



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL
ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO
DEL PERÚ: CASO INVERSIONES RIVELINO PORRAS
E.I.R.L. TRUJILLO, 2018.**

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

AUTORA

MINEZ ANICETO, LESLYE KATHERINE

ASESORA

Mgtr. ALVARADO LAVADO, HAYDEE ROXANA

TRUJILLO – PERÚ

2018

1. TÍTULO

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN
DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO DEL PERÚ: CASO INVERSIONES
RIVELINO PORRAS E.I.R.L. TRUJILLO, 2018.**

2. JURADO EVALUADOR DE TESIS

Dr. Luis Alberto Torres García
Presidente

Dr. Marino Celedonio Reyes Ponte
Miembro

Dr. Jhimy Franklin Uriol Gonzales
Miembro

Mgtr. Haydee Roxana Alvarado Lavado
Asesora.

3. AGRADECIMIENTO

A DIOS

En primer lugar doy gracias a Dios por haberme concedido las fuerzas necesarias y la fé para no dimitir y seguir luchando por mis objetivos y haber podido culminar mi tesis.

A MIS PADRES

Por haberme brindado su amor y su apoyo incondicional, y por haber estado a mi lado en los momentos más difíciles de mi carrera profesional.

4. DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado en primer lugar a Dios porque él es el que me da fortaleza y sabiduría para seguir adelante día a día.

En segundo lugar dedicarles este gran logro a mi familia, por confiar en mí y por el apoyo incondicional que me brindan.

Dios y mi familia son las fuerzas que me han permitido seguir adelante y poder culminar este trabajo con mucho esfuerzo y sacrificio.

5. RESUMEN

En el presente estudio tiene como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno del área de almacén de las empresas de servicio del Perú y de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018.

Los resultados de esta investigación permitieron que las empresas de servicio mejoren su operatividad, y tomen mejores decisiones.

La investigación fue de diseño no experimental – descriptivo. Para llevar a cabo la investigación se tomó como muestra la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. en el cual se aplicó un cuestionario de 10 preguntas de las cuales 5 se aplicó al contador y 5 al encargado de almacén, para esto se realizó la técnica de la entrevista, los resultados de la investigación reportaron: La empresa carece de un MOF, tampoco cuenta con un sistema de control en el área de almacén, por ende tienen dificultades en cuanto al funcionamiento, la información que se brinda es poco confiable.

Finalmente se concluye que la empresa carece de un MOF y no cuenta con un sistema de control en el área de almacén, acorde con la necesidad de las mismas, por ello se propone: Implementar un Sistema de Control Interno en el área de almacén; realizar un Manual de Organización y Funciones, e Implementar un sistema de costos, ello ayudara a la empresa a un control óptimo el área de almacén y a su vez servirá como ayuda al encargado de esta área a mejorar su rendimiento tener en claro sus funciones a desarrollar, y su vez mejorar la toma de decisiones en la gestión de sus costos de producción, ya que gracias a estos contribuirá al logro de los objetivos.

Palabras claves: Control Interno, Almacén, Empresa de Servicios.

6. ABSTRACT

The general objective of this study is to: Determine and describe the characteristics of the internal control of the warehouse area of the service companies of Peru and the company INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018.

The results of this research allowed service companies to improve their operations and make better decisions.

The research was of a non experimental - descriptive design. To carry out the investigation, the company INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L was taken as a sample. in which a questionnaire of 10 questions was applied, of which 5 was applied to the accountant and 5 to the warehouse manager, for this the interview technique was performed, the results of the investigation reported: The company lacks a MOF, either has a control system in the warehouse area, therefore have difficulties in terms of operation, the information provided is unreliable.

Finally, it is concluded that the company lacks an MOF and does not have a control system in the warehouse area, according to the need for them, therefore it is proposed to: Implement an Internal Control System in the warehouse area; make a Manual of Organization and Functions, and Implement a cost system, this will help the company to an optimal control the warehouse area and at the same time will serve as help to the manager of this area to improve their performance to be clear about their functions to develop , and in turn improve decision making in the management of their production costs, since thanks to these they will contribute to the achievement of the objectives.

Keywords: Internal Control, Warehouse, Services Company.

7. CONTENIDO

1. TÍTULO	ii
2. JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
3. AGRADECIMIENTO.....	iv
4. DEDICATORIA	v
5. RESUMEN	vi
6. ABSTRACT	vii
7. CONTENIDO	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. REVISIÓN DE LITERATURA	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.1.1. Antecedentes Internacionales	16
2.1.2. Antecedentes Nacionales	22
2.1.3. Antecedentes Locales	29
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	32
2.2.1. Marco Teórico.....	32
2.2.2. Marco Conceptual	71
III. HIPOTESIS.....	73
IV. METODOLOGÍA	74
4.1. Tipo de la investigación	74
4.2. Nivel de la investigación de la tesis:	74
4.3. Diseño de la investigación.....	74
4.4. Población y muestra:	75
4.4.1. Población.....	75
4.4.2. Muestra:	75
4.5. Definición y operacionalización de variables.....	76
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	78
4.6.1 Técnicas:.....	78
4.6.2. Instrumentos:.....	78
4.7. Plan de análisis	78
4.8. Matriz de Consistencia	78
V. RESULTADO	80
5.1. Presentación de los resultados:	80

5.1.1. Resultados del objetivo específico N° 1:.....	80
5.1.2. Resultados del objetivo específico N° 2:.....	81
5.1.3. Resultados del objetivo específico N°3.....	83
5.2. Análisis de resultados	85
5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1:.....	85
5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2:.....	86
5.2.3. Respecto al objetivo específico N°3:.....	89
5.2.4. Respecto al objetivo específico N°4:.....	90
6.1. CONCLUSIONES.....	92
6.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1:.....	92
6.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2:.....	92
6.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3:.....	93
6.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4:.....	93
6.2. RECOMENDACIONES.....	95
ANEXOS	100

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación titulado **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO DEL PERÚ: CASO INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. TRUJILLO, 2018**. Tiene por finalidad describir las características del control interno del área de almacén en la empresa **INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L.** Hoy en día las empresas sin importar su rubro comercial están en la necesidad de optar por los nuevos cambios que acontece este mundo globalizado, por lo cual en los últimos años se ha incrementado la necesidad de establecer un Sistema de Control Interno en las empresas.

El control interno dentro de las organizaciones ayudará a la gerencia a llevar una mejor dirección, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional y a la vez prevenir los riesgos ya sea por perdida o desfalcos de las existencias que se presenta en la organización.

El control interno representa el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados dentro de la entidad. **(Gonzales, 2002).**

Según **Sandoval, 2012**, nos indica que con el transcurrir de los años, las operaciones comerciales y operaciones de negocios empezaron a crecer rápidamente, sobre todo a partir de la Revolución Industrial, es por ello que los

comerciantes a partir de ese momento tuvieron la necesidad de crear un nuevo sistema de control para salvaguardar sus activos.

(**Chacón, 2010**), Indica, que en los últimos años se ha aumentado el uso de los sistemas de Control Interno, debido a lo sencillo que resulta a medir la eficiencia y productividad al implantarlos en la organización, ya que contribuye a la seguridad el sistema contable que utiliza la organización, y a su vez ayuda a fijar los procedimientos administrativos, contables y financieros, y lograr con los objetivos propuestos por la empresa.

Cabe indicar, que es de suma importancia, que las empresas cuenten con sistema de control interno y las pongan en práctica, para que estas mismas conozcan la realidad de su empresa, y verificar que los controles se cumplan al 100%, por ende, darle una mejor visión sobre la gestión y estos se vean reflejados en los resultados de la entidad.

Según (**Bilick, 2013**), indica que había variedades de opiniones y definiciones de Control Interno. De tal manera que se desarrollaron algunas estructuras de control, que lograron una amplia difusión internacional, principalmente por la obligatoriedad que existe en algunos países de que las organizaciones informen a terceros sobre la eficacia de su sistema de control interno.

En los últimos años, en diferentes países se han ido difundiendo y elaborando una variedad de informes que presentan un enfoque integrador sobre el Control Interno, por lo cual se interpreta como un sistema que abarca a la organización en todas sus áreas, operaciones y funciones. Como el más reconocido Informe COSO: elaborado por la junta de criterios de Control del Instituto Canadiense

de Contadores matriculados y publicado en 1995, Siendo una estrategia para el desarrollo y eficiente uso de los recursos de una organización. Es conveniente indicar, que todas las áreas o departamentos de una organización, son importantes, pero en el tema de las existencias que se manejan en el área del almacén toman parte fundamental en una empresa, ya sea en el rubro servicios, comercial o industrial, y el éxito va a depender del grado de control que se ejerza sobre ellos, ya que se puede prestar no solo al robo de existencias, sino también por mermas o desmedros de los insumos, afectando a la utilidad de la organización.

Según **(Meléndez, 2009)**, En el Perú, actualmente en el rubro de restaurantes tienen el problema de la usencia de mecanismos de control interno en sus almacenes, ya que la gran parte no cuentan con registros de entradas y salidas de sus mercancías, y adolecen de políticas, procedimientos y mecanismos de control interno adecuados para para la evaluación y revisión de las actividades y operaciones que ayuden a la mejora de la empresa y por ende lograr con sus objetivos de estas.

Por otro lado **(Campos, 2017)**, en el nivel local el mercado de las pollerías en Trujillo conformado básicamente por medianas y pequeñas empresas, carecen de controles internos en el área de almacén, esto repercute en el mal manejo de inventarios en sus almacenes y a su vez están desorganizados, hay excesos de sobrantes, faltantes y deteriorados por las malas condiciones de almacenamiento. Asimismo, no tienen un personal idóneo que se encargue del almacén, ya que los almaceneros no se encuentran capacitados para realizar

dichas funciones, no disponen un sistema de registros y controles de sus mercaderías.

Hoy en día en el sector servicios se ha vuelto un punto de mucha importancia en todos los países del mundo y esto hace que las empresas como las pollerías se expandan sin ninguna dificultad en el mercado, la gran mayoría de empresas dedicadas a este negocio tienen dificultades en el área de almacén ya que no cuentan con un adecuado control interno en sus establecimientos, por reducir sus costos adquieren personal pocos capacitados que con la larga pueden perjudicar a la entidad, ya que su poca experiencia no tiene los conocimientos necesarios de cómo controlar su almacén.

En la actualidad las pollerías se han incrementado en el mercado peruano, ya que el pollo a la brasa es uno de los platos más emblemáticos en nuestro país, cabe indicar que más del 50% de familias optan por comer fuera de casa y acuden con más frecuencia a una pollería.

La empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. es una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, perteneciente al rubro servicios, cuya actividad principal es la venta de pollos a la brasa, tiene 4 locales en la ciudad de Trujillo y su proyección es expandirse a nivel nacional.

La empresa carece de una buena implementación de control interno en su almacén en cuanto al ingreso y salida de los insumos que utiliza para preparar los diferentes platos que ofrece a su distinguida clientela.

La falta de personal capacitado trae consigo que no se realice adecuadamente el registro de control de los inventarios en el área de almacén, adicional a ello no cuentan con un sistema de Kardex especializados para controlar las entradas y salidas de los productos. Se presentan inconsistencias de información entre el área de almacén y el área de contabilidad.

Es por ello que entra a tallar cuán importante es el buen manejo del control interno en una empresa.

Por lo anterior expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno del área de almacén del sector servicios del Perú y de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del control interno del área de almacén del sector servicios del Perú y de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno del área de almacén del sector servicios del Perú, 2018.
2. Describir las características del control interno del área de almacén del sector servicios de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018.

3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno del área de almacén del sector servicios del Perú y de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018.
4. Después de haber realizado un análisis comparativo del objetivo N° 3 se propone:
 - Implementar un Sistema de Control Interno de Almacén a la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, para el año 2019.
 - Realizar un Manual de Organización y Funciones a la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, para el año 2019.
 - Implementar un Sistema de Costos para la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, para el año 2019.

El presente estudio de investigación se justifica porque permitirá describir las características del control interno del área de almacén en las empresas de servicios del Perú y de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018; es decir; la investigación nos permitirá tener la información necesaria para implementar y mejorar los procesos que se llevan a cabo en el área de almacén.

Al implementar los procesos ayudará a la empresa a mejorar la gestión de los inventarios en el área de almacén, y tener un control eficaz en dicha área, evitando defalco, faltantes, robos de los insumos pudiendo causar fuerte

impacto en su rentabilidad. Todos estos logros se verán reflejados en informes reales y veraces que servirán a gerencia para la toma de decisiones.

Finalmente, el estudio es de importancia porque servirá como base informativa para futuras investigaciones relativas al tema.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

En el desarrollo del Marco teórico y Conceptual se presentará antecedentes de temas relacionados con la investigación, que se desarrolló por la revisión de diferentes tesis de universidades, por el cual tiene como propósito brindar a la investigación un sistema coherente y coordinado.

A continuación, se presentan algunos trabajos realizados anteriormente sobre este tema:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Ana Robleto (2015), con su tema de investigación: **“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ALMACÉN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, EN EL PERIODO 2014” – Managua, Nicaragua**, con su objetivo principal:

Evaluar el Control Interno de Almacén la de Facultad de Ciencias Económicas, de la UNAN, Managua, para el periodo finalizado al año 2014.

Metodología: El presente trabajo es de carácter documental cualitativo y de campo, por cuanto constituye una investigación basada en la evaluación de control interno del Área de almacén de la Facultad Ciencias Económicas.

Resultados: Los resultados de la investigación demostraron como la existencia de un sistema de control interno débil relacionado con los inventarios afecta el buen funcionamiento de las operaciones de este tipo, haciendo que los resultados esperados en el año que no sean los adecuados y se tomen decisiones sobre situaciones que presentan errores o problemas de mala información.

Conclusiones: Se concluye que no es adecuado el control interno en el Almacén de la facultad por las siguientes razones: El control Interno es débil no se observó un buen uso de los procedimientos ni de los manuales que existen en dicha Facultad. Con la observación directa en ,el Almacén se detectó que los métodos de control no se aplican varias deficiencias en el control de la recepción de los activos o materiales que entran a bodega el responsable de almacén no coteja lo que son las órdenes de compra versus facturas, en muchas ocasiones cuando son compras de equipo en órdenes de compra se adjunta nota solicitando Garantía de dicho equipo el recibe sin solicitarle las garantías, En varias ocasiones recibe los materiales sin haber recibido la orden de compra autorizada.

Vera y Vizuite, (2011). En su tesis denominada “**DISEÑO DE UN CONTROL INTERNO DE INVENTARIO PARA LA EMPRESA XYZ**”. Ecuador cuyo **Objetivo General** fue: Establecer la forma en que la ausencia de controles internos de

inventarios afecta a los ingresos del XYZ mediante el diseño de políticas y procedimientos para optimizar los procesos relacionados al inventario.

Metodología: El tipo de investigación que se realizó en este proyecto fue documental, porque se analizó información relacionada a Estrategias de Mercado, Planificación de Compras y Ventas, Recursos Humanos y logística empresarial de control administrativas. El diseño de investigación es de tipo no experimental.

Y como resultados fue: que aún en los mejores sistemas existen discrepancias entre lo que existe físicamente y lo que el Kardex o el sistema computarizado, indican que es necesario efectuar inventarios físicos a fin de comparar ambas cantidades. Aunque los intermediarios se mantienen como clientes desde los tres a seis meses, afirman que la mercadería solicitada no es receptada en el periodo establecido ni mantiene las características que especifica el catálogo generando disgusto a los intermediarios lo que no es favorable para las relaciones comerciales de la empresa.

El motivo principal por el cual los intermediarios presentan inconvenientes es el tiempo de recepción de mercadería, talla en el calzado, prendas de vestir y el modelo en cuanto a artículos varios; adicional a éstos la calidad de los materiales utilizados en varios productos y el método de entrega deficiente de mercadería. El personal administrativo indica que la empresa no mantiene

políticas de control para los inventarios, no registran todas las entradas y salidas de 18 existencias de la bodega, se ven en la obligación de eliminar varios artículos por estar deteriorados o por presentar desperfectos debido a la ineficiente gestión de ventas. Por otra parte, la falta de comunicación entre el departamento de publicidad y los responsables de bodega, al no solicitar información sobre la cantidad de mercadería disponible antes de emitir nuevos catálogos genera inconvenientes al momento de despachar los artículos por la inexistencia de los mismos lo que es responsabilidad de los proveedores por no cumplir con la fecha de entrega fijada en la factura de compra. En cuanto a los responsables de las bodegas, manifiestan que la empresa no los capacita al momento de designar las tareas, por lo que solicitan mercadería sin clasificar sus características y volumen de demanda debido al desconocimiento de control de inventarios. El 28.57 % dice que siempre se realizan inventarios, es decir de los 7 encuestados todos dicen que, si se realizan inventarios, pero estos inventarios se realizan dos veces al año y el 71.43 % de los encuestados dicen que a veces se realizan inventarios dicho así por la cantidad de inventarios realizados.

Conclusiones: La realización de este proyecto, permitió elaborar una Propuesta de un Diseño para el Control del Inventario, el cual fue desarrollado como una manera de darle solución a las falencias presentadas en la empresa al realizar el control de

inventario. El control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales.

Johana Posso (2014), con su tesis titulada: DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS HOTELEROS ECO TURÍSTICOS NATIVOS ACTIVOS ECO HOTEL LA COCOTERA, QUE PERMITIRÁ EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA, (Cartagena)

Objetivo: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras.

Metodología: El tipo de investigación desarrollado en este trabajo es analítico - descriptivo, puesto que pretende identificar y especificar las fortalezas debilidades de la empresa objeto de estudio, a través de esta investigación ordenaremos, clasificaremos y simplificaremos, los problemas de la organización con relación a la falta de un control interno apropiado en busca de una buena información financiera, técnica, ordenada, y transparente y confiable.

Resultados: La Tabla No. 1 muestra que en la Empresa Comunitaria Nativos Activos, no existen en la actualidad manuales o controles implementados para los procesos en el área financiera de la entidad, lo que establece la necesidad de implementarlos y aplicarlos.

La Tabla No. 2 muestra que en la Empresa Comunitaria Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, existe total interés por la implementación de un Manual de Procedimientos de Control Interno que les permita delimitar de una forma más idónea sus funciones y responsabilidades, de tal manera que puedan realizar una mejor gestión con relación a el funcionamiento contable y financiero de la entidad.

Conclusiones: Mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa. Para que la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, pueda proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, para promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la Asamblea General de Socios, se hace necesario que empiece por implementar el actual Diseño del Sistema de

Control Interno, de tal forma que se pueda garantizar la realización de los procesos y los controles como se describen en el manual de procedimientos. Si bien los resultados no serán inmediatos, una vez implementado dichos controles, se espera con el pasar del tiempo, que se puedan ver mejoras en la Gestión de las actividades del Departamento Financiero.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Jhon Ramírez (2017), con su tesis titulada: **EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA AGROMEN GROUP S.A.C. - TARAPOTO, 2016.**

Objetivo: Describir la influencia del control interno en la gestión de Inventario de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Agromen Group S.A.C.- Tarapoto, 2016.

Metodología: El diseño de investigación aplicado es no experimental – descriptivo.

Resultados: Cuenta con un manual de funciones, del mismo modo no se realiza seguimiento a las funciones que cada colaborador desempeña es decir la situación en la empresa presenta debilidades en la gestión de inventarios debido a la insuficiencia de conocimientos y experiencias en la persona encargada de almacén y control interno.

Conclusión: El control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas en general y más de las empresas privadas en particular.

Elisa Gonzales (2016), en su tesis titulada: **EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LOS ALMACENES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO EN EL PERÚ. CASO: HOTELLOS PORTALES DE PIURA, AÑO 2015.**

Objetivo: Determinar las principales características del sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú y del Hotel Los Portales de Piura, año 2015.

Metodología: La investigación fue de nivel cuantitativo, porque se utilizaron instrumentos de recolección de información. El diseño de investigación aplicado es No experimental-descriptivo-bibliográfico documental y de caso, debido a que la información recolectada se encuentra como está en las fuentes de información.

Resultados: De acuerdo al análisis de resultado se logró determinar que el sistema de Control Interno tanto Administrativo como Contable se considera como un instrumento de apoyo administrativo que permite a las empresas de servicio salvaguardar sus activos, confiar en su información financiera para la buena toma de decisiones, así mismo permitirá evitar la duplicidad de tareas y funciones; deslindar responsabilidades, lograr efectividad en las tareas encomendadas, ahorrar tiempo,

instrumentar medidas de modernización administrativa y es más integrar al personal de nuevo ingreso .

Conclusión: En el Hotel Los Portales se pudo concluir que el Control Interno Administrativo y Contable resulta un instrumento de apoyo administrativo para todo el personal que labora en área de almacén reportando así información contable para el área contable. Con respecto al Control Interno en el área de almacén del Hotel Los Portales se llegó a la conclusión que existe una sistematización de las actividades en el área de almacén con respecto a las entradas y salidas de bienes y que en todo momento se alimenta el Kardex computarizado.

Verrando Cordova (2015), en su tesis titulada: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS COMERCIO DEL PERU: CASO DE LA EMPRESA RESTAURANT POLLOS A LA BRASA LA CABAÑA, en la Ciudad de Sullana.**

Objetivo: “La Caracterización del Control Interno del Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña en la ciudad de Sullana 2014”.

Metodología: El Trabajo de investigación será cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. La Investigación será de nivel

descriptivo, debido a que el trabajo solo se ha limitado a describir principales características de las variables en estudio.

Resultados: Respecto a la verificación de existencias, el 100% de las personas encuestadas manifestaron que la dueña del restaurant solo compra al azar y por el precio que le ofrecen en su debido momento sin importar que haiga mucho stock del producto en mención.

Conclusión: Se concluye que el 90.91% de los encuestados manifestaron que no existe un manual de funciones para cada empleado. El 90.91% de los encuestados están satisfechos de sus horarios que son rotativos y de 8 horas cada uno. 2. Se concluye que el 72.73% de los encuestados manifestaron que no realizan control alguno en la logística para la entrada y salida de productos. El 100% de los encuestados manifestaron que no se evalúan las perdidas, roturas y deterioros de los insumos. El 100% de los encuestados menciona que no se realiza verificación de existencias. 3. Se concluye que el 100% de los encuestados manifestaron que no se realiza inventario físico de los productos. El 81.82% de los encuestados manifestaron que no tienen los productos ordenados de acuerdo a su vencimiento de mayor a menor. El 100% de los encuestados manifestaron que un mejoramiento de control interno reduciría los fraudes.

María Martínez (2016), en su tesis titulada: LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LOS RESTAURANTES DE LA PROVINCIA DE AYABACA, AÑO 2015.

Objetivo: Describir las principales características de los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2015.

Metodología: El tipo de investigación es cualitativo porque se limitó solo a describir las variables de estudio, en base a la revisión bibliográfica documental. El nivel de investigación fue descriptivo porque se realizó una investigación de características, cualidades y atributos del tema de investigación tal como ocurrieron los hechos sin entrar en detalles de grados de análisis cuantitativos del problema. El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental – descriptivo.

Resultados:

Según la Tabla y Gráfico 10: El 79% de los restaurantes encuestados a veces aplican estrategias competitivas, el 13% si aplica estrategias competitivas y el 8% no aplica estrategias competitivas.

Según la Tabla y Gráfico 16: El 87% de los restaurantes encuestados no cumplen con sus objetivos de control interno planificados, y el 13% si cumplen con sus objetivos de control interno planificados.

Según la Tabla y Gráfico 17: El 82% de los restaurantes encuestados no cuentan con mecanismos de seguridad interna y externa contra robos o hurtos de dinero, productos e ingredientes de propiedad de la empresa y el 18% si cuentan con dichos mecanismos de seguridad.

Según la Tabla y Gráfico 20: El 84% de los restaurantes encuestados no aplica procedimientos y políticas para el control interno de sus operaciones comerciales, el 16% si aplica procedimientos y políticas para el control interno de sus operaciones.

Según la Tabla y Gráfico 21: El 76% de los restaurantes encuestados respondieron que su personal que laboran no utiliza los mecanismos de control para un mejor manejo de los recursos, y el 24% si aplica los mecanismos de control interno.

Conclusiones: La investigación determinó que los restaurantes no cuentan con procedimientos de control interno, no aplican medidas en el desarrollo de sus operaciones comerciales, ejecutándolas empíricamente, de acuerdo con sus conocimientos.

Al observar las carencias en estas empresas dedicadas al servicio de restaurante en la provincia de Ayabaca es necesario, diseñar un sistema de control interno ya que sus operaciones se manejan de manera empírica, por lo cual este sistema define procesos y actividades, las cuales se describen y plasman en flujo gramas y organigramas, facilitando la realización de las operaciones y logrando así la calidad en los procesos y actividades.

Gallardo Lhiz (2017), en su tesis titulada: ANÁLISIS DE CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PARA LA EMPRESA RESTAURANT POLLERÍA LA ESQUINITA S.R.L., NUEVO CHIMBOTE, 2017

Objetivo: Desarrollar un análisis del control interno y elaborar una propuesta de instrumentos de gestión para la empresa Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., distrito de Nuevo Chimbote.

Metodología: La Investigación será de nivel descriptivo, debido a que el trabajo solo se ha limitado a describir principales características de las variables en estudio

Resultados: El Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L. no ha elaborado el Manual de Organización y Funciones, documento donde se especifica las tareas específicas por puestos de trabajo. Por ello, tampoco actualiza las funciones.

Se observó que la empresa no cuenta con inventario físico de bienes por falta de tiempo y de un personal que lo elabore y actualice constantemente.

Se observó que no existe una persona responsable del almacén.

No se dispone de esta información oportunamente porque la contabilidad de la empresa es realizada por un contador externo.

Conclusiones: Se describió el control interno del Restaurant Pollería La Esquinita S.R.L., concluyéndose que no tiene un control interno adecuado porque sus operaciones las realiza sin utilizar instrumentos de gestión como: Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, porque no los tiene implementados; asimismo, se encontró varios problemas: Falta de control en almacén y en Caja, no se brindan incentivos y capacitaciones al recurso humano, no implementa medidas de seguridad para evitar accidentes laborales, no aprovecha el apogeo de las redes sociales para mejorar su comunicación externa.

2.1.3. Antecedentes Locales

Elizabeth Rodríguez (2016), en su tesis titulada **CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS MYCRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA E&E AGALLAPAMPA**, en

la ciudad de Trujillo – La Libertad, cuyo **objetivo general** fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú y de la empresa E&E Agallpampa, 2016.

Metodología: El tipo de investigación es cualitativo porque se limitó solo a describir las variables de estudio, en base a la revisión bibliográfica documental. El nivel de investigación fue descriptivo porque se realizó una investigación de características, cualidades y atributos del tema de investigación tal como ocurrieron los hechos sin entrar en detalles de grados de análisis cuantitativos del problema.

El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental – descriptivo.

Y en sus resultados: En La empresa E&E no se lleva un control interno porque no tiene la idea de cómo llevarlo, no cuenta con MOF, se conoce de administración de negocios pequeños, las compras se realizan en un 80% al contado y lo demás al crédito, las ventas se realizan al contado mayormente, no se realiza inventarios de las mercaderías, no lleva registros de compras y ventas, no se utiliza kardex de productos, no realiza declaraciones de PDT, realiza pagos a SUNAT, pero si sería importante elaborar un MOF para llevar el control interno en el negocio y para la buena marcha y administración de la misma.

Y como conclusión: Se concluye que en la empresa E&E no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) por lo tanto se busca las estrategias para elaborar de manera inmediata dicho instrumento que ayude a organizar de manera eficiente, para la buena marcha y administración de la misma y así poder evitar errores en el desarrollo de las actividades comerciales.

Juanita Sánchez (2016), con su tesis titulada: EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE VIDRIOS Y ALUMINIOS DEL PERÚ: CASO RIMAC GLASS SRL. TRUJILLO, 2016.

Objetivo: Determinar y describir las características del control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y 13 aluminios del Perú y de la empresa RIMAC GLASS SRL. Trujillo, 2016.

Metodología: El tipo es cualitativo, porque se limita solo a describir las variables de estudio, en base a la revisión bibliográfica documentada. El nivel de la investigación es descriptivo correlacional.

El diseño de la investigación es no experimental descriptivo correlacional, bibliográfica, documental por que realiza sin manipular deliberadamente variables. Se procede a su descripción o análisis tal y conforme se dan en su contexto.

Resultados: La empresa en estudio registra todas sus entradas y salidas, menos los materiales de obras salen sin ningún documento Referente, al Kardex en las empresas coinciden que se debe tomar inventarios físicos para realizar comparaciones con el Kardex o el sistema con fin de lograr la exactitud en los registros.

Conclusiones: control interno es fundamental porque permite mejorar la eficiencia y eficacia para no incurrir en errores futuros y asumir gastos innecesarios que pueda poner el riesgo la estabilidad de la empresa, así como es importante contar con el reglamento y manual de funciones. Se concluye que la empresa RIMAC GLAS SRL, necesita mejorar el control interno en el área de almacén en los inventarios sobre todo lo que corresponde a los retiros de los materiales para la realización de las obras.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Marco Teórico

2.2.1.1. TEORIA DEL CONTROL INTERNO:

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo de la cual forma parte, por lo que alguna manera se tenían tipos de control para evitar, desfalcos, por tal situación, por ende, es necesario que una empresa establezca un control interno, ya que con eso ayuda a mejorar la situación financiera, administrativa y legal.

(Gonzales, 2013).

2.2.1.2. CONTROL INTERNO:

Es un elemento de control que comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y el cumplimiento de las políticas prescritas por la dirección.

(Bravo, 2000).

El concepto de control interno gira en torno a dos objetivos básicos: eficiencia y seguridad.

Para conseguir tales metas se ponen en práctica todo un sistema cuyos pilares son el control y la organización ejercidos por el elemento humano actuando conforme a la propia organización establecida con el apoyo de técnicas y elementos materiales puesto a su alcance.

(Poch, 1997, pág. 25).

El control interno abarca todos los departamentos y actividades de una empresa, incluye los procedimientos, la asignación de responsabilidades, las formas de la delegación de autoridad, la descripción de funciones en áreas funcionales (producción, compras, ventas, etc.) y a su vez incluye la preparación,

verificación y distribución, en los diferentes niveles de supervisión, de aquellos informes que los administradores puedan mantener el control de la gran variedad de funciones y actividades propias de una organización.

(Rodríguez, 2009, pág. 48).

2.2.1.3. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO:

El control interno, en su concepto más amplio, no solo tiene como objetivo evitar o reducir los fraudes, si no también es una salvaguarda en contra del desperdicio, ineficiencia y promueve la seguridad de que las políticas de operación están siendo cumplidas por el personal idóneo, competente y leal.

(Bravo, 2000).

El informe COSO establece 3 objetivos:

- ✓ Eficacia y eficiencia en las operaciones,

(Cohaila, 2012, pag. 26).

- ✓ Confiabilidad de la información financiera,

(Cohaila , 2012, pag, 26).

- ✓ Cumplimiento con las leyes y regulaciones.

(Cohaila. 2012. Pag. 26).

2.2.1.4. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO:

El control interno es fundamental en una entidad, ya que brinda la seguridad y confiabilidad de las operaciones realizadas por

diferentes áreas son eficientes y poder lograr alcanzar los objetivos de la empresa. **(Poch, 1997).**

En todo sistema y/o proceso el control es fundamental, simplemente porque sería peligroso no tener criterios y límites necesarios para medirnos, evaluarnos y corregirnos. Sin la etapa de control seríamos en extremo ineficientes y generaría dudas respecto al manejo de los recursos por parte de los interesados. A continuación, identificamos algunos aspectos que sustentan la importancia de control:

(Cohaila y León, 2012, pág. 15).

- ✓ Establecen medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.

(Cohaila y León, 2012, pág. 15).

- ✓ Se aplica a todo: a las cosas, a las personas y a los actos.
- ✓ Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en el futuro.
- ✓ Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- ✓ Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.

- ✓ Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- ✓ Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la organización.

(Cohaila y León, 2012, pág. 15).

A. ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO:

Dentro del marco integrado del informe COSO, indica a 5 componentes de control interno de las cuales toda empresa debería seguir para conseguir los beneficios esperados y la consecución de objetivos requeridos. (Cohaila y León, 2012).

- ✓ **Ambiente de Control o Ambiente Interno:** se refiere al establecimiento de un entorno que estimule y desarrollen las tareas de las personas con respecto al control de sus actividades, aquí básicamente priman los valores éticos, morales y la integridad dentro como fuera de la organización. (Bravo, 2000).
- ✓ **Evaluación de Riesgos:** Identificar, analizar y administrar los factores o eventos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos. Para que una entidad pueda identificar plenamente los riesgos, primero debe de definir y tener bien en claro cuáles son los objetivos y metas a los que quiere llegar, una empresa no podrá tratar de identificar riesgos

para luego elaborar objetivos. Los objetivos se pueden desarrollar tanto en gerencia, a nivel de empresa, o por área, pero todos los objetivos desarrollados y tener coherencia, para que de esa manera pueda llegar a un fin común. Una vez establecidos los objetivos, se deben identificar los posibles riesgos que podrían repercutir o interferir en la consecución de los objetivos, de esa se puedan tomar, las medidas necesarias de hacer frente a los riesgos identificados.

(Cohaila y León, 2012).

- ✓ **Actividades de Control Gerencial:** Está constituidos por los procedimientos específicos establecidos que minimicen dichos riesgos y ayuden de una manera óptima el logro de los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de gestión, conociendo los riesgos, se dispone de los controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

(Cohaila y León, 2012).

- ✓ **Información y Comunicación:** Así como es necesario que todo el personal conozca el papel que les corresponde desempeñar en la organización, es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia de los

demás, para lograr alcanzar los objetivos de la organización. La información que divulgue la alta gerencia debe ser clara y concisa, para que así el personal tenga claro de que juega un papel muy importante en la consecución de los objetivos mediante el buen desarrollo de los controles establecidos. **(Cohaila y León, 2012).**

- ✓ **Supervisión y Monitoreo:** Luego de establecer los procedimientos de control, estos deben de ser supervisados y se deben realizar un seguimiento continuo para cerciorar si los procedimientos establecidos están siendo realizados y cumplidos de una manera correcta, o si se tienen que hacer algún cambio. El objetivo es asegurar que el control interno esté funcionando adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

(Cohaila y León, 2012).

B. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO:

Según Bravo los principios del control interno son los siguientes:

1. Debe fijarse la responsabilidad si no existe una delimitación exacta de está, el control será ineficiente. **(Bravo, 2012, pág. 166).**
2. La contabilidad y las operaciones deben estar separadas. **(Bravo, 2012, pág. 166).**

3. Deben utilizarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud, con el objetivo de tener la seguridad de que las operaciones y contabilidad se llevan en forma exacta. **(Bravo, 2012, pág. 166).**
4. Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial. **(Bravo, 2012, pág. 166).**
5. Debe escogerse y entrenarse cuidadosamente el personal de empleados. **(Bravo, 2012, pág. 166).**
6. Si es posible, debe haber rotación entre los empleados asignados a cada trabajo; debe imponerse la obligación de disfrutar de vacaciones, entre las personas que ocupan un puesto de confianza. La rotación reduce las oportunidades de cometer fraude, indica la adaptabilidad de un empleado y frecuentemente da por resultado nuevas ideas para la empresa. **(Bravo, 2012, pág. 166).**
7. Las instrucciones de operación para cada puesto deben estar siempre por escrito. **(Bravo, 2012, pág. 166).**
8. Los empleados deben tener póliza de fianza. **(Bravo, 2012, pág. 166).**

9. No deben exagerarse las ventajas de protección que brinda el sistema de contabilidad de partida doble.

(Bravo, 2012, pág. 166).

10. Debe hacerse uso de las cuentas de control con la mayor amplitud posible. Estas cuentas prueban la exactitud entre los saldos de las cuentas y los empleados segregados en diferentes ocupaciones.

(Bravo, 2012, pág. 166).

C. COMPRESION DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

El auditor debe obtener evidencia acerca de la efectividad de los **controles internos** para:

a) Formarse una clara opinión sobre las aseveraciones de la gerencia acerca de la efectividad de los controles interno al término del periodo auditado; y **(Bravo, 2012, pág. 167).**

b) Evaluar el riesgo de control (y la actividad de los controles de cumplimiento durante el periodo auditado).

(Bravo, 2012, pág. 167).

D. . ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

Se define como estructura del control interno al conjunto de planes, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección de una empresa, de tal manera poder

ofrecer una seguridad razonable con respecto a si es que se están cumpliendo con los objetivos del control interno.

(Bravo, 2012, pág. 167).

E. ¿QUÉ ES EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO?

Es el conjunto de políticas, normas, planes, organización, metodología y registros organizados, que contribuyen a la consecución de la misión y de los objetivos institucionales que le corresponde cumplir. **(Cohaila y León, 2012).**

F. . FINES DEL CONTROL INTERNO

El control interno ayuda como herramienta a la empresa, para detectar errores en el proceso contable, prevenir fraudes, descubrir deficiencias en cualquier sistema operativo, por ende, sirve de ayuda indispensable para una eficaz y eficiente administración. **(Rodríguez, 2009).**

Un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades: **(Rodríguez, 2009).**

 ***Proteger sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia;*** Este fin es el más importante del control interno, porque nos permite evitar las pérdidas, fraudes, errores, desperdicio o ineficiencias, que pueden tener la empresa de esa manera prever contingencias que pudieran afectar los recursos organizacionales. **(Rodríguez, 2009).**

✚ ***Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos;*** por costumbre la revisión de control interno se asocia con los ingresos y gastos, la finalidad del control interno consiste en la prevención de pérdidas y la elaboración de información contable y administrativa precisa en todas las áreas de la empresa. Si tenemos un control interno inadecuado de ventas, esto trae consigo a producir pérdidas al embarcar la mercadería sin la previa aprobación del departamento de crédito. Por ende se requiere información contable y administrativa exacta y confiable, para ayudar a la toma de decisiones. **(Rodríguez, 2009).**

✚ ***Apoyar a medir el cumplimiento de la organización;*** una forma adicional de medir el cumplimiento de los objetivos de la organización es tomar decisiones rápidas y correctas, tener respuesta inmediata para hacerse frente ante un problema que podrían afectar significativamente los resultados futuros. **(Rodríguez, 2009).**

✚ ***Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.*** Se necesita saber hacia dónde se quiere ir y que se está haciendo

actualmente con miras al logro de los objetivos. Se necesita saber que esta logrando el proceso operativo hacia los objetivos establecidos. **(Rodríguez, 2009).**

✚ ***Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización;*** las políticas deben ser realistas y específicas para que ayude como guía efectiva en diferentes áreas de la organización. **(Rodríguez, 2009).**

G. NECESIDAD Y VENTAJAS DEL CONTROL INTERNO

El constante crecimiento de las organizaciones ha ido dificultando a los dirigentes la facilidad de poder ejercer el control interno o vigilancia de las operaciones. De tal manera se llegó a la conclusión de implementar y mantener un adecuado instrumento de control, y su vez ayude a la toma de decisiones. En la actualidad muchos desconocen las ventajas que se obtienen con el establecimiento de un adecuado control interno, a continuación de indican algunas ventajas:

- ❖ Seguridad de que las operaciones se están llevando a cabo son correctas. **(Rodríguez, 2009, pág. 77).**
- ❖ Evita la duplicidad de funciones y el descuido de otras, de tal manera que las actividades realizadas por los empleados se complementan entre sí. **(Rodríguez, 2009, pág. 77).**

- ❖ Evita que el personal lleve a cabo hechos delictivos, por medio de un adecuado control, reduciendo al mínimo la posibilidad de cometer fraudes. **(Rodríguez, 2009, pág. 77).**
- ❖ Lograr promover la eficiencia de operaciones, así como tener la seguridad de que las políticas son practicadas como se fijaron. **(Rodríguez, 2009, pág. 77).**
- ❖ La obtención de informes y un análisis de estos en forma confiable. **(Rodríguez, 2009, pág. 77).**
- ❖ Evitar desperdicios en la utilización de “recursos organizacionales”: humanos, materiales, financieros y técnicos. **(Rodríguez, 2009, pág. 77).**
- ❖ Obtener una mayor productividad en la empresa. **(Rodríguez, 2009, pág. 77).**
- ❖ Un adecuado sistema de control interno facilita el desarrollo de auditorías: externas e internas. **(Rodríguez, 2009, pág. 77).**

H. DEFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO:

Se considera un control interno deficiente cuando se implementa en un área algún tipo de procediendo de control y este no logra ser suficiente para poder corregir o detectar algún problema o irregularidad, por otro lado, se puede dar que no existe controles claramente establecidos o ejecutados.

(Apaza, 2015, pág. 424).

I. LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO:

Existen muchas falas expectativas referentes a los logros que se desean conseguir. Hay quienes lo implementan en sus organizaciones a fin de asegurarles éxito o cambiar su ineficaz administración por una eficaz, sin embrago, esto es una gran mentira pues, aunque busca lograr el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas, estas no son eficaces si estos últimos no fueron trazados adecuadamente.

(Mantilla, 2005, pág. 7).

J. CLASES DE CONTROL INTERNO:

EL CONTROL Interno puede ser tanto como administrativo como contable. (Rodríguez, 2009).

Control Interno Administrativo:

Mediante el control, una organización puede ajustarse a las perturbaciones y conducirse de acuerdo con lo planeado. Si los resultados no están dentro de lo que razonablemente se espera, se aplicaran medidas correctivas. Una evolución y corrección, si es necesaria, constituye el trabajo de control administrativo.

En general el control, es responsabilidad de todos los miembros de la organización, porque cada uno debe hacer su parte para minimizar el despilfarro y la ineficiencia. En

un sentido específico, la dirección superior tiene la responsabilidad formal del desarrollo de programas de control destinados a perfeccionar el desempeño, y por tanto el grado que se ejecutan las operaciones. **(Rodríguez, 2009).**

- El control ayuda en los procesos administrativos.
- Los controles ayudan a que los administradores puedan alcanzar los objetivos con eficacia y ayuden a la toma de decisiones.
- El control tiene mucha importancia porque permite identificar si las tareas se cumplen con efectividad y puedan ayudar a contribuir al éxito de la empresa.

(Rodríguez, 2009).

CONTROL INTERNO FINANCIERO:

Son los que se refieren a operaciones que repercuten, directa o indirectamente, en el proceso informativo contable de la empresa y que persiguen los objetivos de veracidad de la información contable y de protección de activos, ejemplo podríamos referirnos a autorizaciones sobre cobro y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, revisión de la facturación, etc. El control interno financiero

adecuado se logra mediante la verificación por la administración de los registros y operaciones financieras.

(Poch, 1997, pág. 32).

Es aquel que tiene consecuencias directas sobre el grado de confianza que pueda depositarse en los registros contables y en los estados financieros, se enfoca principalmente en la protección de activos y la confiabilidad de la información financiera, entre otras actividades. Sin embargo, el control financiero no se ocupa de la regularización de actividades de naturaleza administrativa dedicados a promover operaciones más eficientes en el área de ventas, personal y compras.

(Rodríguez, 2009, pág. 101).

K. IMPORTANCIA DEL CONTROL FINANCIERO:

La principal importancia consiste en ayudar a los administradores a operar en sus funciones orgánicas con más eficacia y eficiencia. El control financiero es absolutamente esencial, por tanto, se debe diseñar una planeación y programación financiera, para poder realizar una buena ejecución financiera.

(Rodríguez, 2009, pág. 119).

Los controles financieros son esencialmente importantes por las siguientes razones: **(Rodríguez, 2009, pág. 119).**

- Los datos financieros han sido el índice tradicional del éxito y prestigio de una empresa.
- Los resultados financieros proporcionan una amplia imagen del éxito financiero de la empresa, ya que la rentabilidad es una amplia señal visible para comparación con otras empresas.
- Incluyen el rendimiento sobre inversión y análisis de razones que hacen que la empresa pueda comparar el desempeño relativo de sus divisiones desde la perspectiva de las utilidades y propicie percepción en el desempeño de la organización.

(Rodríguez, 2009, pág. 119).

L. ÁREAS DEL CONTROL:

Toda entidad ya sea industrial, comercial o de servicio tendrá que implementar un estudio detallado del sistema de control administrativo que vaya de acuerdo con sus necesidades, es indispensable establecer en todas las situaciones, en todas sus áreas y subáreas, para proporcionar seguridad razonable y ayudar al cumplimiento de sus objetivos de la entidad.

1. Compras y abastecimiento

El departamento de compras esta función consiste en realizar las adquisiciones necesarias con la cantidad y

calidad requerida con un precio adecuado, sus funciones principales son:

(Rodríguez, 2009).

- Asumir la responsabilidad de elegir proveedores, precio equitativo, material o marca por comprar.
- Abastecer todos los departamentos de la organización, de manera permanente, constante y actualizada.
- Informar acerca de las tendencias del mercado y las perspectivas comerciales.
- Obtener recursos materiales a los mejores precios, calidad, entrega y condiciones de pago posible.
- Establecer adecuadas relaciones con las organizaciones comerciales.

(Rodríguez, 2009, pág. 89).

2. Mercadotecnia:

Te ayuda a vender tu producto a un mejor precio y por ende generar tácticas para posicionarte en las mentes de los consumidores, les dices de qué manera se diferencia tus productos de otro, y a la vez resaltas todas las

cualidades que tiene tu producto para que la gente consuma tu producto o servicios. Las funciones básicas de éstas son: **(Rodríguez, 2009)**.

- ✓ Investigar tipos de mercados.
- ✓ Hacer estudios previos para determinar la costeabilidad del bien o servicio,
- ✓ Deberán de realizar el desarrollo y la planeación de los productos y servicios que se van a ofrecer en la venta, teniendo en cuenta lo siguiente, empaque, marca almacenaje, etiqueta, políticas de precios, garantías y servicios.
- ✓ Determinar puntos de ventas.
- ✓ Diseñar y analizar canales de distribución.
- ✓ Determinar programas de publicidad.
- ✓ Promocionar las ventas.

3. Finanzas:

Esta función tiene como objetivo obtener y usar eficientemente los recursos financieros necesarios para la adecuada operación de cualquier empresa.

Las actividades que están dentro del ámbito del área de finanzas son:

(Rodríguez, 2009, pág. 90).

- ✓ Estudios de planeación financiera.

- ✓ Manejo de fondos.
- ✓ Establecer políticas de créditos y cobranzas.
- ✓ Realizar planes sobre nuevas inversiones.
- ✓ Diseñar proyectos de pago de intereses y dividendos.
- ✓ Desarrollo y vigilancia del sistema de presupuestos y su control.
- ✓ Registro, evaluación y estudio de rotación de inventarios.
- ✓ Estudio de planeación fiscal.
- ✓ Diseño e implementación de métodos de registros y reportes financieros.
- ✓ Desarrollo de auditoría financiera (interna y externa).

(Rodríguez, 2009).

M. EL FLUJOGRAMA:

Contribuyen a aumentar la utilidad de las presentaciones visuales de la documentación que es esencial en los sistemas de información administrativa. **(Poch, 1997, pág. 160).**

Es una técnica o instrumento utilizado para mostrar organizaciones, sistemas o rutinas administrativas, de un modo esquemático. **(Poch, 1997, pág. 161).**

N. VENTAJAS DEL FLUJOGRAMA:

La utilización del flujograma ilustra los procedimientos de una forma gráfica, facilitando así la comprensión y la comunicación.

- a) El proceso de preparación de un flujograma implica una disciplina que hace el auditor comprenda correctamente el sistema.
- b) El formato de un flujograma saca a la luz cualquier deficiencia en el entendimiento del sistema y permite al auditor identificar las características de control más importantes; esto, a su vez, le permite subrayar de modo directo los aspectos más destacados del trabajo que realiza.

(Poch, 1997, pág. 161).

2.2.1.5. ÁREA DE ALMACÉN:

Un almacén puede ser definido como el espacio planificado para el almacenaje y la manipulación de bienes materiales de forma eficaz y eficiente. **(Rodríguez, 2009).**

El almacén es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial, con el objetivo de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos. **(García, Cantu, Alfonso. 1996).**

✓ **INCIDENCIA EN LA EMPRESA:**

El almacén es el lugar en donde interactúan los diferentes departamentos de toda empresa, ya que gracias a este se brinda la materia prima necesaria para el funcionamiento de esta para así llegar a cumplir con sus objetivos.

Marketing / Comercial: Define al proceso de realizar el logro de vender los productos o servicios a los usuarios terminales, su objetivo es vender el producto no importa a que costa, y ofrecer las cualidades del producto de tal forma hacer que el cliente dependa del producto para que siempre lo consuma. El marketing comercial hace un estudio de las preferencias de los clientes, saber las creencias, costumbres del público para que brinden un mejor producto o servicio por ende satisfacer su necesidad del cliente, nos permite centrarse a su público objetivo, y a la vez acercarse a su cliente potencial y diferenciarse de los demás, promoviendo sus productos y servicios cubriendo sus necesidades de los clientes y obteniendo mejores resultados.

Financiero: El objetivo es ver diferentes puntos de almacenaje, con stocks más bajos posibles de esa manera poder conseguir la optimización de los costes y así mejorar la rentabilidad empresarial.

Producción: Debe de disponer el stock suficiente de materia prima, de tal manera tener espacio necesario en el almacén por ende no exista problemas en el funcionamiento del proceso productivo.

FUNCIONAMIENTO Y TIPOS:

El responsable de los almacenes debe de recibir la información precisa de los objetivos para que él y su personal orienten sus esfuerzos hacia ellos y que puedan ser delineadas todas las funciones dentro del almacén. La manera de administrar y de organizar el almacén depende de varios factores, como el tamaño y plan de organización de la compañía, la variedad de productos almacenados y la flexibilidad de los equipos.

(Gracia, Cantu, Alfonso, 1996, pág. 14).

Las siguientes funciones son las más comunes en todo tipo de almacenes:

1. Recepción de materiales o productos en el almacén.
2. Registro de entradas y salidas del almacén.
3. Almacenamiento de materiales.
4. Mantenimiento del equipo y del almacén.
5. Envío o despacho de los materiales o productos.
6. Coordinación del almacén con otros departamentos.

(García, Cantu, Alfonso, 1996)

Todo almacén puede considerarse redituable para un negocio según el apoyo que preste a las funciones productoras de la utilidad: producción y ventas, es importante hacer un hincapié en que lo almacenado debe de tener un movimiento rápido de entradas y salidas manteniendo organizado un esquema PEPS (primeras entras y primeras salidas).

Los costos de almacén pueden desglosarse como siguen:

Intereses sobre el capital inmovilizado representando por el valor de los inventarios.

- ✓ Gastos del seguro.
- ✓ Espacio ocupado al precio de la localidad por metro cuadrado
- ✓ Amortización del edificio y equipo de almacenamiento y manejo de materiales.
- ✓ Devaluación de la mercancía.
- ✓ Deterioro y merma de la mercancía.
- ✓ Costos del personal.
- ✓ Mantenimiento de instalaciones y equipos.

Mercancía que resguarda, custodia, controla y abastece un almacén puede ser de siguientes tipos:

- ✓ Materias primas y partes componentes.
- ✓ Materiales auxiliares.

- ✓ Producto en proceso.
- ✓ Productos terminados.
- ✓ Herramientas.
- ✓ Refacciones.
- ✓ Materiales de desperdicio.
- ✓ Materiales obsoletos.
- ✓ Devoluciones.

(Garcia, Cantu, Alfonso, 1996, pág. 15).

2.2.1.6. OBJETIVOS DEL ALMACÉN:

Teniendo en cuenta, los objetivos que trae consigo la Logística, y los los diferentes departamentos que guardan relación con la función de almacenaje, vamos a establecer objetivos generales, tanto para el diseño del almacén como para la posterior del mismo.

(Iglesias, 2012, pág. 4).

Objetivos relacionados con el coste:

- ✚ **Aprovechar el espacio:** El almacén debe de disponer en todo momento de la superficie ajustada a las necesidades del inventario y a los procesos de manipulación que en el mismo se desarrollan.
- ✚ **Optimizar los tiempos de manipulación:** Se debe de contar con un diseño de almacén para que ayude a disponer de los recursos adecuados de manipulación y almacenaje.

✚ **Facilitar el control de los inventarios:** Deben de plasmar un sistema adecuado para controlar las existencias que hay dentro del almacén y facilitar los controles cuando se realice los inventarios.

✚ **Ajustar los niveles de inversión a las necesidades del producto / cliente:** La evolución de los elementos de almacenaje, manipulación, hardware, etc. Que se han utilizado en los almacenes han evolucionado, por ende cada empresa debe ajustar estos elementos a sus necesidades y a su capacidad financiera.

(Iglesias, 2012, pág.4).

Objetivos relacionados con el servicio:

✚ **Disminuir el número de errores en el servicio al cliente:** El factor básico en cualquier empresa es el cliente, no cometer errores en los pedidos que nos realizan permiten avanzar en la consecución de uno de los grandes objetivos de las compañías que es la fidelización del cliente.

✚ **Mantener la rotación de stocks a un nivel que no genere ni excesos ni roturas del mismo:** al cliente hay que darle una respuesta rápida necesitamos controlar el inventario y disponer en todo momento de las cantidades en específico que nos solicite dentro de nuestros almacenes.

✚ **Capacidad de adecuarse a la evolución de las necesidades de los clientes / productos.** La evolución de los mercados es continua, el cliente va cambiando y el almacén en todos sus aspectos desde infraestructuras a procesos operativos se debe ir adecuando a las necesidades de los mismos.

(Iglesias, 2012, pág. 5).

El objetivo principal de la planeación de los almacenes es suministrar espacio y equipo para contener y proteger los artículos hasta que se utilizan o embarcan, en la forma que sea más eficiente en costo. El logro eficiente de las actividades de almacenamiento depende de una planeación muy cuidadosa.

(Molina, 1989).

2.2.2.7. TIPOS DE ALMACENES:

Cada organización debe de analizar y sobre todo valorar el tipo de almacén que necesita en función de diferentes criterios, no solo teniendo en cuenta aspectos relacionados con el área de logística, si no también deben de estar involucrados todos los departamentos de la empresa, los aspectos que se deben analizar son los siguientes:

(Iglesias, 2012, pág. 9).

1. NIVEL ESTRATÉGICO / FINANCIERO:

Lo primero que se debe de valorar es el tipo de almacén que necesita nuestra empresa están situadas en el nivel estratégico y estarán marcadas por este aspecto y por las características de la inversión. Debemos decir según:

(Iglesias, 2012).

La visión estratégica de esta actividad y el coste del almacenaje y la manipulación. La organización en base a estos dos aspectos

puede optar por encargarse de la función de almacenaje o de tal manera delegarla a una empresa externa.

✓ **ALMACÉN PROPIO:** La organización ya tiene realizada una inversión en espacio en equipo destinada al almacenamiento de sus mercancías. (Iglesias, 2012, pág. 9).

✓ **ALMACÉN SUBCONTRATADO (Operador Logístico):** Actualmente existen organizaciones, cuyo negocio consiste en brindar servicios de almacenamiento. Pueden clasificarse en dos grandes tipos de almacenes de servicios en alquiler: Son aquellos que son alquilados en función de los volúmenes ocupados y aquellos que ofrecen gran variedad de servicios. (Iglesias, 2012, pág. 10).

4. NIVEL ORGANIZACIÓN INTERNA / SERVICIO AL CLIENTE:

Una vez tomada la decisión, entra a tallar las otras áreas de la empresa, la función de almacenaje mantiene una relación estrecha como son Marketing / Comercial y Producción.

El proceso operativo de la empresa, y los productos que fabrica, nos conlleva a disponer de almacenes dedicados a diferentes tipos de productos. Como los siguientes:

(Iglesias, 2012)

✓ **ALMACÉN DE MATERIAS PRIMAS:** Se almacena todos los productos elaborados para su venta. Su función principal de

abastecimiento de materias primas a los departamentos de producción y se utiliza los materiales para su transformación.

✓ **ALMACÉN DE PRODUCTOS SEMIELABORADOS:**

Estos productos no se encuentran aún terminados y suelen estar situados entre dos talleres y su proceso productivo.

✓ **ALMACÉN DE PIEZAS DE RECAMBIO:** Estas pueden estar separados de los de productos acabados, estas piezas o conjuntos almacenados también están destinados para la venta.

✓ **ALMACÉN DE MATERIAS AUXILIARES:** Dan servicios oportunos a los departamentos productivos, las materias auxiliares no son identificados con precisión.

✓ **ALMACÉN DE PRODUCTOS TERMINADOS:** Estos productos están destinados a ser vendidos, el almacén de productos terminados presta servicios al departamento de ventas guardando y controlando las existencias hasta ser despachadas a los clientes. **(Iglesias, 2012).**

2.2.1.8. ALMACENAMIENTO:

Almacenamiento podemos definir, como el proceso organizacional que consiste en tomar las medidas necesarias para la custodia de stock, para evitar su deterioro, ya sean como insumos o productos terminados necesarios para ventas, producción o servicios. Esta necesidad surge con el fin de poder equilibrar la producción con la demanda, puesto que esta última suele, en muchos casos, presentar una curva irregular y en

otros casos pueden ser estacional, mientras que la producción suele efectuarse atendiendo a los ritmos de grandes series.

(Ferrín, 2003).

2.2.1.9. PRINCIPIOS DE ALMACENAJE:

Al margen de que cualquier decisión de almacenaje que se adopte debe estar enmarcada en el conjunto de actividades de la distribución integrada, se deben tener siempre en cuenta las siguientes reglas generales.

(Pau Cos y Navascues, 2001. Pág. 127).

El almacén NO es un ente aislado, independiente del resto de las funciones de la empresa. En consecuencia, su planificación deberá ser acorde con las políticas generales de esta e insertarse en la planificación general para participar de sus objetivos empresariales.

Las cantidades almacenadas se calcularán para que los costos que originen sean mínimos; siempre que se mantengan los niveles de servicios deseados.

La disposición del almacén deberá ser tal que exija los menores esfuerzos para su funcionamiento; para ello deberá minimizarse:

- i. El espacio empleado, utilizando al máximo el volumen de almacenamiento disponible.
- ii. El tráfico interior, que depende de las distancias a recorrer y de la frecuencia con que se produzcan los movimientos.

- iii. Los Movimientos, teniendo al mejor aprovechamiento de los medios disponibles y a la utilización de cargas completas,
- iv. Los Riesgos, debe considerarse que unas buenas condiciones ambientales y de seguridad incrementan notablemente la productividad del personal.

2.2.1.10. MÉTODOS DE ALMACENAJE:

Hoy en día hay una variedad de métodos de almacenaje de las mercancías en el área de stock, cada una de ellas prestan ventajas e inconvenientes. La elección del método adecuado para cada caso va a depender de la mercancía en sí, como del equipamiento para su manejo. **(Iglesias, 2012).**

Los métodos de almacenaje pueden agruparse según criterios diferentes, los más habituales son:

(Iglesias, 2012, pág. 138).

- ✓ **Según la organización para la ubicación de las mercancías:**

- ❖ **Almacén ordenado:**

- Los métodos de almacenaje se asignan en un lugar único, fijo y predeterminado para cada producto.

- Dicho método de almacenaje contiene las mayores ventajas para poder controlar las mercancías almacenadas, y de ese modo poder facilitar su manipulación. **(Iglesias, 2012, pág. 138).**

❖ **Almacén Caótico:**

Se reciben las mercaderías conforme van llegando, sin tener un orden determinado. Teniendo como ventaja la facilidad de aprovechar el espacio, sin darse cuenta de que de una u otra manera está sacrificando la facilidad de control de las mercancías almacenadas.

(Iglesias, 2012).

✓ **Según el flujo de entrada / salida:** Si se atienden al flujo de entrada y salida de su lugar de almacenaje, se pueden obtener dos métodos básicos:

- **Método FIFO:**

En este método, el producto que primero entró en el lugar de almacenaje será también, el primero en salir de él.

Es el método indicado para el almacenaje de artículos perecederos o rápida caducidad (medicinas, alimentos frescos, etc.). (Iglesias, 2012, pág. 139).

- **Método LIFO:**

En este método, el producto entra último, y va a ser el primero en salir. Dicho método se va a utilizar en circunstancias promocionales o de oferta cuando el producto presente pequeñas variaciones o en cualquier

característica del envase o del embalaje. (Iglesias, 2012, pág. 139).

- **Método NIFO:**

Dicho producto va entrar en el almacén, por ende va hacer el primero en salir. (Iglesias, 2012, pág. 140).

- **Método FEFO:**

El producto que va a caducar en primer lugar es el primer producto en salir. (Iglesias, 2012, pág,140).

- ✓ **Según el equipamiento empleado para la optimización del espacio disponible:** La clasificación más generalizada de los diferentes métodos de almacenaje, es la que atiende al equipamiento empleado para la optimización del volumen disponible. (Iglesias, 2012, pág. 140).

2.2.1.11. ETAPA DE ALMACENAMIENTO:

RECEPCIÓN:

En esta etapa el proveedor entrega las existencias al almacén adjuntando su guía de remisión correspondiente.

El almacenero compara la guía de remisión junto a su orden de compra para constatar si las existencias están en su totalidad conforme se requirió.

 **VERIFICACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD:**

El almacenero tiene la función de constatar la mercadería, dando su conformidad o no de los bienes recibidos.

 **ACEPTACIÓN:**

El almacenero al dar su confirmación de las existencias recibidas emite una nota de ingreso para su internamiento posterior.

 **INTERNAMIENTO:**

El almacenero va a proceder a guardar o almacenar las existencias recibidas para ubicarlas correctamente.

 **REGISTRO Y CONTROL:**

El almacenero va a registrar todas las existencias recibidas en el Kardex respectivo al momento de su internamiento, de esa manera pueda llevar un mejor control de las entradas y salidas de las mercaderías.

 **CUSTODIA Y MANTENIMIENTO:**

La custodia y mantenimiento de las existencias en las mañanas la realiza el almacenero quien es el responsable de estas actividades, mientras que en la noche es custodiada por un personal de vigilancia.

2.2.1.12. ETAPA DE DISTRIBUCIÓN:

❖ FORMULACIÓN DEL PEDIDO:

Este se inicia con el requerimiento a través de una nota de pedido al jefe de almacén, quien es el encargado de evaluar dicho requerimiento y es quien va a autorizar el despacho al almacenero.

❖ AUTORIZACIÓN DE DESPACHO:

Una vez que se haya autorizado el despacho el almacenero va a proceder hacer la entrega de las existencias a las áreas solicitadas, dando salida a los productos a través de una nota de salida.

❖ ACONDICIONAMIENTO DE MATERIALES:

El almacenero al momento de recibir la autorización de despacho acondiciona el bien para su respectiva salida.

❖ CONTROL DE EXISTENCIAS:

El jefe de almacén es el responsable de velar el control de entradas y salidas de las existencias en el almacén.

Documentos que se emplea:

- ✓ Nota de pedido o requerimiento
- ✓ Orden de Compra
- ✓ Guía de Remisión
- ✓ Nota de Salida
- ✓ Kardex

2.2.1.13. DEFINICIÓN DE KARDEX:

Definimos que el Kardex es un sistema de control de entradas y salidas de las mercaderías. Podemos definirlo como el registro de las mercaderías que tenemos en el almacén.

✓ LIBRO DE ALMACÉN O KARDEX

El control de inventarios, de los ingresos y salidas de un almacén, deben ser registrados en documentos o formatos especiales, según sea el método de valuación que emplean las empresas, por lo tanto: **(Santacruz, 2012).**

El libro de almacén; es un libro auxiliar donde registran las entradas y salidas de las existencias en forma física con el fin de precisar los artículos que quedan y salen del almacén. **(Santacruz, 2012).**

2.2.1.14. EXISTENCIAS:

Según (Poch, 1997) las existencias se clasifican de la siguiente manera:

1. Recuento físico del inventario:

- ✓ La empresa deber realizar recuentos físicos de todas sus existencias, por lo menos una vez al año durante el ejercicio.
- ✓ Si el volumen de sus stocks es muy voluminoso, el recuento puede ser rotativo.
- ✓ Se debe disponer de normas e instrucciones claras y simples para la toma de inventario físico.

- ✓ El recuento físico de las existencias debe ser realizado bajo la responsabilidad de personal ajeno a los almacenes.
- ✓ Las diferencias que eventualmente pueden localizarse entre el recuento físico del inventario y los registros contables deben ser ajustadas y aprobadas por personal debidamente autorizado.

- ✓ No deben excluirse del recuento los artículos en depósito y los artículos propiedad de la empresa pero que están en poder de terceros.
- ✓ La valoración de los artículos componentes del inventario se hará de acuerdo con los principios contables de consistencia y por personal independiente.

(Poch, 1997, pág. 147).

2. Entradas y stocks:

- ✓ La empresa debe contar con registros de inventarios permanente para toda clase de artículos.
- ✓ Debe existir una perfecta coordinación entre el departamento de compras y el del almacén en cuanto a las normas prefijadas para la entrada de mercancías basadas en los partes de entrada.
- ✓ Las personas que llevan los registros contables de existencias deben ser independientes del almacén, recepción y expedición de mercancías.
- ✓ Las existencias deben de ser controladas a través de las cuentas de inventario permanente. Las fichas se clasificarán a base de los

distintos almacenes o de las características de las mercancías (primeras materias, artículos, semi – manufacturados, artículos terminados, etc.) y contendrán los datos básicos para un adecuado control.

- ✓ Deben realizarse periódicamente conciliaciones entre los registros de stocks de contabilidad y del propio almacén. Se investigarán las posibles diferencias.
- ✓ No deben escapar del control los desperdicios, embalajes usados, artículos obsoletos o dañados, etc., cuando pueden representar cierta importancia dentro del volumen de las operaciones de la empresa, si han sido dados de baja, se contabilizarán en cuentas de orden.
- ✓ Al objeto de evitar desfases entre las existencias y las necesidades de “stocks” es conveniente que, en los registros, se establezcan de manera clara y sencilla los máximos y mínimos.

(Poch, 1997, pág. 148).

2.2.1.15. NIC 2 INVENTARIOS:

Su objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema importante en la contabilidad de inventarios es la cantidad de costos que debe reconocerse como activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo algún

deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministran directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.

(Lamas, 2015).

2.2.1.16. DATOS DE LA EMPRESA:

Es una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, es una empresa permanente al rubro servicios de comida como plato principal “Pollo a la brasa”, su representante legal es el Sr, Gerson Rivelino Gonzales Porras.

✚ **MISIÓN:** Nuestro compromiso es satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes ofreciendo un servicio de calidad, liderando en el rubro de pollerías, con talento humano eficiente, calificado y comprometido a mejorar continuamente y brindar un excelente servicio.

✚ **VISIÓN:** Liderar en el mercado nacional, ser reconocidos como la mejor pollería de la región por nuestros estándares de calidad, la óptima atención y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, contando con colaboradores competentes plenamente identificados con la empresa.

2.2.2. Marco Conceptual:

Control Interno:

Según el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas COSO (2013), define al control interno como el desarrollo de un proceso que se ejecuta por la alta dirección y en general por todo el personal de una organización, con la finalidad de brindar la seguridad y confiabilidad de que las operaciones realizadas en las distintas áreas son eficientes para de esta manera poder lograr los objetivos que fueron establecidos.

Un sistema de control interno es una herramienta de suma importancia, que facilita a la administración la conducción adecuada y eficiente del negocio para salvaguardar sus activos.

Control interno contable:

Ayuda a proteger los recursos de la organización, y a la confiabilidad de los registros financieros.

Control interno administrativo:

Este tipo de control se basa en todo lo relacionado al desarrollo de procesos y actividades, eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones y todo lo que consigne aplicar para poder realizarlas.

Almacén:

Es el área donde se abastece las existencias.

Kardex:

Son los registros de entradas y salidas de las mercaderías, y nos ayuda a un mejor control de las existencias. También podemos decir que es un sistema de inventario que nos ayuda a mantener un mejor control sobre las ventas y sobre la mercancía que sale al mismo tiempo.

Abastecimiento:

Es la función logística mediante el cual se provee a una empresa de todo el material necesario para su funcionamiento.

Valor Neto Realizable:

Lo definimos como el precio estimado de venta de un activo, en el curso normal de la operación, menos los costos estimados para determinar su producción. (Varón, 2017).

Riesgo Inherente:

Definimos como los riesgos de que ocurran errores de suma importancia generados por la organización. Es la susceptibilidad de que una afirmación, sobre tipo de transacción, saldo contable u otra revelación de información a una incorrección que pudiera ser material, ya sea de forma individual o agregada con otras incorrecciones, antes de tener en cuenta los posibles controles correspondientes.

(Moreno, 2017).

III. HIPOTESIS:

En la presente investigación no se plantea hipótesis por ser un trabajo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de la investigación:

El tipo de investigación será de enfoque cualitativo, porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizan la redacción de datos con sustento documental.

Cualitativo: Sus sucesos descritos en su totalidad, se estudia la realidad del contexto natural, tal como sucede. **(Millán Tomas, 2008).**

Entrevista: Para obtener datos o testimonios verbales por medio de la intervención directa del investigador y persona entrevistada. **(Br. Murillo Ruiz & Br. Palacios Risco, 2013).**

4.2. Nivel de la investigación de la tesis:

El nivel de la investigación será descriptivo; porque permitirá analizar las variables del tema de investigación.

Descriptivo: Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y aspectos importantes del fenómeno que se somete a análisis. **(Gómez, Pág.65).**

4.3. Diseño de la investigación:

El diseño de la investigación será no experimental, descriptivo, correlacional.

No Experimental: Es observar el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo. **(Kerlinger, 1979, Pág. 116).**

Descriptivo: Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y aspectos importantes del fenómeno que se somete a análisis. (Gómez, Pág. 65).

4.4. Población y muestra:

4.4.1. Población:

La población escogida para la presente investigación son las empresas privadas del sector servicios del Perú.

4.4.2. Muestra:

Para la realización de la investigación se tomó como muestra a la empresa Inversiones Rivelino Porras E.I.R.L.

4.5. Definición y operacionalización de variables

TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMÁCEN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO DEL PERÚ: CASO INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. TRUJILLO, 2018.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES				
VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN
Variable Independiente: Control Interno	El control interno es una herramienta de gestión, diseñado para enfrentar los riesgos, con la finalidad de proporcionar seguridad razonable respecto al logro de los objetivos.	Ambiente de Control	¿Conoce el significado de control interno? ¿Cree que es importante el control interno en una empresa? ¿Por qué? ¿Desea que se implemente un sistema de control interno en el almacén? ¿En la empresa cuentan con un manual de organización y funciones?	Respuesta
		Información y Comunicación	¿Cree que es importante tener en claro las funciones del personal de cada área?	Respuesta
		Evaluación de Riesgo	¿De qué manera hacen reportes de las entradas y salidas de mercadería del almacén?	Respuesta

		<p>Supervisión y Seguimiento</p>	<p>¿Cómo se controla las entradas y salidas de las mercaderías?</p> <p>¿Realizan inventarios periódicamente?</p> <p>¿Qué tipo de método de valuación de existencias aplican?</p>	<p>Respuesta</p>
		<p>Actividades de Control</p>	<p>¿En el traslado de mercaderías y insumos de un establecimiento al otro se utilizan guías de remisión?</p>	<p>Respuesta</p>

Fuente: Elaborado por el autor

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas:

En el desarrollo de la investigación se utilizará la técnica de la entrevista.

4.6.2. Instrumentos:

Para el recojo de la información de la investigación se utilizará un cuestionario.

4.7. Plan de análisis

Para lograr los resultados del objetivo específico 1, se utilizará la revisión Bibliográfica, luego se hizo el análisis a la luz de los antecedentes y bases teóricas pertinentes.

Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 2, se realizará una entrevista y se procesará la información en cuadros de formato Word.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se realizará un análisis comparativo entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; luego, se explicará las coincidencias o no coincidencias a la luz de las bases teóricas pertinentes.

4.8. Matriz de Consistencia

LINEA DE INVESTIGACIÓN: Control interno

TÍTULO DE LA INVESTIGACION	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	TÉCNICA DE RECOLECCION DE INFORMACION	METODOLOGÍA
Caracterización del control interno del área de almacén de las empresas de servicio del Perú: Caso Inversiones Rivelino Porrás E.I.R.L. Trujillo, 2018.	¿Cuáles son las características del control interno del área de almacén del sector servicios del Perú y de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018?	Determinar y describir las características del control interno del área de almacén del sector servicios del Perú y de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno del área de almacén del sector servicios del Perú, 2018. 2. Describir las características del control interno del área de almacén del sector servicios de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno del área de almacén del sector servicios del Perú y de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018. 4. Después de haber realizado un análisis comparativo del objetivo N° 3 se propone: Implementar un sistema de control interno en el área de almacén Realizar un Manual de Procedimientos y Funciones. Implementar un sistema de costos. 	Variable Independiente: Control Interno	Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario	<p>Tipo de la Investigación: Cualitativo.</p> <p>Nivel de la investigación Descriptivo.</p> <p>Diseño de la investigación El diseño de la investigación fue no experimental - descriptivo.</p> <p>Población Son todas las empresas privadas del sector servicios del Perú.</p> <p>Muestra Para la realización de la investigación se toma como muestra a la empresa Inversiones Rivelino Porrás E.I.R.L.</p>

Fuente: Elaborado por el autor.

V. RESULTADO

5.1. Presentación de los resultados:

5.1.1. Resultados del objetivo específico N° 1:

Describir las características del control Interno de almacén de las empresas de servicio del Perú, 2018.

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Elizabeth Rodriguez (2016)	El autor señala en sus resultados, que la empresa no lleva un control interno en su almacén, que no realizan inventarios de las mercaderías, no llevan registros de compras y ventas, no se utilizan Kardex de productos, y carecen de un manual de organizaciones y funciones, por lo tanto se busca las estrategias para elaborar de manera inmediata dicho instrumento que ayude a organizar de manera eficiente, para la buena marcha y administración de la misma y así poder evitar errores en el desarrollo de las actividades.
Verrando Cordova (2015)	El autor señala en sus resultados, que no realizan control alguno en el área del almacén para la entrada y salida de productos, que no se evalúan las pérdidas, roturas y deterioros de los insumos, y que no tienen los productos ordenados de acuerdo con su vencimiento de mayor a menor. Tampoco cuentan con un manual de funciones para cada empleado.

Gallardo Lhiz (2017)	Señala en sus resultados, que la empresa no tiene un Manual de Organización y funciones, por ende, los trabajadores no tienen muy en claro sus tareas específicas de cada área, y a su vez la empresa no realiza inventarios físicos de bienes por falta de tiempo y de un personal que lo elabore y actualice constantemente, también se observa que no existe una persona responsable del almacén. Se concluye que la empresa no tiene un control interno adecuado porque sus operaciones se realizan sin utilizar instrumentos de gestión.
-----------------------------	---

FUENTE: Elaborado de los antecedentes del presente trabajo de investigación.

5.1.2. Resultados del objetivo específico N° 2:

Describir las características del Control Interno del área del almacén del sector servicios de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018.

Con respecto a los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de los datos de la empresa podemos analizar cómo se encuentra la empresa en su actualidad. Para ello se realizó la entrevista mediante un cuestionario previamente diseñado. dirigido directamente al contador y al encargado del almacén de la empresa.

INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA
		Entrevista al Contador.
1	¿Conoce el significado de control interno?	El contador expresa, que el control interno está basado en procedimientos, reglas y mecanismos encargados para verificar y evaluar todas las operaciones desarrolladas en la organización, y a su vez sirve para salvaguardar los recursos de la entidad. De tal manera se puedan prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados por la empresa.
2	¿Cree que es importante el control interno en una empresa? ¿Por qué?	Sí, porque ayuda a mejorar los procesos en la entidad.
3	¿Desea que se implemente un sistema de control interno en el almacén?	Si, deseara que implementen un sistema de control interno, ya que va a ayudar a tener un mejor control de sus existencias.
4	¿En la empresa cuentan con un manual de organización y funciones?	Señala que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones.
5	¿Cree que es importante tener en claro las funciones del personal de cada área?	El entrevistado expresa que sí, porque de esa manera puede ver el desempeño de las funciones que cumple cada colaborador en sus respectivas áreas.

Entrevista al encargado de Almacén		
6	¿De qué manera hacen reportes de las entradas y salidas de mercadería del almacén?	El encargado de almacén menciona que no hacen reportes de entradas y salidas de almacén, debido a que no hay control ni monitoreo en almacén, y por falta de tiempo.
7	¿Cómo se controla las entradas y salidas de las mercaderías?	Expreso que se controla de forma manual, por medio de un cuaderno de control en el cual anotan la entrada y salida de los insumos.
8	¿Realizan inventarios periódicamente?	Hace mención que no realizan inventarios periódicamente.
9	¿Qué tipo de método de valuación de existencias aplican?	Indica que no se aplican ningún tipo de método de valuación de existencias.
10	¿En el traslado de mercaderías y insumos de un establecimiento al otro se utilizan guías de remisión?	Menciona que no se utilizan guías de remisión, pero utilizan hoja de reparto, para trasladar los insumos a los diferentes locales.

Fuente: Elaborado por el autor.

5.1.3. Resultados del objetivo específico N°3:

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno del área de almacén del sector servicios del Perú y de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, 2018.

TEMAS	EMPRESAS OBJETIVO N° 1:	INVERSIONES RIVELNO PORRAS E.I.R.L. OBJETIVO N° 2:	DIFERENCIA
El Control Interno en el área de almacén	Después de haber realizado un análisis de cada organización, se llega a concluir que: Las empresas carecen de un manual organizacional de procedimientos y funciones, mediante el cual perjudica al personal conllevando a tener un bajo desempeño en sus diferentes áreas, con respecto al área de almacén las empresas no efectúan constantemente inventarios de sus insumos, por ende, no cuentan con registros de entradas y salidas de sus productos. Al no rotar la mercadería esto ocasiona que sus productos sufran algún daño por naturalidad ya sea por mermas o por desmedros.	La empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L, no cuenta con un Manual de Organización y funciones, por lo cual el personal de dicha empresa no se encuentra en un nivel alto de capacitación, para que este sea capaz de realizar las funciones correspondientes en su área, esto conlleva a que no cuenten con un eficiente control interno en el área de almacén por ende no cumplan con las funciones diseñadas. La empresa no cuenta con un sistema de control interno de almacén, siendo esta fundamental para el mejor control de entradas y salidas de las mercaderías de almacén. Si se contara con este tipo de sistema de valuación dentro de la organización este tendría un resultado óptimo de sus inventarios.	Coinciden.

Fuente: Elaborado por el autor.

5.1.4. Resultados del objetivo específico N°4:

Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo N°3 se propone:

- ✓ Implementar un sistema de control interno en el área de almacén a la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, para el año 2019.
- ✓ Elaborar un Manual de Organización y Funciones a la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, para el año 2019.
- ✓ Implementar un sistema de costos para la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, para el año 2019.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1:

De los resultados obtenidos en las revisiones de literatura de los diferentes autores llegué al siguiente análisis:

Que las empresas no cuentan con un Manual de Organizaciones y Funciones, esto repercute en que los trabajadores no logren desempeñar correctamente sus funciones en sus respectivas áreas.

Dichas empresas el control que están llevando no es el correcto esto hace que vea una dificultad en el desarrollo del inventario en el área de almacén lo cual afecta a las empresas a estar propensas a robos, o pérdidas de sus mercaderías que disponen en el almacén.

5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 2:

Según la información obtenida por la entrevista realizada al contador y al encargado de almacén de la empresa de estudio se puede observar:

En la pregunta N° 1: El contador comenta que el control interno está basado en procedimientos, reglas y mecanismos encargados para verificar y evaluar todas las operaciones desarrolladas en la organización, y a su vez sirve para salvaguardar los recursos de la entidad, de tal manera se pueda prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados por la empresa.

Con referente a la respuesta, el control interno juega un papel importante dentro de la organización, ya que este ayuda a proteger las existencias, y su vez verificar que las operaciones se realicen eficientemente, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de sus funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.

En la pregunta N° 2: El contador nos señala que es de suma importancia el Control Interno en una empresa, porque ayuda a mejorar los procesos en la entidad, por ende, permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para lograr alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, así lograr mejores niveles de proactividad.

En la pregunta N° 3: El contador preciso que, si desea que se implemente un sistema de control interno, ya que esto ayudara a tener un mejor control de sus existencias.

Puedo decir que al implementar un sistema de control va a contribuir a la empresa que maneje una eficiente gestión de inventarios.

En la pregunta N° 4: el contador indica, que la empresa no cuenta con un Manual de Organización y Funciones. Esto implica que sus colaboradores no se desempeñen eficientemente en sus áreas, ocasionando incumplimiento en su labor, implicando que las tareas que se asignen no se concreten a tiempo, conllevando a una desorganización, retraso en el trabajo, incumplimiento de metas, malestar personal, y un clima laboral inadecuado.

En la pregunta N° 5: El contador hace mención que es de suma importancia tener en claro cada una de las funciones que realiza el personal, puesto que esto ayudará a tener un mayor control y conocimiento de las actividades que realiza cada miembro de la organización, de esta manera ayudará a lograr el cumplimiento de sus objetivos.

Es importante que los trabajadores tengan en claro sus funciones, de esta manera puedan desempeñarse eficientemente en sus respectivas áreas.

En la pregunta N° 6: El encargado de almacén expresa, que no cuentan con un monitoreo de entradas y salidas de las mercaderías en el almacén, en relación con la respuesta al no realizar reportes, puede ocasionar pérdida o robo de los insumos ya que no se tiene un control adecuado de la cantidad de existencias que tienen almacenadas.

En la pregunta N° 7: El encargado de almacén señala, que se realiza sus inventarios de forma manual, a través de un cuaderno en el cual se tiene anotaciones respecto a los productos que entran y salen del almacén de esta manera se tiene el control total de la mercadería que posee la empresa.

Por mi parte sugiero que es mejor tener un sistema donde permita registrar de forma rápida y eficiente las entradas y salidas de los insumos.

En la pregunta N° 8: El encargado de almacén expresa, que en cuanto a la realización de los inventarios no se efectúan de forma constante debido a que no cuenta con un personal capacitado para dicho desempeño de esta área de almacenaje de mercadería. Con relación a la respuesta el encargado del almacén no tiene el conocimiento suficiente respecto al tema de control de inventarios, esto conlleva a que no tengan un control eficiente de las mercaderías que disponen en el almacén. Es preciso mencionar la importancia que tiene el control de inventarios, para que la empresa obtenga rentabilidad, deben de tomar medidas de control en cuanto a sus inventarios así reducir costos y brindar un mejor servicio a los clientes.

En la pregunta N° 9: El encargado de almacén indica, que la empresa no utiliza ningún método de valuación de existencias. Porque el personal no tiene conocimiento sobre las gestiones de almacén, por falta de capacitaciones y de tiempo. Es preciso mencionar que es de suma importancia utilizar algún método de valuación de inventario, para que ayude a tener un mejor control de sus existencias en el almacén, lo cual esto podrá evitar cualquier posible robo, o fraude que pueda estar latente dicha empresa.

En la pregunta N° 10: El encargado de almacén menciona, que no utilizan guías de remisión, en su reemplazo utilizan hoja de reparto para trasladar los insumos a los diferentes establecimientos. Con relación a la respuesta es de suma importancia utilizar guías de remisión para acreditar el bien que se está trasladando a otros puntos.

5.2.3. Respecto al objetivo específico N°3:

Después de haber realizado la comparación de las empresas de servicio del Perú con la empresa en estudio INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Se procede a explicar las coincidencias que se encontraron.

Con respecto a los resultados del objetivo específico 1 y 2 coinciden, las empresas no cuentan con un Manual de Organización y Funciones establecidas correctamente para el logro óptimo de sus objetivos, el tema de control interno del área de almacén no lo toman con su debida importancia, y el personal no cuenta con los conocimientos necesarios para ejercer la buena función de su área, ya que por ahorrar costos no contratan al personal idóneo para que realice las funciones correspondientes a sus áreas encomendadas.

Asimismo, la empresa en estudio no lleva un adecuado control interno en el área de almacén. Esto repercute a que sus productos sufran daños, que los productos no estén ordenados por fechas de vencimientos esto conlleva a que vean afectos a desmedros en las mercaderías almacenadas, a su vez puede generar pérdidas, desfalcos de los insumos. Por lo cual no hay un control óptimo de los insumos almacenados.

5.2.4. Respecto al objetivo específico N°4:

Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo N°3 se propone:

- ✓ Implementar un sistema de control interno en el área de almacén a la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, para el año 2019.
- ✓ Elaborar un Manual de Organización y Funciones a la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, para el año 2019.
- ✓ Implementar un sistema de costos para la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. Trujillo, para el año 2019.

Al aplicar un adecuado sistema de control interno en el almacén, esto permitirá a la empresa a tener un óptimo manejo respecto a las existencias almacenadas. Así mismo al aplicar un eficiente control interno en el área de almacén se podrá tomar decisiones correctas e importantes para el buen funcionamiento y mejoramiento de la entidad.

Con un buen manejo y adecuado control en el área de almacén ayudará a la empresa a evitar los riesgos que se puedan presentar en su almacén como: sobrantes, faltantes de insumos, mitigar con las pérdidas de las existencias almacenadas.

Al implementar un sistema de control interno en el área de almacén, va a beneficiar alcanzar mejoras en los procesos de gestión de sus productos almacenados, y a la vez va a proporcionar información

integra uniforme y confiable; de tal manera ayudar al mejoramiento en la toma de decisiones y a la correcta administración de los productos que se tiene custodiados en el área de almacén.

La segunda propuesta, es elaborar un Manual de Organización y Funciones, va a ayudar a la organización a seleccionar que el colaborador cumpla con el perfil que se estipula en cada área, e identificar las funciones de los empleados y ayudar a desarrollarse de forma eficiente en sus puestos encomendados.

Al implementar un sistema de costo permitirá a que la empresa determine sus costos de servicios, permitirá lograr el proceso del producto, la calidad, el excelente servicio al cliente y la entrega oportuna de los productos terminados.

VI. CONCLUSIONES:

6.1. CONCLUSIONES

6.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1:

Se concluye que las empresas investigadas carecen de un Manual de Organización y Funciones, no cuentan con un óptimo manejo de control interno en el área de almacén. En tal sentido, podemos determinar que las empresas requieren implementar un adecuado sistema de control interno para el área de almacén y de esta manera lograr mejorar sus procesos, consecuentemente esto ayudara a manejar bien el control de inventarios, evitar pérdidas o desfalcos de los insumos.

6.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2:

Luego de haber realizado la entrevista puedo concluir que la empresa de estudio no cuenta con un MOF, por ende, el personal de almacén no se encuentra capacitado y no realiza eficientemente su labor, debido a que no tiene en claro sus funciones. Al establecer un MOF a la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L, ayudará a mejorar sus operaciones y la productividad de la organización y esto a su vez ayudará a lograr alcanzar sus objetivos.

Otra deficiencia que encontré en la empresa es que no cuentan con un sistema de control interno en el área de almacén, solo registran sus entradas y salidas de insumos de forma manual en un cuaderno, esto conlleva a que la empresa tenga un riesgo en su almacén, por lo cual están expuestos a desfalcos, robos, desmedros de sus productos almacenados. Obteniendo pérdidas para la empresa.

Por otro lado, la empresa no emite guías de remisión al momento de hacer los traslados de insumos a los diferentes locales, esto conlleva a que estén expuestos a que SUNAT les intervenga y lo decomisen sus insumos, cabe indicar la importancia que tienen estos documentos ya que estos acreditan los insumos que se está trasladando.

6.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3:

Del análisis comparativo del objetivo 1 y 2, se concluye que las empresas tienen una mala organización en sus controles en el área de almacén.

Hoy en día las empresas para generar resultados óptimos, se requiere implementar un sistema de control interno para el área de almacén. Esto permitirá a llevar un mejor control de sus productos almacenados y evaluar los riesgos que se pueda presentar en la organización.

6.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4:

Después de haber examinado el análisis N° 3 se propone implementar un Sistema de Control Interno en el área de Almacén para la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. con la finalidad de ayudar a tener un mejor orden en su almacén, controlar y custodiar los productos almacenados, verificar los insumos que están por vencerse y estén propuestos a desmedros, de esta manera efectuar una correcta rotación de estas, tener un óptimo control en de las entradas y salidas de sus insumos del almacén, mantener el área en una temperatura adecuada, por ende evitar daños y pérdidas de las insumos almacenados.

La segunda propuesta es elaborar un Manual de Organización y Funciones, esto ayudará a que los trabajadores puedan desempeñarse eficientemente, tener una idea clara de sus funciones dentro de la organización y cumplir con las tareas encomendadas en cada área respectiva. Por ende, va a ayudar a la empresa a mejorar en su gestión y lograr con resultados positivos alcanzando el logro de sus metas. Asimismo, ayudar a que los trabajadores pueden medir sus tiempos y realizar con precisión sus procesos y actividad que hacen para llegar al producto final.

Por último, se propone implementar un sistema de costos esto permitirá a que la empresa determine sus costos de servicios, por ende, ayudará a establecer el precio de cada plato que ofrece y de tal manera no solo tener un ordenamiento de los procesos y actividades de la pollería, sino que también mejorar el servicio y fijar correctamente sus precios, de tal manera pueda incrementar su rentabilidad de la empresa.

6.2. RECOMENDACIONES

1. Implementar un sistema de control interno en el área de almacén, ayudará a la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. a evitar riesgos y promover una eficiente gestión en su almacén.
2. Establecer un MOF, con el fin de que los trabajadores tengan en claro sus responsabilidades en las actividades que realizan dentro de la organización.
3. La empresa debe de contar con un personal idóneo y capacitado para el área de almacén.
4. Implementar un sistema de costos, va a permitir a conocer los costos de cada producto ofrecido, contribuir en la mejora de la pollería y por consiguiente mejorar sus procesos e incrementar sus ventas.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Apaza, M. (2015). *Auditoría Financiera basada en las Normas Internacionales de Auditoría conforme a las NIIF*. Perú: Instituto Pacífico.

Bravo, M. (2000). *Control Interno*. Jesús María: San Marcos.

Br. Murillo Ruiz, P. J., & Br. Palacios Risco, T. E. (2013). *GOOGLE*. Recuperado el 01 de 06 de 2015, de *GOOGLE*:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/128/1/MURILLO_PABLO_DISENO_SISTEMA_CONTROL.pdf

Bilick, G. (2003). *En su Artículo “Importancia del control interno en las Empresas”*.

Camacho, A. & Martínez, F. (2008). *En su informe de investigación monográfico “Implicancia del sistema de control interno en los inventarios de una empresa comercial”*

Cohaila, R., & León , O. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. Actualidad Gubernamental.

Cordova, Verrando (2015), *realizo una investigación sobre: Caracterización del Control Interno de las empresas comercio del Perú: Caso de la empresa restaurant pollos a la brasa la cabaña, en la ciudad de Sullana*. Disponible en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/46/VERRANDO_CORDOVA_BRUNO_PAOLO_CONTROL_INTERNO_%20SECTOR_COMERCIO.pdf?sequence=7

Domínguez, J. (2008). *Dinámica de tesis*. Chimbote: Grafica Real.

Gallardo, Lhiz (2017), *realizo una investigación sobre: Análisis de Control Interno y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa restaurant pollería la esquinita S.R.L., Nuevo Chimbote, 2017. Disponible en:*

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12354/gallardo_jl.pdf?sequence=1

García, A. (1996). *Almacenes planeación, organización y control*. Trillas.

Gonzales (2002) *Gestiopolis. Control Interno*.

Gonzales, Elisa (2016) *realizo una investigación sobre El Sistema de Control Interno en los almacenes de las empresas de servicios en el Perú Caso: Hotellos Portales de Piura*.

Disponible en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1999/CONTROL_INTER_NO_ALMACENES_%20AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez (2006) *Introducción a la metodología de la investigación. 1º Editorial*

– Brujas- Argentina www.editorialbrujas.com.ar

Iglesias, A. (2012). *Manual de Gestión de Almacén*.

Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Estructura conceptual integrada*. Bogotá: Ecoe ediciones.

Martínez, María (2016), *realizo una investigación: Los Mecanismos del Control Interno Administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2015. Disponible en:*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/461/CONTROL_INTER_NO_RODRIGUEZ_CUEVA_ELIZABETH.pdf?sequence=4

Meléndez, T. (2009). *Control interno. Universidad católica los ángeles de Chimbote.*

Millán Tomas, (2008). *Termino Cualitativa*

<https://metodoinvestigacion.wordpress.com/2008/02/29/investigacion-cualitativa/>

Posso, Johana (2014), *realizo una investigación Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera, (Cartagena). Disponible en:*

http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20IN_TERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf

Poch, R. (1997). *Manual de control interno: Los circuitos informativos en la administración empresarial.* Barcelona: EADA Gestión.

Ramirez, Jhon (2017), *realizo una investigación sobre El Control Interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas comerciales del Perú: Caso empresa Agromen Group S.A.C. - TARAPOTO, 2016. Disponible en:*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1885/CONTROL_INTER_NO_INFLUENCIA_RAMIREZ_OLANO_JOHN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robleto, Ana (2015), *realizo una investigación sobre “Evaluación del Control Interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014” – Managua, Nicaragua. Disponible en:*

<http://repositorio.unan.edu.ni/2759/8/16959.pdf>

Rodriguez, J. (2009). *Control Interno un efectivo sistema para la empresa*. Mexico: Trillas.

Rodríguez, Elizabeth (2016), *realizo una investigación sobre Caracterización del control interno de las Mycro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa E&E Agallapampa, en la ciudad de Trujillo – La Libertad*. Disponible en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/461/CONTROL_INTER_NO_RODRIGUEZ_CUEVA_ELIZABETH.pdf?sequence=4

Sánchez, Juanita (2016), *realizo una investigación sobre El Control Interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: caso Rimac Glass S.R.L. Trujillo, 2016*. Disponible en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1146/CONTROL_INTER_NO_AREA_DE_ALMACEN_SANCHEZ VIDAL JUANITA LIDIA.pdf?sequence=1

Vera y Vizquete, (2011). *realizo una investigación sobre “Diseño de un Control Interno de inventario para la empresa XYX”*. Ecuador. Disponible en:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1681/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20INVENTARIO%20PARA%20LA%20EMPRESA%20XYZ.pdf>

ANEXOS

Anexo 01

Cuestionario:



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE INVERSIONES RIVELINO
E.I.R.L.**

Datos generales:

Nombres y Apellidos:

Cargo que desempeña:

Género: Masculino ()

Femenino ()

La información que usted proporcionará será estrictamente confidencial, la misma que será utilizada sólo con fines académicos y de investigación

Ambiente de Control:

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA
		Entrevista al Contador.
1	¿Conoce el significado de control interno?	
2	¿Cree que es importante el control interno en una empresa? ¿Por qué?	
3	¿Desea que se implemente un sistema de control interno en el almacén?	
4	¿En la empresa cuentan con un manual de organización y funciones?	
5	¿Cree que es importante tener en claro las funciones del personal de cada área?	
Entrevista al encargado del Almacén.		
6	¿De qué manera hacen reportes de las entradas y salidas de mercadería del almacén?	
7	¿Cómo se controla las entradas y salidas de las mercaderías?	
8	¿Realizan inventarios periódicamente?	
9	¿Qué tipo de método de valuación de existencias aplican?	
10	¿En el traslado de mercaderías y insumos de un establecimiento al otro se utilizan guías de remisión?	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 03:



DESARROLLO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES EN EL ÁREA DE ALMACÉN

Con la finalidad de proporcionar un panorama amplio y explicativo de la estructura que existe en el área de almacén y las funciones que se realizan, se dan a conocer en el presente MOF, para:

- ✚ Facilitar el proceso de inducción del personal permitiendo el perfeccionamiento y orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que se han asignado, así como aplicar capacitaciones.
- ✚ Establecer las funciones específicas del área, responsabilidades y autoridad de los cargos dentro de la estructura orgánica.
- ✚ Proporcionar información a su jefe directo para ver el cumplimiento de sus funciones.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

El Manual de Organización y funciones de la empresa INVERSIONES RIVELINO PORRAS E.I.R.L. establece las funciones y responsabilidades del Departamento de Almacén. Además, en el mismo se precisan las funciones esenciales de cada uno de los miembros que la conforman.

Esta estructura orgánica establece la distribución de las responsabilidades en forma armónica, que permite alcanzar los resultados esperados, a fin de cumplir con los objetivos de la empresa.

ALCANCE:

Se entrega a cada miembro del Departamento de Almacén, el presente Manual, cuyas funciones contenidas deberán ser cumplidas por los mismos.

APROBACIÓN:

El presente Manual ha sido aprobado por la Gerencia General.

REVISIÓN:

El presente Manual de Organización y Funciones será revisado anualmente por la Oficina de Logística.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN DEPARTAMENTO DE ALMACÉN:

Objetivo:

- ✓ Que el personal conozca con claridad las funciones y atribuciones del cargo que se le ha asignado.
- ✓ Promover a los miembros del Departamento de Almacén, de un instrumento técnico que debe ser utilizado como guía en la ejecución de sus labores.
- ✓ Instituir la aplicación del MOF, para que los trabajadores, realicen sus actividades en observancia con lo que éste establece, y las desarrollen con eficiencia y eficacia.

ENCARGADO DEL ALMACÉN (ALMACENERO):

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

GENERALES:

- ✓ Recibir de acuerdo con la documentación autorizada la mercadería a los proveedores.
- ✓ Registrar y verificar el contenido, cantidad y calidad de los bienes recibidos clasificándolos y ubicándolos de acuerdo con su naturaleza y volumen dentro de los ambientes físicos de almacén.
- ✓ Distribuir ordenadamente los bienes existentes en el almacén, de acuerdo con el requerimiento de cada establecimiento.

ESPECIFICOS:

- ✓ Coordinar y supervisar las actividades de almacén.
- ✓ Verificar que los insumos sean los adecuados.
- ✓ Solicitar la adquisición de insumos, y supervisar el ingreso y salidas de las mercaderías al almacén.
- ✓ Supervisar que las condiciones de almacenamiento sean las adecuadas.
- ✓ Verificar que las mercaderías no estén dañadas ni vencidas.
- ✓ Verificar que el contenido de los pedidos preparados en el almacén coincida con lo aprobado en la requisición.
- ✓ Despachar al solicitante los productos requeridos.
- ✓ Solicitar el nombre y firma de las personas que recibió el producto en la requisición.
- ✓ Cargar los productos preparados y revisados a la unidad de transporte para su distribución.

ORGANIGRAMA DE ALMACÉN

