntas ejecutadas se obtuvo como respuesta afirmativas en un promedio de 53% y mientras que el 47% son negativas, el cual podemos decir que en la empresa existe un control interno pero que no está debidamente implementado para lograr al 100% un orden y control general de las existencias que se encuentran en el área de abastecimiento.

Como es en el caso del componente de ambiente de control se puede observar que no cuentan con políticas claramente definidas así como también se pudo constatar que no hay manuales de organización notoriamente determinados; con respecto al componente de evaluación de riesgo se puede observar que en este caso sus productos están debidamente resguardados y protegidos con el fin de evitar acciones inesperadas que pueda ocasionar perdidas a la empresa, pero no cuentan con un plan establecido para minimizar riesgos en consecuencia no tienen determinadas las acciones y actividades necesarios para afrontar los riesgos que pueden incurrir en la empresa.

5.3 Respecto al objetivo específico 3

De la revisión de los resultados encontrados en este trabajo de investigación, se pudo determinar que en las empresas comerciales como en la empresa comercial “**Super Sport Iquitos E.I.R.L**” en su gran mayoría no cuentan con una correcta práctica respecto a los componentes del control interno, como es el caso del ambiente de control en donde se encuentra mayor deficiencia, esto lleva consigo una mala gestión en el almacén, como consecuencia limitando que la entidad pueda conseguir el logro de sus objetivos planeados.

5.4 Conclusión general

La implementación del sistema de control interno en el área de almacén en las empresas comerciales a través de la aplicación adecuada de sus componentes, va a facultar conocer y llevar a cabo un mejor manejo, inspección, registro y custodia de las existencias, logrando así adquirir eficiencia, eficacia, y confianza, que servirá lograr una mejor gestión en el almacén para la toma de decisiones, siendo de tal manera oportunas y certezas, frente a situaciones de riesgo que se puedan dar, accediendo a proteger los recursos, de tal manera maximizar la efectividad del manejo de la mercadería, evitando perjuicios que puedan afectar a la empresa.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas

1. Aguirre; Armenta. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. Recuperado de (01 abril 2016):
http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_mediana_s_empresas_en_mexicox.pdf
2. Chacón, W. (2002). *Conceptos de control interno*. Recuperado de (23 abril 2016): <http://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>
3. Cobarrubias,R.(2012).*FuncionesytiposdeAlmacén*.Recuperadode(04abril2016): <http://isidrocovarrubiasrodriguez-isidro.blogspot.pe/2012/05/funciones-y-tipos-de-almacen.html>
4. Concepto definición (2013). *Definición de influencia*. Visualizado el 05 de mayo 2016. Recuperado de: <http://conceptodefinicion.de/influencia/>
5. Contraloría general de la república, lima – Perú. (2015). *Control Interno*. Recuperado de (13 mayo 2016): http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew!/ut/p/b1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOKNDIyNjZ1DzDy9nQ0sDBzdHf2Mgn2CXFycTIEKIoEKDHAARwNC-sP1o_AqMTaEKsBjhZ9Hfm6qfkFuhEGWiaMiAEKosHs!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/
6. Controlaría General de la República dominicana. (2016). *Definición y objetivos del control interno*. Recuperado de (13 mayo 2016):

- <http://www.contraloria.gob.do/Sitecontraloria/index.php/sobre-nosotros/dependencias>
7. Chunga Vergara, E. (2014). *El sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de Huaura* -Huacho. (Título profesional de contador público) UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN. Visualizado el 13 de mayo del 2016. Recuperado de: <http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/355/TESIS%20FINAL%20CHUNGA%20VERGARA.pdf?sequence=1>
 8. Chuquino, A. (2015). *Gestión de almacenes: definición, procesos e información que la soporta*. Recuperado de (13 mayo 2016): <http://www.sistematizandonos.com/2015/08/gestion-de-almacenes.html>
 9. Definiciones ABC. (2007). *Definición de almacén*. Recuperado de (19 mayo 2016): <http://www.definicionabc.com/general/almacen.php>
 10. García, G. & Taboada I. (2012). *Teoría de las empresas*. Visualizado el 08 de mayo del 2016. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n36/n36a2.pdf>
 11. Guerrero García, G. P. (2014). *Diseño de un sistema de control y gestión de inventarios para la farmacia Cruz Azul Sdovilla Florida* 2013. (Tesis de grado) UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL Santo Domingo - Ecuador Visualizado el 10 de octubre del 2016. Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4306/1/58635_1.pdf
 12. Gómez, G. (2001). *Control interno en la organización empresarial*. Recuperado de (19 mayo 2016): <http://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>

13. Hemeryth, C. y Sánchez, G. (2013). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorarla gestión de inventarios de la constructora A&A. S.A.C. de la ciudad de Trujillo–2013*. Recuperado de (19 mayo 2016): http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf

14. La Contraloría General de la República (2014). *Normas de control interno de la contraloría general del estado*. Visualizado el 05 de mayo 2016. Recuperado de: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf

15. León, T. (2011). *Caracterización del control interno en el área de almacén en las empresas comerciales del Perú*. Recuperado de (01 mayo 2016): <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/caracterizacion-del-control-interno-area-almacen-empresas-comerciales-del-peru/caracterizacion-del-control-interno-area-almacen-empresas-comerciales-del-peru.shtml>

16. León, T. (2014). *Caracterización del Control Interno en el área de almacén en las empresas comerciales del Perú caso empresas farmacéuticas de Chimbote, 2013*. Recuperado de (01 mayo 2016): <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/caracterizacion-del-control-interno-area-almacen-empresas-comerciales-del-peru/caracterizacion-del-control-interno-area-almacen-empresas-comerciales-del-peru.shtml>

17. Llanes, M. (2011). *Manual de control interno para los almacenes en la empresa de comercio minorista mixto*. Recuperado de (01 mayo 2016): <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/mag.htm>

18. López, N. (2010). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA FERRETERÍA “LOZADA.”*

- (Grado previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA) Universidad Santo domingo– Ecuador. Recuperado de (01 mayo 2016) : http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/3933/1/40726_1.pdf
19. Mantilla, Ay Astupiñan, R (2007) *Control Intern, Informe COSO*. Recuperado de (04 setiembre 2016) : [http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO %201.pdf](http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf)
20. Mejias,U. (2013)*Estrategias de control interno para el proceso de almacén- inventarios de la empresa Amal productos*. Recuperado de (01 MAYO 2016) : <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/ip-militza-mejias.pdf>
21. Morante, P. (2012). *Gestión de almacenes*. Recuperado de (13 mayo 2016):<http://www.monografias.com/trabajos16/gestion-almacenes/gestion-almacenes.shtml>
22. Moreno,C.(2009). *Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico*. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/851/moreno_calderon_emilio_gestion_almacenes_operador_logistico.pdf?sequence=1
23. Ramírez, S.(2010). *Sistema informático para la gestión de almacén de la abarrotera milenio S.A. de c.v. México* (Tesis para obtener el título de ingeniero industrial). Unidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales y administrativas. Recuperado de (05 mayo 2016): <http://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/6443/1/C7.1431.pdf>

24. Ramos, M. L. (2015). Diagnóstico y propuesta de un control interno en el área de almacén de la empresa Motorepuestos Coronel SAC del distrito de nuevo Chimbote – 2014(Tesis Profesional para optar el título de contador público). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.
25. Ramón,R.(2004).*El control interno en las empresas privadas*. Recuperado de (13 mayo 2016) : <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476>
26. Romera,J.(2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Visualizado el 05 de mayo 2016. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
27. Rojas,D.(2007). *Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de Repuestos electrónicos* (Tesis; Previo a Conferírsele el Título de contador público y auditor). Universidad de San Carlos de Guatemala facultad de ciencias económicas. Recuperado (16 de agosto del 2016) de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf
28. Rojas, S. (2012).*Empresas industriales y servicios en el Perú*. Recuperado de (05 mayo 2016): <http://www.quiminet.com/empresas/empresas-industriales-2735630.htm>
29. Obispo, C. y Gagarin, R. (2015). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013*. Recuperado de (13 mayo 2016): <file:///C:/Users/hh/Downloads/815-2790-1-PB.pdf>
30. Obispo, C.(2015).*Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013* (Tesis para optar el título profesional de contador público). Universidad los Ángeles de

- Chimbote, Perú. Recuperado de (13 mayo 2016):
<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/815>
31. Pérez, S. (2007). *Los cinco componentes del Control Interno*. Recuperado (01 mayo 2016):
http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
32. Vásquez Oré, J. (2015). *El control interno de inventarios y su influencia en la situación económica y financiera de las empresas: caso de la empresa Metalmecánica 'ABC' de Trujillo, 2013* (Tesis para optar el título profesional de contador) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2015. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037825>
33. Wladimir, C. (2002). *Conceptos de control interno*. Recuperado de (05 mayo 2016): <http://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>
34. Zarpan, A. (2013). *Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca-2012* (Tesis para optar el título de: contador público). Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de (05 mayo 2016) :
http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/198/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf

6.2 Anexos

6.2.1 Modelos de fichas bibliográficas

LIBRO

AUTOR: _____

APELLIDO (s), Nombre (s)

TITULOYSUBTITULO:

EDICION: _____

(a partir de la 2ª.)

LUGARDEEDICION: _____

EDITORIAL: _____

AÑO DE EDICION: _____

NUM. DE PAGINAS: _____

SERIE O COLECCIÓN Y NÚMERO: _____

LOCALIZACIÓN DE LA OBRA: _____

Autor(a)	_____
Título	_____
Año	_____
Editorial o imprenta	_____
Ciudad, país	_____
# edición	_____
Traductor	_____
# de páginas	_____

6.2.2. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Este cuestionario tiene como finalidad recoger información de la empresa SUPER SPORT IQUITOS E.I.R.L, para realizar el trabajo de investigación denominado: EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA “SUPER SPORT IQUITOS E.I.R.L” DE IQUITOS, 2017.

La información que proporciona será utilizada con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y su colaboración.

Encuestador(a):.....

Fecha:...../...../.....

I.DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

1.1 Edad del representante legal de la empresa:

1.2 Sexo:

Masculino.....

Femenino.....

1.3 Grado de instrucción:

Ninguno.....

Primaria Completa.....

- Primaria Incompleta.....
- Secundaria Completa.....
- Secundaria Incompleta.....
- Superior No Universitaria Completa.....
- Superior No Universitaria Incompleta.....
- Superior Universitaria Completa.....

1.4 Estado Civil:

- Soltero.....
- Casado.....
- Conviviente.....
- Divorciado.....
- Otros.....

1.5 Profesión

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
<p>ASPECTOS GENERALES:</p> <p>3. ¿La empresa SUPER SPORT IQUITOS S.A.C. tiene implementado un sistema de control interno?</p> <p>4. ¿La empresa se dedica al sector comercial?</p> <p>II. AMBIENTE DE CONTROL</p> <p>Filosofía de la Dirección</p> <p>2.1 ¿Existe políticas claramente definidas y expresadas en cuanto al cumplimiento de sus funciones laborales?</p> <p>Valores y Código de Conducta</p> <p>2.2 ¿Considera usted que en la empresa SUPER SPORT IQUITOS S.A.C, existe interacción y valores éticos en</p>		

el personal que labora en el área del almacén?

Asignación de Autoridad y Responsabilidad

1.3 ¿Existe un manual de procedimiento que describa lo relacionado con la autorización, custodia, registro de control y responsabilidades en el inventarios?

Competencia Personal y Evaluación del Desempeño

1.4 Se evalúa periódicamente el desempeño del personal.

II. EVALUACIÓN DE RIESGOS

4.1 ¿En la empresa se lleva acabo la evaluación de riesgos?

4.2 ¿Está la mercadería resguardada y protegida de cualquier daño físico?

4.3 ¿La empresa cuenta con un plan para minimizar los riesgos?

4.4 ¿Considera usted que un mal manejo u organización en el almacén podría ocasionar pérdidas monetarias para la empresa?

4.5 ¿Se han establecido las acciones o controles necesarios para afrontar los riesgos evaluados?

III. ACTIVIDADES DE CONTROL

Análisis de dirección

3.1 ¿Considera usted que en el almacén de la empresa se encuentra organizado y controlado en cuanto al almacenaje y la distribución de la existencias?

3.2 ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en los manuales?

3.3 ¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?

Procesos para Generar Información

3.4 Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando correctamente.

3.5 Para efecto de asegurar registros sumarios de las cantidades reales en depósitos, ¿se realizan inventarios físicos e informes en forma permanente?

Indicadores de Rendimiento

3.6 Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias.

3.7 ¿Cree usted que el control interno es una herramienta fundamental para los gestores (gerentes y funcionarios) en el aseguramiento del logro de sus objetivos con eficiencia, efectividad, economía?

IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1 ¿En el área de almacén existe una apropiada información y comunicación en los trabajadores?

4.2 Los sistemas de información que disponen el área de almacén facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones.

4.3 ¿La información es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?

4.4 ¿Usted considera que la gestión de almacén que actualmente posee la empresa “SUPER SPORT IQUITOS E.I.R.L” es la adecuada?

4.5 Se suministra al personal la información que

necesita para cumplir sus actividades

4.6 ¿La administración de los documentos e información se realiza de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos para la preservación y su conservación?

V. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

5.1 Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades que realiza área de almacén.

5.2 ¿Es eficaz la supervisión y monitoreo en el área de almacén donde labora?

5.3 ¿Recibe los trabajadores supervisión correspondiente?

5.4 En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido.

5.5 ¿Se investigan las causas de las deficiencias en los controles internos?

5.6 ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?

6.2.2 Matriz de Consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
<p>“El control interno y su influencia en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Super Sport Iquitos E.I.R.L” de Iquitos, 2017”.</p>	<p>¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: Casó empresa “Super Sport Iquitos E.I.R.L” de Iquitos, 2017”?</p>	<p>Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Super Sport Iquitos E.I.R.L” de Iquitos, 2017”.</p>	<p>Describir la influencia del control internó en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú, 2017.</p>	<p>El diseño de la investigación será descriptivo - bibliográfico - documental y de caso.</p>
			<p>Describir la influencia del control internó en la gestión de almacén de la empresa “Super Sport Iquitos E.I.R.L” de Iquitos, 2017”.</p>	
			<p>Hacer un análisis de la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Super Sport Iquitos E.I.R.L” de Iquitos, 2017”.</p>	