

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
DE ALMACÉN DE LA EMPRESA REFRIGERACIÓN
HOJEMA S.R.L - 2018**

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

AUTORA

**CHÁVEZ SOLÍS, SANDRA LUCÍA
ORCID: 0000-0003-0644-0747**

ASESOR

**GARCÍA MANDAMIENTOS, EDMÉ MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ
2019**

TITULO

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA REFRIGERACIÓN

HOJEMA S.R.L - 2018

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Chávez Solís, Sandra Lucía

ORCID: 0000-0003-0644-0747

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

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

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

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-2169-9741

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Presidente

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo
Miembro

Mgtr. Jannyna Reto Gómez
Miembro

Mgtr. Edme Martha García Mandamientos
Asesora

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por la oportunidad de cumplir una de mis metas, y agradecer a mis padres, mi familia por el apoyo incondicional para culminar con mi tesis.

A mi asesora por darnos las pautas y poder corregir nuestros errores, a mis profesores y a cada una de las personas que de una u otra manera me brindaron su apoyo en esta etapa.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a mi madre que lucho siempre por mi educación para que yo pudiera lograr mis objetivos y a mi padre que está en el cielo.

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo principal: Identificar las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L – 2018, la cual se dedica a la venta e instalación de equipos de aire acondicionado y repuestos de refrigeración. La investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo de estudio de caso, el diseño de la investigación es descriptivo, bibliográfico y documental; se trabajó con una muestra de 5 colaboradores, con un instrumento que consistió en un cuestionario de 30 preguntas las cuales fueron aplicadas a 5 trabajadores, que no tienen un manual de funciones definido y todos en algún momento realizan las mismas labores; obteniéndose los siguientes resultados: Como oportunidades: cuenta con certificaciones y permisos para el funcionamiento de la entidad, realiza rotación de su personal, hay comunicación entre el proveedor y cliente, los documentos de recepción son verificados y siempre tiene stock en el almacén; como debilidades: no tiene implementados políticas de control interno en el área de almacén, se constató que no tienen un manual de funciones de trabajo que garanticen buenas prácticas en esta área, no tiene un software en el área de almacén para realizar un registro de entradas y salidas de la mercadería. Se concluye con una propuesta de mejora basada en implementar un manual de funciones, implementar software para el almacén, brindar capacitación a sus trabajadores, adquirir una póliza de seguros y un sistema de cámara video vigilancia.

Palabras Clave: Almacén, Control Interno, Manuales, Registro.

ABSTRACT

The main objective of this thesis was to: Identify opportunities for internal control in the warehouse area that improve the company's possibilities REFRIGERACIÓN HOJEMA SRL - 2018, which is dedicated to the sale and installation of air conditioning equipment and refrigeration spare parts . The investigation was of a quantitative type of descriptive level of case study, the design of the research is descriptive, bibliographic and documentary; We worked with a sample of 5 collaborators, with an instrument that consisted of a questionnaire of 30 questions which were applied to 5 workers, who do not have a defined function manual and all at some time perform the same tasks; obtaining the following results: As opportunities: it has certifications and permits for the operation of the entity, performs rotation of its personnel, there is communication between the supplier and client, the reception documents are verified and always has stock in the warehouse; as weaknesses: it has not implemented internal control policies in the warehouse area, it was found that they do not have a manual of work functions that guarantee good practices in this area, it does not have a software in the warehouse area to make a record of entries and outputs of the merchandise. It concludes with an improvement proposal based on implementing a manual of functions, implement software for the warehouse, provide training to its workers, acquire an insurance policy and a video surveillance camera system.

Key Words: Warehouse, Internal Control, Manuals, Registration.

CONTENIDO

TITULO	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
INDICE DE TABLAS DE GRAFICOS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	4
2.1 Antecedentes	4
2.1.1 Internacionales.....	4
2.1.2 Nacionales	5
2.1.3 Regionales / Locales.....	6
2.2. Bases Teóricas de la investigación.....	7
2.2.1 Estudio de caso	17
2.2.2. Control Interno	18
2.2.3 Almacén:.....	18
III. HIPÓTESIS	20
IV. METODOLOGÍA.....	21
4.1. El tipo de Investigación.....	21
4.2. Nivel de Investigación de la tesis.....	21
4.3. Diseño de la investigación	21
4.4. El universo y muestra:.....	22
4.4.1 Universo	22
4.4.2 Muestra	22
4.5. Definición y Operacionalización de variables	22
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
4.6.1. Técnicas	22
4.7. Plan de Análisis.....	23
4.8. Matriz de Consistencia.....	24
4.9. Principios éticos	25
V. RESULTADOS.....	27

5.1 Resultados	27
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1	27
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2	57
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3	66
VI. CONCLUSIONES	78
6.1. Con respecto al objetivo específico 1:	78
6.2. Con respecto al objetivo específico 2:	80
6.3 Con respecto al objetivo específico 3:	82
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	84
Referencias Bibliográficas	84
ANEXOS.....	88
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos.....	88
Anexo 2: Solicitud de permiso para realización de encuesta.....	92
Anexo 3: Respuesta de la empresa Refrigeración Hojema S.R.L a la solicitud	93

INDICE DE TABLAS DE GRAFICOS

Gráfica 1: Sistema de control interno en el almacén.....	27
Gráfica 2: Certificaciones de la empresa.....	28
Gráfica 3: Normas del control interno.....	29
Gráfica 4: Rotación de labores.....	30
Gráfica 5: Supervisión de labores.....	31
Gráfica 6: Capacitaciones sobre el control interno.....	32
Gráfica 7: Manual de funciones.....	33
Gráfica 8: Trabajadores y el sistema de control interno.....	34
Gráfica 9: Traslado del producto.....	35
Gráfica 10: Verificación del producto.....	36
Gráfica 11: Registro de documentos.....	37
Gráfica 12: Observación en la mercadería.....	38
Gráfica 13: Ubicación del producto.....	39
Gráfica 14: Clasificación de la mercadería.....	40
Gráfica 15: Fácil ubicación de la mercadería.....	41

Gráfica 16: Flujo rápido de recepción.....	42
Gráfica 17: Registro de la mercadería.....	43
Gráfica 18: Sistema de Kardex computarizado.....	44
Gráfica 19: Inventarios.....	45
Gráfica 20: Registro de entradas y salidas.....	46
Gráfica 21: Retraso en los despachos.....	47
Gráfica 22: Salidas autorizadas.....	48
Gráfica 23: Seguro por pérdida.....	49
Gráfica 24: Capacitación por pérdidas.....	41
Gráfica 25: Seguridad en el almacén.....	42
Gráfica 26: Manipulación del producto.....	43
Gráfica 27: Organización en el almacén.....	44
Gráfica 28: Cámaras de seguridad.....	45
Gráfica 29: Acceso limitado.....	46
Gráfica 30: Stock de mercadería.....	47

I. INTRODUCCIÓN

Cada vez se hace más evidente la importancia del control interno en las empresas, sobre todo en el área de almacenes, ya que en esta área es donde se custodia la mercadería para su posterior venta o despacho. En los últimos años se ha observado un gran incremento comercial en diferentes zonas de nuestro país, es por esta razón que cada vez más se reconoce la importancia de un buen control interno, y los valores que generan en los procesos de trabajo de las empresas. Un inadecuado control interno dentro de una empresa disminuye la eficacia de sus operaciones y no ayuda a proteger los recursos de la misma, impidiendo lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. En la presente investigación se comprobó que la empresa no cuenta con un eficiente sistema de control interno en el área de almacén, sus inventarios no son recurrentes y esto genera un cierto abandono en lo que es una revisión precisa de la mercadería almacenada.

Esta tesis está en base al siguiente enunciado: ¿Las oportunidades del Control interno en el área de almacén mejoran las oportunidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L - 2018. Teniendo como objetivo general Identificar las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L – 2018, y como objetivos específicos: Establecer las oportunidades del Control Interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades, describir las oportunidades del Control Interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades y explicar la propuesta

de mejora del Control Interno en el área de almacenes para que mejoren las posibilidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L – 2018.

La entidad tiene 14 años de experiencia en el rubro comercial de refrigeración, realiza ventas de equipos y repuestos de aire acondicionado y servicios de instalación en la zona norte del país; es por ello que cuenta con un gran stock de mercadería, el cual debe ser almacenado adecuadamente ya que cuanto mejor sea la distribución del producto será muestra de una calidad de servicio y con ello mejorará la productividad de la empresa.

La presente investigación se justifica de la siguiente manera: desde el punto de vista teórico, es significativa por que ha permitido estudiar las teorías sobre el control interno ya que es un punto importante en las empresas. Un buen conocimiento sobre el control interno ayuda mucho con la precisión de cada una de las operaciones que suceden en un almacén, sobre todo en los inventarios para tener un mejor registro de la mercadería. Desde el punto de vista práctico, gracias a esta investigación la empresa podrá tener con mayor exactitud las dificultades que se presentan en su entidad lo cual no permite un mejor rendimiento en sus operaciones diarias, sobre todo en un almacén que contiene variedad de materiales, podrá implementar un mejor sistema de control interno en el almacén, para reducir y por consiguiente eliminar los errores que se presentan, para cumplir con las expectativas del cliente. En último lugar desde el punto de vista académico, el presente trabajo ayudara a otros estudiantes a promover diferentes procedimientos con lo que se refiere a las características del control interno en un almacén y en todo lo que refiere a un

almacén de cualquier sector, así pues, el estudiante tendrá una fuente más de información que le ayude en el proceso de un trabajo de investigación equivalente.

Para concluir esta tesis fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo de estudio de caso, el diseño de la investigación aplicado es descriptivo, bibliográfico y documental, se utilizó un instrumento que consistió en un cuestionario basado en 30 preguntas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Se entiende por antecedentes internacionales a todo informe de investigación realizado por otros investigadores en el mundo menos en nuestro país Perú; que hayan recurrido a las mismas variables y unidades de análisis de la presente investigación.

Sevilla, (2015) en su tesis titulada: *“Evaluación del control interno de los procesos significativos en la empresa Multitecni Servicios S.A. en base al informe COSO-ERM”* concluyó que “ Implementar esta metodología de controles clave y evaluarlos en base al informe COSO, para todos los procesos de la organización como un proceso integral de las operaciones para que se efectúen de manera correcta el manejo de los riesgos existentes, dicha metodología debe ser conocida por todos los empleados de la empresa.” Esto debe ser fundamental para los procedimientos ya que es importante detectar a tiempo los riesgos, así pues, es necesario difundir este proceso a todo el personal de la empresa para que se aplique y se logre eficiencia y eficacia en los procedimientos.

Harris & Santos (2013) en su tesis titulada: *"Estudio de factibilidad para el montaje de un almacén de venta de material eléctrico de refrigeración de la empresa SOLUMEC en la ciudad de Cartagena."*

concluyo que: "Este estudio nos permitió establecer las diferentes estrategias que debe implementar la empresa para generar una mayor demanda y establecer canales de comercialización efectivos para el negocio.", se refiere a que la empresa debe implantar propuestas de mejora para cumplir con los objetivos trazados por la empresa y a su vez satisfacer los requerimientos de los clientes y convertirse en una empresa establecida gracias a las estrategias de negocio.

2.1.2 Nacionales

Se entiende por antecedentes nacionales a todo informe de investigación realizado por otros investigadores en cualquier parte del Perú; que hayan recurrido a las mismas variables y unidades de análisis de la presente investigación.

Calatayud, (2015) en su tesis titulada: *"Propuestas de mejora en el control y gestión de los inventarios mediante el sistema de planificación de recursos empresariales (E.R.P), en la empresa Moran Distribuciones S.A de la ciudad de Arequipa, 2015."*, concluyó que: "que el sistema se adecua a las necesidades de la empresa en varios aspectos, no sólo los económicos sino funcionales, estratégico y técnicos, evidenciándose una mejora en el control y la gestión de los inventarios de la empresa Moran Distribuciones S.A.", indicando que un sistema ERP se puede aplicar en diversas empresas ya que este sistema se adecua de acuerdo al giro del negocio y lográndose una

mejora en los procedimientos de la empresa para cumplir con los objetivos trazados desde el inicio de sus actividades.

Neyra, (2016) en su tesis titulada: *"Análisis del control interno en el área logística en la empresa Masedi, Lima 2016"* concluye que: "Al analizar y medir la variable independiente control interno se estableció que repercute de manera significativa en lo referente al ambiente y evaluación de riesgo; niveles y grado de actividades en la información y comunicación", lo que el autor concluye es que al estudiar el control interno se tiene como resultado que influye en la valuación de los riesgos y el grado de error en las operaciones, así también en lo que concierne a la supervisión del cumplimiento de las políticas y normas de la empresa.

2.1.3 Regionales / Locales

Se entiende por antecedentes regionales / locales a todo informe de investigación realizado por otros investigadores en la región y la ciudad de Piura; que hayan recurrido a las mismas variables y unidades de análisis de la presente investigación.

Távora, (2014) en su tesis titulada: *"Mejora del Sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura"* concluye que: "La propuesta de los niveles jerárquicos se convierte en una herramienta para mejorar las capacidades estratégicas, productivas

y comerciales del negocio, elevando con ello su competitividad en el mercado.", esto se refiere al manual de organización de funciones, una empresa con una adecuada estructura de cargos contribuye en la productividad de la empresa, así los trabajadores tienen definida la labor que les corresponde realizar dentro de su área de trabajo.

Timana, (2017) en su tesis titulada: “Los mecanismos de control interno en los almacenes de las empresas comerciales en el Perú.” concluye que: se debe “invertir en un software con tecnología que permita la lectura de códigos de barras, para un eficiente control de salida de almacén y exactitud en el registro”, debido a la gran cantidad de productos que comprende las empresas comerciales es necesario invertir en tecnología para lograr un adecuado control de la mercadería, la adquisición de un software también contribuye en la toma de inventarios al momento de realizar cruce de información, de esta manera se podrá obtener datos exactos de las existencias de la empresa.

2.2. Bases Teóricas de la investigación

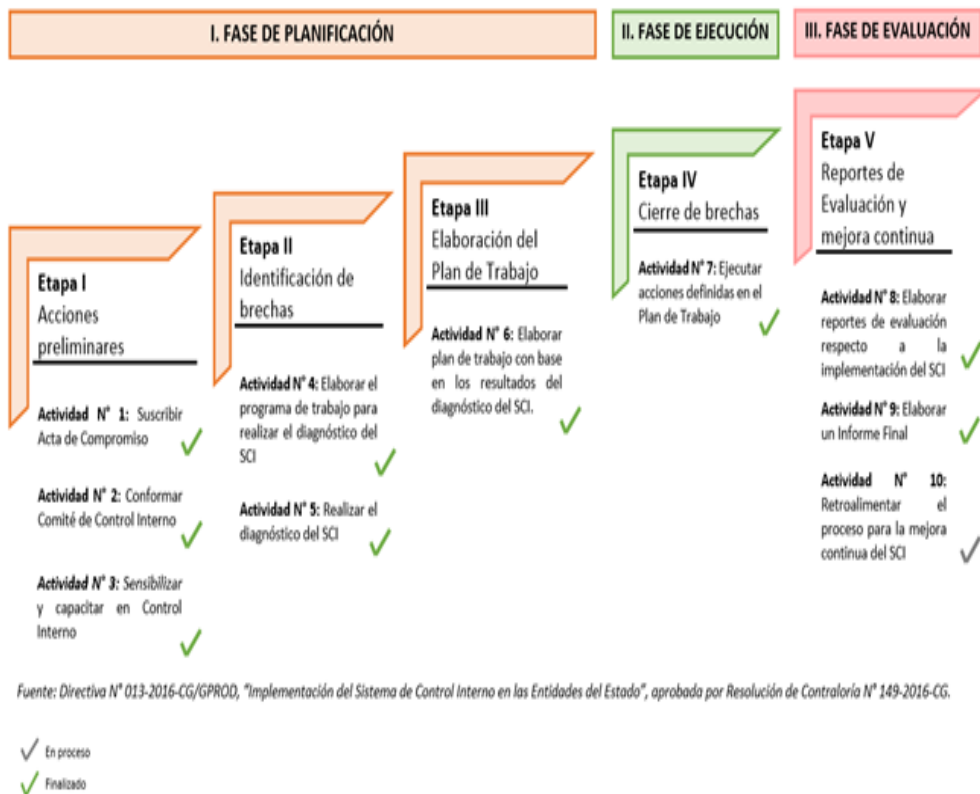
1. Control Interno

Es el conjunto de acciones, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, abarcado en el entorno y actitudes que desarrollan las empresas en sus operaciones y de su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a la empresa.

La Real Academia define el control como “la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir. Por otro lado, **Word Reference**, establece que “el control implica comprobar e inspeccionar una cosa a nivel académico, respecto de los estudios del ciclo gerencial y sus funciones”, el control se detalla como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos”

En la misma línea, el control como actividad de la administración “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa”.

A continuación, se muestra el Modelo de Implementación del SCI, con sus respectivas fases, etapas y actividades, respecto a los avances logrados en el Ministerio de Economía y Finanzas.



a. Principios del control interno

El control interno es un proceso desarrollado por el personal organizacional y no puede ser considerado confiable, por lo tanto, se establece unos principios de control interno generales:

- Delimitar responsabilidades.
- La parte contable y de operaciones deben estar separadas.
- Se debe tener que comprobar la seguridad de que las operaciones son las correctas
- Una transacción comercial debe estar a cargo de dos o más personas, ya que una puede llegar a cometer errores.

- Se debe entrenar al personal seleccionado para que tengan un mejor rendimiento, esto ayuda en la reducción de costos y que el personal este más activo.
- Rotar al personal de cada labor, imponer a disfrutar de su descanso laboral, esto evitara posibles fraudes.
- El manual de funciones debe estar por escrito y así evitar errores en el desempeño de cada trabajador.
- La póliza de fianza en los trabajadores salva de posibles robos en la empresa.
- El uso de equipos tecnológicos mecánicos o automáticos hace que el control interno tenga un refuerzo.

b. Objetivos del Control Interno

- Fortalecer la eficiencia, transparencia y eficacia en los procedimientos de la empresa además de la calidad del servicio que brinda la misma.
- Resguardar los bienes de la empresa por cualquier forma de pérdida o deterioro del producto.
- Hacer cumplir la normatividad a la empresa y en sus operaciones.
- Avalar la confiabilidad y promover la práctica de los valores institucionales.

c. Importancia

Cook y Winkle (2006), precisaron el Control Interno como: "...el sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para; proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía y comunicar las políticas administrativas y estimular y medir el cumplimiento de las mismas".

Un buen sistema de control interno es importante para las empresas, visto que ha aumentado el uso de este en los últimos años, y esto es de mucha ayuda a la hora de medir la eficiencia y productividad de las operaciones de la empresa; la empresa que aplique un buen control interno en las operaciones que realiza tendrá un conocimiento más real de las mismas.

Es por ello que es importante contar con una organización capaz de comprobar que se cumpla los controles y así poder tener un mejor rendimiento sobre los servicios que brinda la empresa y de la misma manera evitar peligros o sorpresas a lo largo del proceso de sus actividades.

d. Características

Para fortalecer el control interno, la empresa debe conocer cuáles son las características más importantes del mismo para lograr una mejor labor.

Gracias a una buena organización se puede obtener un efectivo control interno para reducir los errores e irregularidades, a continuación, las características del control interno:

- ✓ **Plan de organización;** la primera característica es tener un plan de organización simple y flexible, definir las funciones de cada área y del personal a cargo, esto a través de un organigrama.
- ✓ **Segregación de funciones;** para un buen sistema de control interno es fundamental que haya una separación de funciones y que cada área este supervisada por una persona distinta, de esta manera cada procedimiento tendrá la autorización de manera independiente.
- ✓ **Control de acceso a los activos;** una empresa logra una correcta seguridad cuando el acceso a los sistemas contables o de inventarios está restringido, y así limitar el acceso a los documentos y/o activos que puedan ser modificados.
- ✓ **Sistema de autorización y procedimiento;** es decir que tiene que contener medios para monitorear las operaciones y transacciones, en otras palabras, se deben realizar auditorías

periódicamente a cada área por separado con el fin de ser comparados los resultados; si se encuentra alguna diferencia esto demostrara que hay errores en los procedimientos.

- ✓ **Métodos para procesar los datos;** esta característica se refiere a que es conveniente que la empresa (de acuerdo a la complejidad) cuente con programas informáticos para procesar de manera segura los datos, esto ayudará a disminuir los errores y/manipulaciones en las operaciones.

e. Normas COSO:

Según la AEC (Asociación española para la calidad) el COSO es “Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude.”

Las organizaciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)

- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Además, el COSO I su objetivo es ayudar en las empresas en su evaluación y mejoras del sistema de control interno para así facilitarles una base en la cual puedan sustentar su control interno. Como dice el COSO “el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.”

COSO II: En 2004, se informó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno en los riesgos y esto involucra a todo el personal de la empresa, desde gerencia hasta operadores.

Se extiende a 8 componentes:

1. Tener un buen ambiente de control.
2. Establecer los objetivos.
3. Identificar los escenarios que puedan ocasionar alguna deficiencia del control interno.
4. Evaluar los riesgos.
5. Determinar una respuesta frente a los riesgos.

6. Contar con procedimientos que certifiquen que se cumplen las Actividades de control: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo las gestiones contra los riesgos.
7. Informar a través de capacitaciones el contenido para que el personal cumpla con sus responsabilidades.
8. Supervisar los procedimientos.

COSO III: En mayo del 2013, se publicó la tercera versión; las novedades que se efectuaron son:

- Tener una rapidez en los sistemas de gestión de los riesgos.
- Mejorar la eliminación de riesgos y tener un mejor resultado de los objetivos.
- Transparencia en la información del sistema del control interno.

2. Área de almacenes

El área de almacenes es el encargado de recepcionar y custodiar el producto ya sean materiales de cobre, muebles, encerres, equipos tecnológicos, artefactos eléctricos o materiales de laboratorio; corroborando la exactitud del registro de bienes. La gestión de almacenes es uno de los procesos de la logística dentro del mismo almacén.

Almacén

Un almacén en la actualidad a cambiado de concepto, ahora no es solo un lugar donde solamente se puede guardar mercadería, hoy por hoy es un servicio y soporte en estructura orgánica y funcional de una organización con el propósito de agregar un valor agregado al producto. Dicho de otra manera, el manejo de una buena administración dentro de un almacén es necesario para lograr la eficacia de la recepción, el control y despacho del producto y de esta manera disminuir las mermas y deterioro de este.

Funcionamiento

Las funciones dentro de un almacén dependen de los factores y organizacionales, pero son importantes para el cliente ya que de esto dependerá su resultado en los estados financieros en relación a sus inventarios.

Las funciones más comunes de un almacén son:

- ✓ Recepción de la mercadería.
- ✓ Registros de los ingresos del almacén.
- ✓ Almacenamiento del producto.
- ✓ Despacho del producto.
- ✓ Coordinación con las áreas de control de inventarios y contabilidad.

2.2.1 Estudio de caso

Reseña de Refrigeración Hojema S.R.L

Refrigeración Hojema S.R.L, es una empresa piurana que tiene 14 años en el rubro de venta y servicios de refrigeración, empezó sus operaciones el 26 de enero del año 2005; es un negocio familiar que comenzó sus operaciones como persona natural, poco a poco con financiamiento de una caja municipal incremento su capital y paso de estar en el régimen especial a estar en el régimen general, es ahí donde nace Refrigeración Hojema S.R.L. Su actividad principal es la venta de equipos de aires acondicionados, repuestos y accesorios, además de los servicios de instalación.

Sus principales clientes son las empresas pesqueras (Empresa Industrial Pesquera Santa Mónica, Dexim, Produmar, etc), cuando estas empresas empiezan con el proceso de productos hidrobiológicos es donde requieren de equipos y servicios de instalación para la refrigeración y congelación de su producto.

En la ciudad de Piura hay mucha competencia en este rubro, pero la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, ha sabido mantenerse a lo largo de los años gracias a la eficiencia en sus ventas y al buen trato que se le brinda al cliente.

Visión: “Llegar a ser una de las empresas mejor posicionadas en el rubro de la refrigeración, para poder satisfacer las necesidades de nuestros clientes.”

Misión: “Brindar los mejores productos y servicios a nuestros clientes, que sepan que en esta empresa pueden encontrar el Equipo o repuesto que necesitan esto a través de una buena atención.”

2.2.2. Control Interno

(Contraloría General de la República, 2006), determina que el control interno “Es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y dar seguridad razonable que se alcanzarán los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar riesgos”.

2.2.3 Almacén:

La empresa Refrigeración Hojema S.R.L, cuenta con 3 lugares de almacenamiento de sus productos, uno es en un mezzanine, ubicado en el interior de la tienda, donde se encuentran almacenados motores de refrigeradoras y de equipos de refrigeración, como también tuberías de cobre de varias medidas, desde ¼ ” hasta 4” , esta última puede tener un peso aproximado de 30 kg; y los otros dos son dentro de un edificio que tiene la función de hospedaje, en este lugar utiliza así mismo un mezzanine para el almacén de los equipos de aire acondicionado y en una de las habitaciones es donde se almacena accesorios, repuestos y gas refrigerante.

Servicios de instalación: El rubro de la refrigeración se ha vuelto de gran importancia a nivel mundial, sobre todo por el tema de las exportaciones de productos biológicos e hidrobiológicos, las empresas están escogiendo esta opción. La refrigeración es la clave, ya que disminuye el proceso de descompensación de los productos; en nuestra ciudad existen diversas

empresas sobre todo pesqueras que requieren de estos servicios para la mejor conservación de sus productos hasta su exportación.

La **Dirección de Comercio Exterior** indica que “Piura es una región que explota sus recursos naturales, para su colocación en el mercado interno, así como en mercados de destino de los diferentes países del mundo, atendiendo una demanda creciente, mayormente, de los productos no tradicionales en los sectores agrícola, pesquero, industrial y de la minería no metálica.”

La empresa Refrigeración Hojema S.R.L, ofrece sus productos y servicios de instalación y mantenimiento a estas empresas, a través de órdenes de compra y ordenes de servicio el personal técnico asiste a estas empresas para que su sistema de refrigeración sea el adecuado. Además de las empresas pesqueras ubicadas en la provincia de Paita, otros de sus clientes son empresas de productos biológicos:

- ✓ Empresa EcoAcuicola S.AC
- ✓ Empafrut
- ✓ Frutos Tongorrape
- ✓ Sunshine Export S.A.C
- ✓ Agropacking Export S.AC

Teniendo estas referencias confirmamos que un buen control interno dentro del área de almacén es de mucha importancia ya que la empresa un óptimo volumen para poder responder de manera eficaz la demanda de sus clientes.

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, no se formulará hipótesis esto se basa en:

Galán, (2009) en su publicación “Las hipótesis en la investigación” donde estableció que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

Martínez, (2006) en su publicación “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.” donde precisó que “el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que éste ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”.

IV. METODOLOGÍA

4.1. El tipo de Investigación

El tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo de estudio de caso.

4.2. Nivel de Investigación de la tesis

El nivel de investigación es descriptivo puesto que se limita a explicar a en base a fuentes documentales principales para el análisis del problema.

4.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación aplicado es descriptivo, bibliográfico y documental ya que la información adquirida procede de comentarios, propuestas y un análisis basado en el instrumento aplicado como es la encuesta, y así determinar los resultados.

El diseño de la investigación para cada sub proyecto comprende:

1. Búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual, para caracterizar el control interno en el área de almacenes.
2. Precisar las oportunidades del control interno aplicada al almacén de la empresa Refrigeración Hojema S.R.L.
3. Analizar el impacto posible de oportunidades para el control interno, en función al marco de trabajo, estableciendo conclusiones.

4.4. El universo y muestra:

4.4.1 Universo

El universo de la presente investigación es todas las empresas de ventas y servicios de Aire Acondicionado de la ciudad de Piura.

4.4.2 Muestra

La muestra estará conformada por la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L – 2018.

4.5. Definición y Operacionalización de variables

Teniendo en cuenta de que la presente investigación es de tipo bibliográfico y estudio de caso no aplica Operacionalización de variables.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas

La técnica es la herramienta que se utiliza para recolectar la información necesaria para la investigación del caso, entre las que destacan el, cuestionario, entrevistas, encuestas. En el recojo de los datos de información es necesario observar, registrar y acceder a toda fuente de datos que se creen necesarios para captar la problemática del caso. La investigación hará uso de la técnica de la encuesta.

4.7. Plan de Análisis

Para lograr el objetivo específico 1 se usará una encuesta basada en 30 preguntas que se aplicara al personal de la empresa, para obtener el objetivo específico 2 se realizará un análisis de los resultados de la encuesta aplicada; Y para el objetivo específico 3 se planteara propuestas de mejora para lograr un mejor manejo del sistema de control interno en el área de almacén.

4.8. Matriz de Consistencia

Enunciado	Objetivos		Variable de estudio	Metodología
	General	Específico		
¿Las oportunidades del Control interno en el área de almacén mejoran las oportunidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L - 2018?	Identificar las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L – 2018.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las oportunidades del Control Interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L. 2. Describir las oportunidades del Control Interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L – 2018. 3. Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de almacenes para que mejoren las posibilidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L – 2018. 	Control interno	<p>Metodología cuantitativa. Descriptiva Bibliográfica Documental y de caso.</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

4.9. Principios éticos

Hay puntos éticos que deben ser tomados en consideración para cualquier tipo de investigación. Los investigadores requieren ser conscientes sobre la responsabilidad con respecto a los permisos de los involucrados en el estudio. Se debe usar correctamente la información obtenida ya que se debe proteger los derechos de las personas en el estudio de la investigación. “Los principios éticos de la investigación deben ser aplicados de acuerdo a tres principios esenciales: respeto por las personas, beneficencia y justicia; desde la planificación hasta la evaluación final del proyecto”, así lo indica el código de Nuremberg.

Respeto por las personas

El respeto por la persona de investigación, comprende la totalidad de su ser con sus condiciones sociales, culturales, económicas, étnicas, ecológicas, etc. El respeto supone atención y valoración de la escala de valores del otro, con sus temores, sus expectativas y su proyecto de vida. Es reconocer la capacidad de autonomía de las personas, de tomar sus propias decisiones.

Beneficencia

Este principio se basa en buscar el bien y la protección del ser humano implicado en la investigación, y así lograr máximos beneficios y disminuir los riesgos los cuales podrían afectar a la integridad de alguien. Esto es lo más trascendental en lo que respecta a la búsqueda de nueva información para la investigación.

Justicia

El principio de justicia en las investigaciones debe servir para beneficiar a cada uno los involucrados en la investigación y afrontar las consecuencias de los mismos, a esto se le denomina justicia distributiva tanto de los costos como los beneficios del estudio.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del Control Interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L.

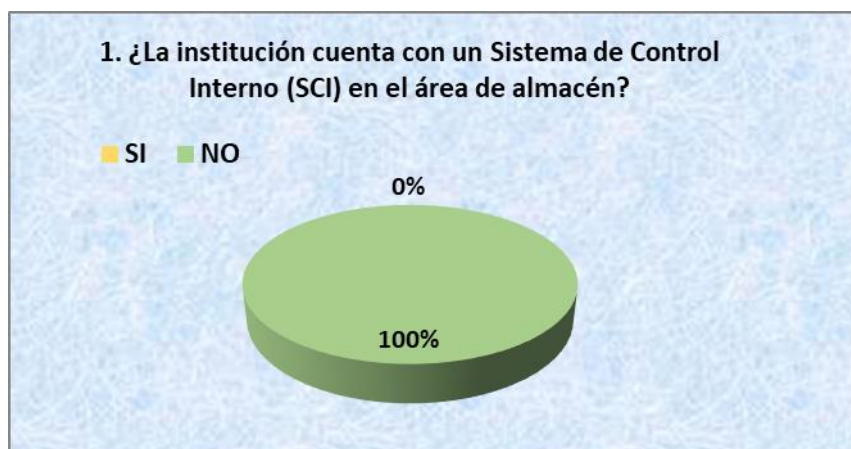
TABLA 1: Sistema de control interno en el almacén.

1. ¿La institución cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) en el área de almacén?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRAFICO 1: Sistema de control interno en el almacén.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que la empresa no cuenta con un Sistema de control interno (SCI).

TABLA 2: Certificaciones de la Empresa.

2. ¿La empresa cuenta con las certificaciones requeridas para su funcionamiento?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	3	60%
NO	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 2: Certificaciones de la empresa Refrigeración Hojema S.R.L



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, un 60% respondió que la empresa si cuenta con los certificados correspondientes para su buen funcionamiento y un 40% respondió que no ya que no tiene conocimiento sobre el área administrativa de la empresa. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

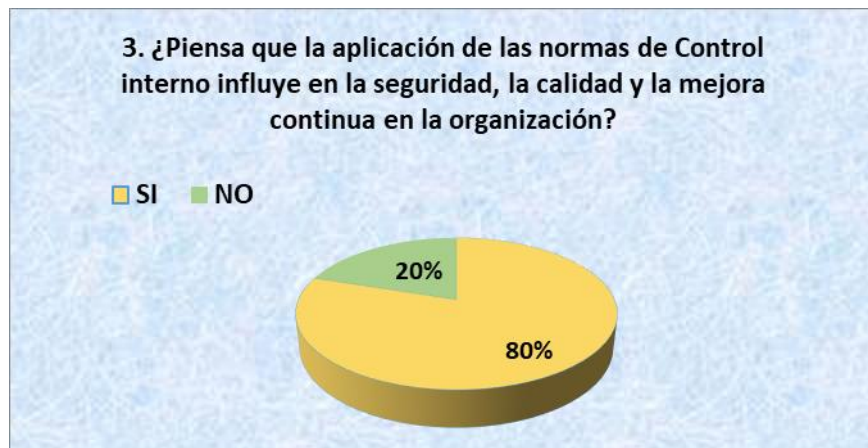
TABLA 3: Normas del Control Interno.

3. ¿Piensa que la aplicación de las normas de Control interno influye en la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	4	80%
NO	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 3: Normas del Control interno



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, un 80% respondió que la aplicación de un Sistema de control interno (SCI), reforzaría la seguridad y ayudaría con la mejora de la empresa, y un 20% piensa que no se necesita un sistema de control interno. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 4: Rotación de labores.

4. ¿Los trabajadores tienen rotación de labores?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	5	100%
NO	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 4: Normas del Control interno



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que en la empresa si se hace una rotación de labores.

TABLA 5: Supervisión de labores.

5. ¿Son supervisadas constantemente sus labores?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	2	40%
NO	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 5: Supervisión de labores.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, un 40% respondió que si son supervisadas diariamente las labores que realizan, y un 60% afirmó que las labores no cuentan con una constante supervisión. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 6: Capacitaciones sobre el Control Interno.

6. ¿El almacén realiza capacitaciones sobre un control y manipulación de los equipos de aire acondicionado?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	1	20%
NO	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 6: Capacitaciones sobre el Control Interno.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, un 80% respondió que no reciben capacitaciones con respecto a la manipulación de los equipos de aire acondicionado y un 20% respondió que si se recibe este tipo de capacitaciones. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

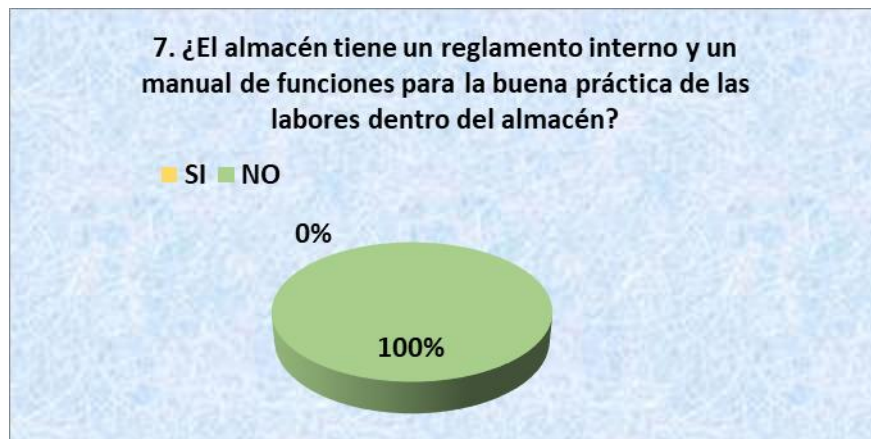
TABLA 7: Manual de funciones.

7. ¿El almacén tiene un reglamento interno y un manual de funciones para la buena práctica de las labores dentro del almacén?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 7: Capacitaciones sobre el Control Interno.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que la empresa no cuenta con un reglamento ni con un manual de funciones que les ayude a tener seguridad de cuáles son sus tareas definidas.

TABLA 8: Trabajadores y el Sistema de Control Interno.

8. ¿Los trabajadores tienen conocimientos del sistema de control interno sobre el almacén?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 8: Trabajadores y el Sistema de Control Interno.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que no tienen conocimientos sobre un sistema de control interno dentro de un almacén.

RECEPCIÓN DE MERCADERIA:

TABLA 9: Traslado del producto.

9. ¿La empresa y su proveedor tienen buena comunicación con respecto al traslado del producto?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	4	80%
NO	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 9: Traslado del producto.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, un 80% respondió que sí existe una buena comunicación entre proveedor y la empresa y un 20% no tiene conocimiento sobre el tema. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 10: Verificación del producto.

10. ¿Se verifica que los documentos de recepción sean válidos para el ingreso del producto?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	5	100%
NO	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 10: Traslado del producto.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que si se verifica cada documento de la mercadería sean válidos para poder recepcionar los mismos.

TABLA 11: Registro de documentos.

11. ¿Se hace un registro de los documentos del traslado de productos?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	1	20%
NO	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 11: Registro de documentos.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, un 80% respondió que no se hace el correcto registro de los documentos de recepción de la mercadería y un 20% precisa que si se registran los documentos. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

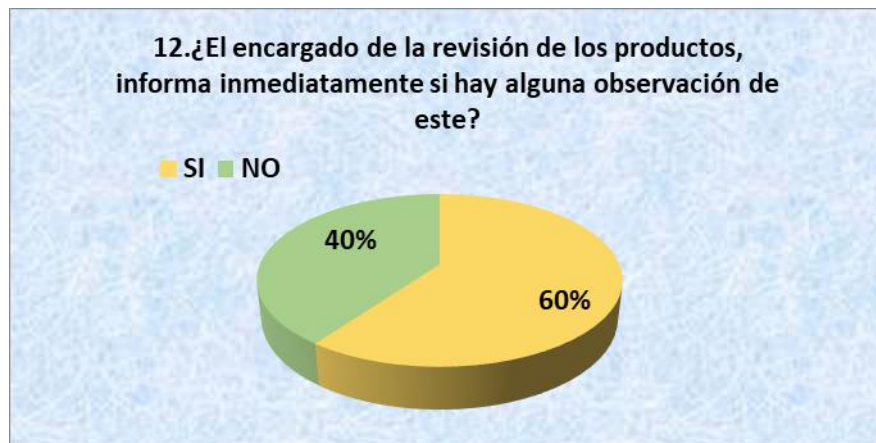
TABLA 12: Observación de la mercadería.

12. ¿El encargado de la revisión de los productos, informa inmediatamente si hay alguna observación de este?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	3	60%
NO	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 9: Observación de la mercadería.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, un 60% respondió que si se informa si es que hay alguna observación o desperfecto en alguno de los productos recibidos y un 40% precisa que en no se informa si es que hay alguna irregularidad en la mercadería. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 13: Ubicación del producto.

13. ¿Una sola persona se encarga de la ubicación de los productos en el lugar de almacenaje?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 13: Ubicación del producto.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que no es una sola persona, todos los trabajadores incluyendo el gerente se encargan de dar ubicación de los productos de acuerdo a la capacidad de cada trabajador.

TABLA 14: Clasificación de la mercadería.

14. ¿La mercadería se almacena de acuerdo a una clasificación?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	3	60%
NO	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 14: Clasificación de la mercadería.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, un 60% respondió que si se almacena cada producto de acuerdo a su clasificación para una fácil ubicación del mismo y un 40% respondió que la mercadería no está ubicada de acuerdo a una clasificación.

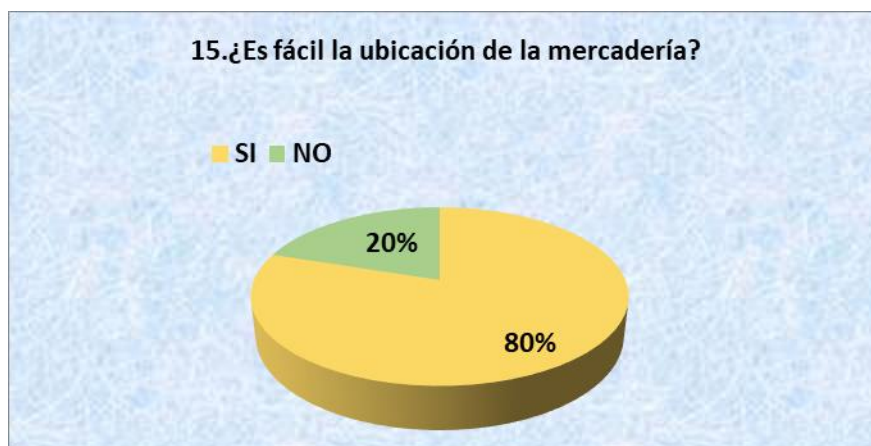
TABLA 15: Fácil ubicación de la mercadería.

15. ¿Es fácil la ubicación de la mercadería?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	4	80%
NO	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 15: Traslado del producto.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, un 80% respondió que sí es fácil la ubicación de la mercadería en el almacén y un 20% respondió que tienen dificultad para la ubicación de algunos productos dentro del almacén. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 16: Flujo rápido de recepción.

16. ¿Existe un flujo rápido en lo que respecta a la recepción de la mercadería?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	5	100%
NO	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 16: Flujo rápido de recepción.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que sí es existe un flujo rápido en lo que respecta a la recepción de mercadería. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 17: Registro de la mercadería.

17. ¿Se hace un registro de todas las entradas y salidas de la mercadería?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 17: Registro de la mercadería.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% manifestó que la empresa no cuenta con ningún sistema donde se realice un registro de entradas y salidas de la mercadería. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 18: Software en el área de almacén.

18. ¿La empresa cuenta con un software en el área de almacén para el ingreso y salida de la mercadería?

Opciones	Frec. Relat.	Frec. Abs.
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 18: Software en el área de almacén.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que la empresa desde que inicio no cuenta con un software en el área de almacén. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 19: Inventarios.

19. ¿Es constante la realización de los inventarios de la mercadería?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 19: Inventarios.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que la empresa nunca ha realizado un inventario de la mercadería en su almacén. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 20: Registro de entradas y salidas.

20. ¿Se utiliza algún método para el registro de entradas y salidas del producto?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 20: Registro de entradas y salidas.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que no tienen ningún método donde se registre las entradas y salidas de los productos. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 21: Retraso en los despachos.

21. ¿En alguna oportunidad han tenido algún retraso en la entrega de mercadería debido a un mal control interno del almacén?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 21: Retraso en los despachos.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que nunca se ha habido un retraso en lo referente al despacho de mercaderías. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 22: Salidas autorizadas.

22. ¿Las órdenes de salida están debidamente autorizadas?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	5	100%
NO	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 22: Salidas autorizadas.



Fuente: Investigación de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que las ordenes de las salidas están debidamente autorizadas por el gerente y el administrador de la empresa. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

SOBRE EL ALMACÉN:

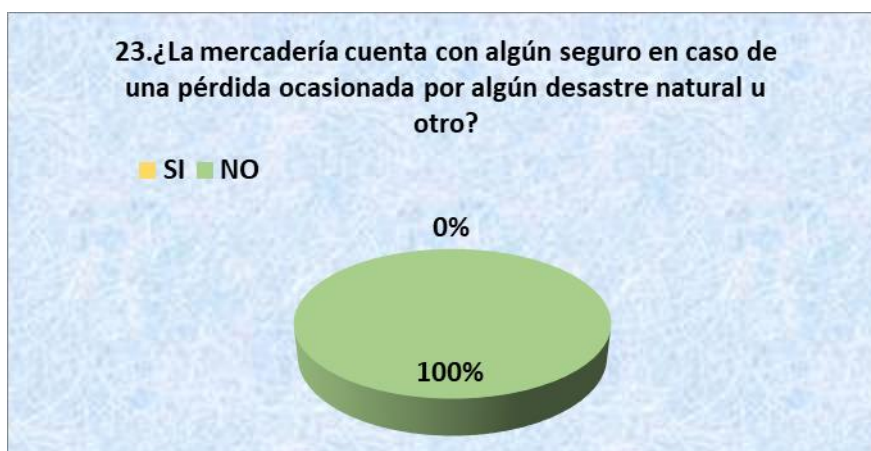
TABLA 23: Seguro por pérdida.

23. ¿La mercadería cuenta con algún seguro en caso de una pérdida ocasionada por algún desastre natural u otro?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	0	100%
NO	5	0%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 23: Seguro por pérdida.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que en caso de que ocurra un desastre natural la mercadería no cuenta con un seguro que los cubra de los riesgos. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 24: Capacitación por pérdidas.

24. ¿Se capacita a los trabajadores ante una posible pérdida dentro del almacén?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 24: Capacitación por pérdida.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que no se hace capacitaciones al personal. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 25: Seguridad en el almacén.

25. ¿El almacén está diseñado para dar seguridad a sus trabajadores?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	1	20%
NO	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 25: Seguridad en el almacén.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, un 80% respondió que no, que uno de los lugares de almacenaje no brinda seguridad a sus trabajadores y un 20% respondió que el almacén si brinda seguridad a los trabajadores. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 26: Manipulación del producto.

26. ¿Es riesgoso la manipulación de los productos?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	2	40%
NO	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 26: Manipulación del producto.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, un 60% respondió que no es riesgoso o peligroso la manipulación de los productos y un 40% respondió que no tiene ningún riesgo la manipulación de los equipos y de la demás mercadería. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 27: Organización en el almacén.

27. ¿Existe una buena organización en el proceso de almacenamiento de la mercadería?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	3	60%
NO	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 27: Organización en el almacén.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, un 60% respondió que sí es hay una buena organización y comunicación a la hora de almacenar los productos y un 40% respondió que no hay una adecuada organización en el almacenamiento de la mercadería. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 28: Cámaras de seguridad.

28. ¿El área de almacén cuenta con cámaras de seguridad?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 28: Cámaras de seguridad.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que el almacén al igual que la empresa en general no cuenta con cámaras de seguridad. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

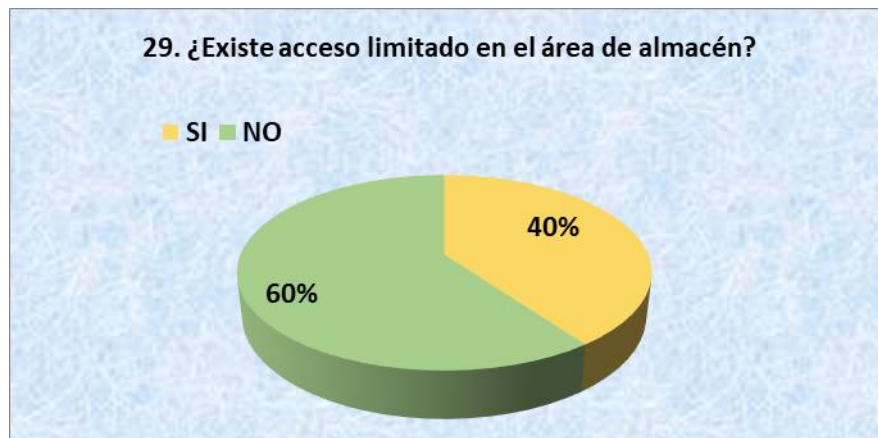
TABLA 29: Acceso limitado.

29. ¿Existe acceso limitado en el área de almacén?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	2	40%
NO	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 29: Acceso limitado.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, un 60% respondió que el acceso al área de almacén no es limitado y un 40% respondió que si hay restricciones para ingresar al almacén. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

TABLA 30: Stock de mercadería.

30. ¿El almacén cuenta con stock siempre?

Opciones	Frec. Abs.	Frec. Relat.
SI	5	100%
NO	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Estudio de campo. (Encuesta aplicada).

GRÁFICO 30: Stock de mercadería.



Fuente: Estudio de campo.

Interpretación: Según los resultados de la encuesta aplicada a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, el 100% respondió que sí, que siempre hay stock de la mercadería en el almacén. Esto tomado de una muestra de 5 personas.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las oportunidades del Control Interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L – 2018.

1. En la actualidad la mayoría de empresas Mypes cuenta con un sistema de control interno sobre todo en sus almacenes, para así poder facilitar el manejo de la mercadería que manejan. La empresa Refrigeración Hojema S.R.L, no cuenta con este sistema de control Interno lo cual obstaculiza la posibilidad de lograr metas y objetivos establecidos.

2. Todas las empresas constituidas deben tener en regla todas las certificaciones requeridas por la municipalidad distrital para la autorización de funcionamiento. La empresa Refrigeración Hojema S.R.L, cuenta con todas las certificaciones requeridas en el rubro de las empresas Mypes, las personas que dieron su respuesta negativa es porque no tienen conocimiento de la parte administrativa de la empresa.

3. El sistema de control interno es importante para las empresas, la aplicación de las normas del control interno es de mucha ayuda a la hora de medir la eficiencia y productividad de las operaciones de la empresa, la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, esta consiente de que la aplicación de este sistema ayudara en la mejora de la organización en general.

4. Uno de los principios del control interno es que se debe rotar al personal de cada labor, esto evitara que posibles riesgos de fraude. En la empresa de caso si hay una rotación de labores, además de evitar el riesgo de posibles fraudes, lo trabajadores tienen la oportunidad de estar al tanto de las funciones de todas las áreas.

5. Para tener un mejor manejo de la empresa, las labores que se realizan deben estar supervisadas siempre para obtener un mejor control sobre cada área. En la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, las labores no son supervisadas a un 100% esto puede causar una deficiencia en las operaciones puesto que no se tiene un buen control sobre las tareas delegadas a cada trabajador.

6. La realización de capacitaciones es un plus para todas las organizaciones, ya que conlleva a tener un equipo de trabajo competente y productivo. En la empresa de caso no se llevan a cabo capacitaciones concretas sobre la manipulación de los equipos de aire acondicionado, esto es una deficiencia ya que una mala maniobra podría ocasionar un daño o pérdida de estos equipos.

7. Toda empresa debe contar con un Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), que es un documento formal que sirve como guía para el personal que labora en la empresa, en el señala y describe el organigrama y las funciones de cada trabajador para que aumenten la productividad de cada área. La empresa Refrigeración Hojema S.R.L, no cuentan con ningún tipo de reglamento o

documento que delegue las funciones correspondientes a sus trabajadores, esto podría ocasionar una mala organización en las áreas.

8. Uno de los objetivos del control interno es fortalecer la eficiencia, transparencia y eficacia en los procedimientos de la empresa además de la calidad del servicio que brinda la misma, los trabajadores de la empresa de caso no tienen conocimiento sobre el SCI, esto influye en crear deficiencias en los procedimientos del área de almacén.

9. La comunicación y coordinación entre cliente y proveedor es de mucha importancia para la seguridad del traslado de la mercadería, la empresa de caso está en constante comunicación con sus proveedores desde la solicitud del producto hasta la recepción del mismo.

10. Todo documento debe ser verificado para poder corroborar la documentación con el material en físico, y así poder realizar un registro exacto de la mercadería recepcionada, los encargados de la recepción verifican que los documentos estén conformes, además hay otro filtro que es por la parte contable que verifica la veracidad de los documentos.

11. Para tener un buen control sobre los productos en el área de almacén, estos deben ser ingresados en un sistema confiable tanto sus ingresos y salidas, en la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, dos de sus trabajadores indica que, si se hace este registro, pero los que respondieron no, manifiestan que solo se hace

registro de los equipos de aire acondicionado, pero no de los otros productos que son los que más control deberían tener.

12. Si algún producto llega en mal estado o tiene alguna observación, el personal debe comunicar de inmediato al área indicada para que esta información sea recibida por el proveedor para un negocio o cambio del producto. En la empresa de caso, si se comunica si hay algún desperfecto del producto, pero hay algunos trabajadores que no informan de inmediato este tipo de observaciones.

13. El trabajo y apoyo en equipo es una característica para que una organización funcione bien, con respecto al área de almacén de la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, cuando se trata de la ubicación de la mercadería todos colaboran para poder culminar rápido esta tarea.

14. Tener cada producto en un lugar específico facilita la localización de este, además de contar con un orden dentro del almacén, en la empresa de caso si hay una clasificación para la ubicación de la mercadería, pero hay algunos trabajadores que opinan que aún se necesita mejorar la ubicación de algunos productos.

15. No solo es necesario tener una buena clasificación de la mercadería también tiene que ser factible su ubicación y así evitar algún tipo de riesgo o daño, en la empresa refrigeración Hojema S.R.L, la ubicación de la mayoría de la mercadería es fácil, en cambio con los equipos de aire acondicionado se necesitan de dos a

tres personas para ubicarlas en el almacén ya que se encuentra en mezzanine y subir las escaleras es lo que hace un poco tedioso su almacenamiento.

16. Una buena y rápida recepción del producto ayuda a ganar tiempo para poder realizar otras labores, en la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, con la ayuda de todos, el flujo de la recepción de productos es rápida, esto influye a que también se verifique rápido si es que hay alguna observación del producto.

17. Uno de los principales problemas dentro de un almacén es la falta de registros, un registro de entradas y salidas sirve para saber cuál es el stock actual de la mercadería además de tener una buena organización a la hora de realizar un inventario. La empresa Refrigeración Hojema S.R.L, no realiza este tipo de registros esto puede generar mermas dentro del área de almacén.

18. Un software de almacén es un registro de entradas y salidas de los productos que posee la empresa, el objetivo de este software es tener la cantidad exacta de la mercadería en físico como en valor económico al finalizar un inventario. En la empresa de caso, al no hacer un registro de entradas y salidas, no pueden saber la cantidad exacta de sus productos y por ende desconocer el valor monetario que tienen en su almacén.

19. Los inventarios son la clave para tener un buen control dentro de un almacén, toda empresa debe de realizar inventarios mensual, trimestral o anual; hay muchas

maneras de realizar un inventario ya sea manual o a través de un software, en la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, nunca se ha realizado un inventario, el valor de su mercadería solo son cifras aproximadas, esto genera que haya un riesgo mayor de la pérdida del producto.

20. Al contar con un registro de entradas y salidas, ya sea manual o a través de un sistema, el control de un almacén es más seguro y la empresa tiene una cantidad exacta y real de sus productos, la empresa en estudio al no registrar sus entradas y salidas está creando muchas deficiencias dentro de su almacén.

21. Para una empresa lo más importante es fidelizar a sus clientes, y una de las maneras de lograrlo es cumplir a tiempo con la entrega de la mercancía, la empresa en caso tiene muy claro esto, es por ello que, a pesar de no contar con un sistema de control interno, nunca han tenido ningún tipo de retraso con sus entregas hacia sus clientes, por esta razón se sigue manteniendo en el mercado.

22. Para que una salida de un almacén sea correcta, debe estar autorizada por el encargado o por el gerente de la empresa, esto para evitar algún robo o fraude de parte de los trabajadores, en la empresa de caso sus órdenes de despacho siempre salen con previa autorización del gerente general, esto ayuda a la seguridad de los productos.

23. Es importante contar con seguros, pólizas, ya que todos estamos expuestos ante cualquier desastre natural, en las Mypes una pérdida ocasionada por este tipo de desastres causaría un daño financiero, al asegurar la mercancía, la aseguradora responderá por estos, reduciendo así el perjuicio de una inversión a futuro. La empresa de caso no cuenta con ningún seguro para estos casos, piensan que es un gasto, pero en realidad es una inversión.

24. Las empresas deben capacitar a sus trabajadores no solo en el ámbito administrativo o de operaciones sino también sobre la diferencia entre mermas y desmedros una merma es una pérdida física del producto y un desmedro es el deterioro del producto por obsoleto o algún deterioro de fábrica, haciendo que sea inutilizable. En la empresa de caso los trabajadores no cuentan con este tipo de capacitaciones y esto conlleva a que haya una mala información y sobretodo no apliquen correctamente los procedimientos a seguir para minimizar estas mermas de mercadería. Merma: la pérdida de un accesorio como tuercas de bronce, soldaduras, filtros soldables; desmedro: un equipo de aire acondicionado que tenga una falla en su circuito de refrigeración.

25. Un trabajador debe laborar en ambientes seguros, un almacén debe brindar las mejores condiciones de seguridad para que no afecte la integridad física de sus colaboradores, o reduzca la posibilidad de algún daño. En la empresa de caso el gerente indica que su almacén si brinda seguridad a su personal, pero las personas que trabajan ahí indican que no ya que uno de los lugares donde almacenan es un

mezzanine que está hecho de manera la cual ya tiene varios años y hay un gran riesgo de caída ante un posible mal movimiento.

26. En todo almacén siempre hay riesgos, sobre todo al manipular equipos de peso como lo tienen los equipos de aire acondicionado, en la empresa de caso algunos trabajadores indican que es riesgoso la manipulación ya que se refieren a estos equipos, y los que dijeron que no, ellos se refieren a los demás repuestos de refrigeración que se almacenan.

27. Uno de los objetivos del control interno es lograr una buena organización dentro de una empresa, la organización facilita las funciones de áreas, evitando así la lentitud y esfuerzos de cada labor. En la empresa de caso, cuentan con una organización a medias, la razón de esto es que el personal tiene turnos de medio tiempo y cuando llega un gran volumen de mercadería solo dos trabajadores los que se encargan de este proceso.

28. Las cámaras de seguridad también son herramientas de un buen control dentro de un almacén, con estos instrumentos el dueño o gerente de la empresa estará informado de las actividades que se realizan. La empresa de caso no cuenta con cámaras de seguridad en su almacén, esto es un riesgo más para el negocio.

29. Tener un acceso limitado dentro de un almacén es fundamental para reducir los riesgos de alguna merma, solo el personal autorizado debe ingresar y tener acceso a los productos almacenados, en la empresa de caso, cuenta con dos almacenes, uno donde se guarda los equipos de aire acondicionado y el otro donde se almacena los accesorios para estos equipos, el primer almacén no cuenta con un acceso limitado, todo lo contrario con el segundo almacén, el cual está cerrado con llave y solo personas autorizadas pueden ingresar.

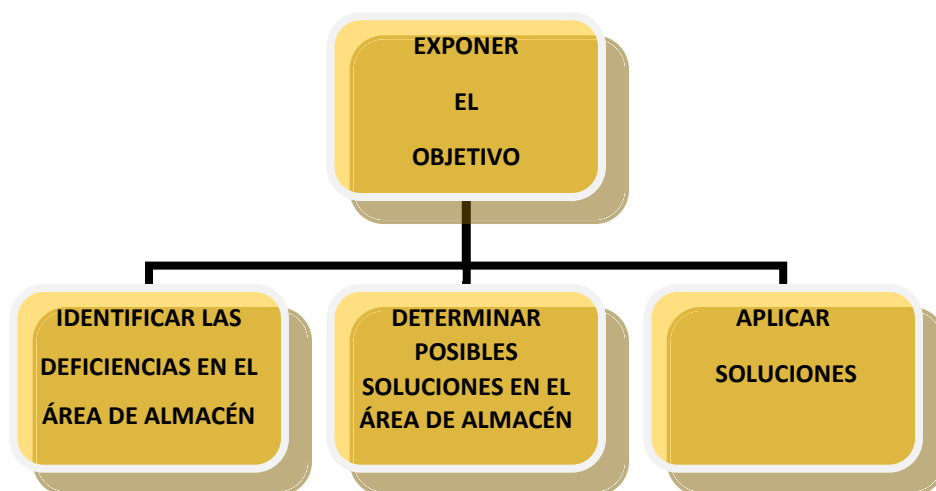
30. Contar con stock de mercadería dentro de un almacén es una gran ventaja, ya que la empresa siempre tendrá el producto que el cliente requiera. La empresa Refrigeración Hojema se caracteriza por esto, por siempre tener en stock el requerimiento del cliente, es una de las razones por la cual está entre las más competitivas dentro del rubro.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Explicar la propuesta de mejora del Control Interno en el área de almacenes para que mejoren las posibilidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L – 2018.

- Se propone realizar una evaluación sobre los objetivos de la empresa que se quiere lograr, a continuación, se detallan los primeros pasos a seguir para la obtención del plan de mejoras:

PASOS PARA UN PLAN DE MEJORA



Fuente: Propia

Exponer el objetivo: se debe determinar el sistema de control interno que se va a implementar en el área de almacén, para posicionarse como una de las mejores empresas de ventas y servicios de aire acondicionado en la ciudad de Piura.

Identificar las deficiencias en el área de almacén: las deficiencias son identificadas a través del personal de área almacén los cuales establecieron que hay una falta de registro de ingresos y salidas de los productos, que no cuentan

con las capacitaciones con respecto a las funciones de un almacén, que el área de almacén no está diseñada para dar seguridad a sus trabajadores ni a los productos ya que tampoco cuenta con sistema de cámaras de vigilancia.

Determinar soluciones con respecto al área de almacén: el gerente en conjunto con el personal, exponen sus ideas para encontrar soluciones para mejorar las deficiencias del área en estudio, se delimita las funciones de cada trabajador de acuerdo al manual de funciones de labores, de esta manera también se está tomando en cuenta la opinión de los trabajadores, se está trabajando en equipo para el bien de la empresa.

Aplicar soluciones: cuando ya se han determinado las soluciones, estas se aplican paso a paso, y se va haciendo una evaluación previa y esto se adquiere con una constante supervisión de cada trabajador por parte del gerente general de la empresa.

➤ Implementar un manual de funciones al personal de la empresa, con el objetivo de definir las labores generales y específicas de cada uno y de esta manera obtener mejores resultados en los procedimientos y eficacia en la empresa.

Contar con un manual de funciones ayuda en el plan de organización de la empresa y a cumplir con los objetivos, políticas y normas dentro de la empresa, asimismo el personal tendrá la correcta instrucción sobre sus responsabilidades en cada área.

MANUAL DE FUNCIONES:

Manual de funciones de la empresa Refrigeración Hojema

S.R.L

GERENTE GENERAL: el objetivo principal de gerencia es liderar y velar por el crecimiento de la empresa, debe realizar y coordinar las funciones de cada trabajador, posterior a esto supervisar que se esté cumpliendo con las normas internas de la empresa para su buen funcionamiento; para esto debe tener claro un plan estratégico que le ayude a cumplir el objetivo principal de la entidad.

CONTADORA: Su objetivo principal es efectuar las obligaciones tributarias y elaboración de los estados financieros para la toma de decisiones por parte de la gerencia general. Y las funciones a realizar es establecer el sistema de contabilidad, declarar y pagar los impuestos correspondientes de cada mes; Gestionar de forma correcta los recursos financieros de la entidad para una mejor toma de decisiones de la organización.

VENDEDOR: el objetivo principal del vendedor es fidelizar a los clientes. Las funciones del vendedor hoy en día es vender el producto o servicio y efectuar un conjunto de labores para

lograr los objetivos, como alcanzar volúmenes de venta, mejorar el área de ventas y generar utilidades.

ALMACENERO: la función principal que debe cumplir el almacenero es, recepcionar la mercadería, hacer el registro de ingresos y salidas ya sea de forma manual o sistemática; clasificar los productos para su correcta ubicación, además de realizar los inventarios periódicamente para tener el stock correcto de la mercadería, de esta manera hacer el requerimiento del producto.

DESPACHADOR: comparte sus funciones de la mano con el almacenero, el despachador coordina con el almacenero la salida de la mercadería del almacén, también realiza la función de recepcionar y validar la orden de compra y los documentos obligatorios para el ingreso y salida del producto.

Fuente: Propia

Este manual de funciones contiene una información que puntualiza las labores de los trabajadores para que puedan realizar sus funciones correctamente, y así lograr una mayor eficiencia en sus actividades diarias de la organización.

- Se propone la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén de la empresa Refrigeración Hojema S.R.L. A continuación, se detallan los 8 pasos para este proceso:

PASOS PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE CONTROL

INTERNO



Fuente: Propia

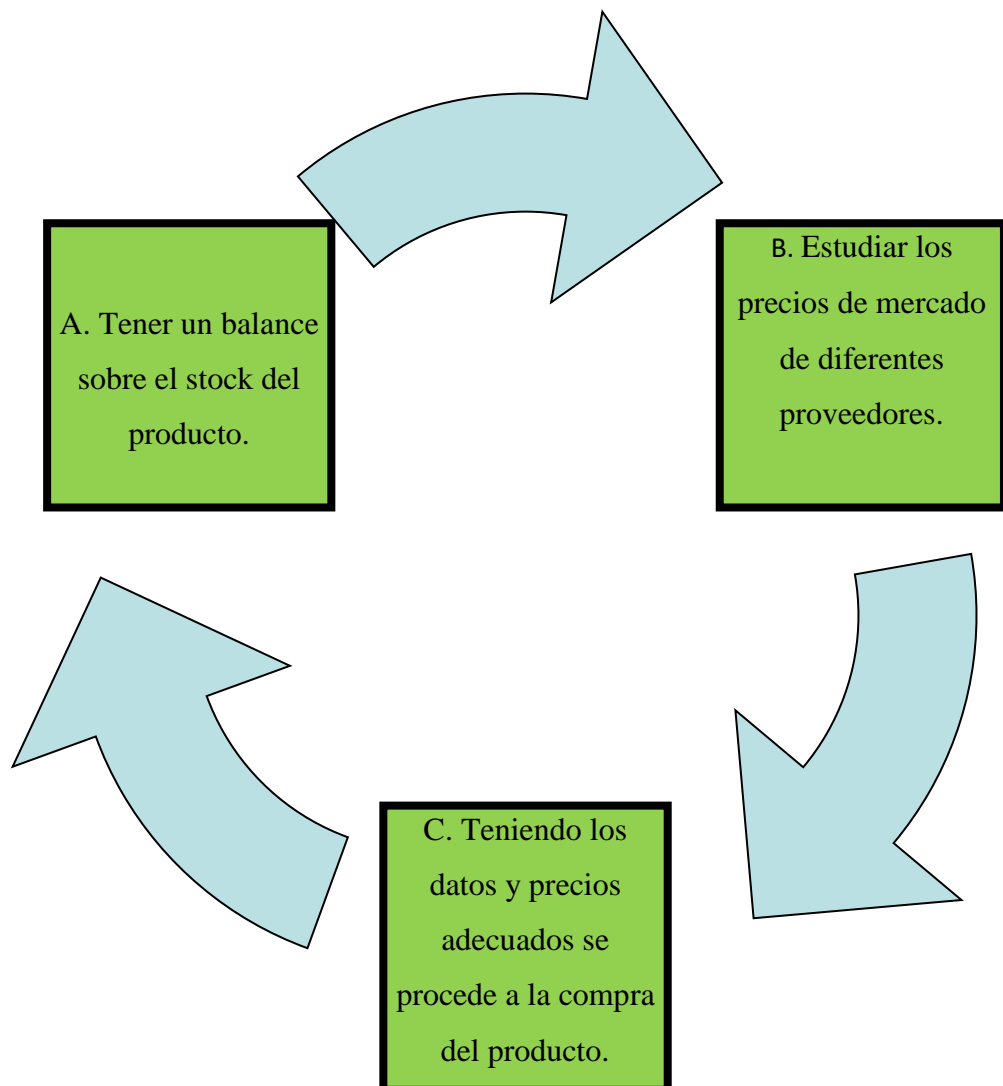
1. Dar charlas sobre el control interno: se debe preparar a todo el personal sobre la implementación de un sistema de control interno, de esta

manera tomaran conciencia de la importancia de un control para el área de almacén y por consiguiente para la empresa.

2. Obtener información: en este paso se debe recolectar información de cada uno de los trabajadores y se puede obtener con diferentes métodos: entrevista, cuestionarios y observación del personal en sus labores.
3. Numerar la información requerida: se debe clasificar la información obtenida desde lo más relevante hasta lo “menos importante”, así será más fácil tomar decisiones de mejora.
4. Especificar: teniendo los datos concretos se puede dar un diagnóstico sobre los aspectos a mejorar en el área estudiada.
5. Examinar las gestiones: se realiza un examen sobre los pasos más eficientes, se eliminan los procedimientos no necesarios.
6. Evaluar el control interno y de gestión: se establece como evaluar el sistema de control interno entre todo el personal de la entidad; cada uno aportara su opinión y su compromiso de acceder a los cambios para la mejora del almacén.
7. Hacer rastreo de los pasos sugeridos: el personal debe hacerse responsable de sus funciones y el gerente a cargo deberá supervisar cada labor y corregir las gestiones necesarias.
8. Evaluar los indicadores y realizar arreglos: la empresa debe de corroborar sus indicadores y de cómo el aspecto financiero a mejorado al implementar un sistema de control interno (SCI).

- Realizar un estudio detallado sobre el proceso de requerimiento de la mercadería que ingresará al almacén: El área de almacén engloba muchos aspectos con respecto a la mercadería; desde el requerimiento al proveedor hasta su ingreso al almacén.

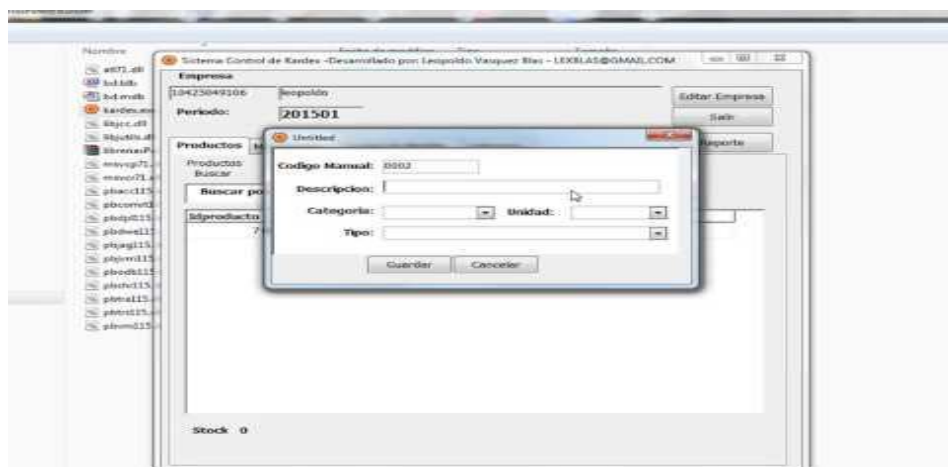
Esquema sobre el proceso para realizar la adquisición de la mercadería:



Fuente: Propia

Ya realizada la adquisición de la mercadería, se debe proceder con el seguimiento del traslado de la mercadería desde la salida del almacén del proveedor hasta su recepción del cliente, la entidad debe contar con los datos exactos de la empresa de transporte y verificar que el traslado de su mercadería sea el adecuado para que el producto llegue en óptimas condiciones para su posterior venta, una vez arribada la mercadería el despachador y almacenero proceden a corroborar los documentos: guías de transportista, guías de remisión y factura del producto, a continuación se revisa la mercadería junto con los documentos para comprobar que las cantidades detalladas en los documentos son las mismas en físico . Una vez confirmada la información, se procede a la clasificación y ubicación de los productos de tal manera que sea fácil y accesible para su posterior despacho.

- Se propone implementar un software en el área de almacén para el registro de mercadería y servicios de instalación, este programa tiene que estar interconectado con las áreas inherentes a la contabilidad.



Fuente: VideoSoft

Estamos en los tiempos en el que la tecnología está a la vanguardia y las empresas pueden optar por un software para sus almacenes, de esta manera se tendrán registros rápidos y eficientes y llevar un mejor control de cada producto, sobre todo en el control de inventarios, será más elaborable y se reduce riesgos de equivocación en el conteo de la mercadería.

El modelo de Kardex que puede utilizar sería el Método PEPS: “Primeras Entradas Primeras Salidas”, este método sirve para tener el costo de cada producto por separado de los ingresos antiguos de los nuevos ingresos en almacén, este método ayuda en el área contable de la empresa ya que en el sistema quedarán registrados los precios de la última adquisición de mercadería, y en el resultado de costo de venta los precios serán los que corresponden al inventario inicial, si los costos iniciales son menores la ganancia neta será mayor.

- Adquirir una póliza de seguro que proteja la mercadería del negocio ante cualquier pérdida por causas naturales o de terceros, lo primero que la empresa debe estudiar es el tipo de seguro que va a adquirir.

Se propone adquirir la póliza de seguro que abarque la protección financiera de la empresa ante un desastre natural u otra pérdida para que pueda recuperar económicamente ese daño. La causa de que algunas empresas no cuenten con una póliza de seguros para su negocio es que lo perciben como un gasto y no como una inversión. Antes de adquirir una póliza de seguro, el dueño o gerente de la empresa debe estudiar la importancia del seguro para su empresa y los

beneficios que obtendrá. La póliza abarca la protección de la empresa y la mercadería de riesgos de pérdida que causen daños irreparables en la organización, estos daños pueden ser tener origen natural como terremotos, inundaciones o los que son ocasionados por terceros como robos.

La empresa Refrigeración Hojema S.R.L, es una de estas empresas que perciben la adquisición de una póliza de seguros como un gasto, sin evaluar que existen probabilidades que toda empresa está a expuesta a ante los daños ocasionados por desastres naturales. los productos más afectados ante un desastre natural serían los equipos de aire acondicionado, ya que son equipos eléctricos.

Las aseguradoras tienen la obligación de brindar la información necesaria para que el dueño de la empresa identifique el riesgo que tiene su negocio y comprenda la póliza que está adquiriendo, cabe señalar que hay dos protecciones adicionales que ofrecen una cobertura que cubre los ingresos de la empresa mientras esta se recupera financieramente.

Seguro contra siniestros: asegurar la empresa contra incendios, temblores, bandidaje, lluvias e inundación, entre otros.

Seguro contra robos: asegurar la empresa frente a robos de activos fijos, equipo de cómputo y dinero.

Seguro de transporte de mercadería: asegurar los daños que pueda sufrir la mercadería durante el transporte al despachar los productos.

Existen diversas aseguradoras que brindan estos tipos de pólizas de seguros y que están para que la empresa pueda adquirir la que este más acorde a las necesidades de su negocio.

- Implementar el área de almacén, para la ubicación adecuada de la mercadería, y para brindar seguridad al personal de la empresa.

La empresa de estudio de caso, cuenta con una gran variedad de productos en su almacén, contar con un área adecuada para la mercadería de la empresa refleja un buen control interno, de los cuales deben ser ubicados en un lugar adecuado que los proteja de factores del medio ambiente como la lluvia, la humedad, ya que pueden ocasionar desperfectos en los productos, los materiales que se almacenan son: equipos de aire acondicionado que consta de dos piezas cada equipo, estos equipos se deben ubicar por capacidad de voltaje y marca de cada equipo; los diferentes gases refrigerantes que vienen en diferentes presentaciones, desde botellas de 13,600 kg y de 240gr; un área que tenga las medidas correctas para almacenar tuberías de cobre rígidas de 6 Mt cada una, en diferentes medidas desde 4" hasta 1/2", así mismo rollos de cortina plástica de 90Mt, motores compresores de diferentes capacidades (2HP, 1HP, 1/2HP), motores compresores (1/3HP, 1/4HP, 1/5HP, 1/6HP), y los diferentes repuestos de refrigeración, como accesorios de cobre, filtros soldables, accesorios de bronce, válvulas para las diferentes conexiones que se realizan en los servicios de instalación.

La implementación del área de almacén, también debe brindar seguridad y ofrecer un ambiente adecuado para laborar en condiciones seguras para los trabajadores de la empresa reduciendo la posibilidad de afectar su integridad física. El personal debe contar con los implementos necesarios para promover

la seguridad del trabajo dependiendo de las actividades que se realizan en la empresa. Las condiciones básicas que debe reunir un almacén son las siguientes: una adecuada ventilación, señalización de salidas de emergencia, contar con extintores, contar con espacios amplios para el libre tránsito de los trabajadores.

➤ Instalar cámaras de video vigilancia en el área de almacén, llamado también Circuito cerrado de televisión (CCTV):

Al igual que la póliza de seguros, la adquisición de un servicio de cámaras de video vigilancia ya no es un lujo sino una necesidad y se debe considerar como una inversión mas no como un gasto. Cada vez estamos propensos a ser víctimas de la inseguridad en nuestra sociedad, y una Mype no es ajena a ello, la seguridad debe ser una de las prioridades para la empresa de estudio de caso, ya que de esta manera tendrá el conocimiento de lo que está ocurriendo en su negocio, sobre todo en el área donde almacena su mercadería.

En estos tiempos donde la tecnología está en constante evolución, los servicios de cámara de video vigilancia cuentan con sistemas avanzados que permiten al usuario acceder a las imágenes a través de distintos dispositivos: una computadora, laptop, Tablet, celular móvil.

El Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), es un sistema en el que existe un número limitado de personas que pueden tener acceso, este servicio no es solo para la protección del negocio, también para la supervisión de los procedimientos y lograr eficiencia en los procesos de cada operación en el almacén. Los componentes principales de un CCTV son tres: la cámara, que es

el dispositivo que graba ñas imágenes deseadas, el grabador, es el disco duro del este sistema donde almacena toda la información grabada y el monitor que es donde se visualizan las imágenes en tiempo real.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Con respecto al objetivo específico 1:

Establecer las oportunidades del Control Interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L.

1. Se concluyó que la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, cumple con los permisos y certificaciones requeridos por la municipalidad de Piura, que le permite realizar sus actividades con formalidad, de esta manera está garantizando la calidad de sus productos y sus servicios de refrigeración en la ciudad de Piura.
2. Se concluye que la empresa de estudio de caso, realiza seguimiento de la mercadería desde el requerimiento a su proveedor hasta su entrega, está en constante comunicación con su proveedor y con la entidad responsable del traslado de su producto, este procedimiento se ha realizado desde el inicio de operaciones de la organización hasta la actualidad.
3. Se concluye que tanto las ventas y despachos a diversos lugares de la zona norte del país, se ejecutan sin ningún retraso, esto se debe a que el almacén cuenta con el stock necesario para atender los requerimientos de sus clientes,

y así también los servicios de instalación solicitados, se realizan de manera inmediata, ya que la empresa está en constante coordinación con técnicos de refrigeración para cuando se requieran de sus servicios.

4. Se concluyó que la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, no cuenta con un sistema de control interno, esta falta de control se debe a la falta de conocimiento en lo que se refiere a la administración de un negocio, al ser una empresa Mype, la gerencia asume que no necesita de un sistema de control para lograr perdurar en el rubro comercial.
5. Se constató que la empresa no tiene un manual de organización de funciones, por lo que todo el personal realiza diversas labores en distintas áreas, los trabajadores no tienen definidas sus labores dentro de la empresa, no cuenta con un reglamento interno que informe sobre sanciones al personal ante conductas de falta de disciplina que afecten las actividades del negocio.
6. Se concluyó que no existe un software en el área de almacén donde se realicen los registros de entradas y salidas de las existencias, la ausencia de un programa tecnológico en la empresa influye a que se cometan errores en los inventarios de la mercadería.
7. Se concluye que la empresa de estudio de caso, no cuenta con una póliza de seguro que proteja financieramente la mercadería, esto se debe a que consideran que la adquisición de un seguro es sinónimo de gasto y no de inversión, la falta de información sobre las ventajas de asegurar el negocio ante posibles daños causados por desastres naturales o por terceros es lo que muchas veces causa el quiebre de las empresas comerciales.

6.2. Con respecto al objetivo específico 2:

Describir las oportunidades del Control Interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L – 2018.

1. Se concluyó que los permisos municipales y certificados para el funcionamiento de la empresa son importantes para brindar a los clientes confianza y garantía de sus productos y servicios de instalación y a su vez a las entidades financieras para financiamiento de capital de trabajo.
2. Se concluyó que la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, al realizar el seguimiento de su mercadería desde la salida del almacén de su proveedor, tiene la oportunidad de dar solución rápida en caso de presentarse problemas en el traslado del producto, de esta manera la empresa podrá buscar segundas opciones en caso de tener un retraso en la recepción del producto.
3. Se concluye que tener productos en stock es una ventaja para la empresa, ya que se puede atender de manera inmediata las ordenes de los clientes y a su vez evita los retrasos en lo que concierne a los despachos y servicios de instalación.
4. La empresa en estudio de caso, al ser un negocio que cuenta con una gran variedad de productos, debería contar con un sistema de control interno ya que es un método preventivo que permite a la empresa realizar seguimiento en sus operaciones diarias y dar oportunidad de mejora para cumplir con los objetivos trazados y así disminuir los riesgos que afecten a la estabilidad de la organización.

5. Se concluye que la falta de un manual de funciones en una empresa conlleva a la desorganización de los procedimientos, esto debido a que los trabajadores desconocen las responsabilidades como encargados de cada área, así como también la falta de un reglamento interno, que origina que el personal no aplique normas de convivencia durante la jornada laboral.
6. Se concluyó que la falta de un software dentro del área de almacén de la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, origina irregularidades, sobre todo al realizar inventarios puesto que no se tiene registrado un dato exacto de las existencias y esto afecta en la realización de los estados financieros.
7. Se concluye que la empresa Refrigeración Hojema S.R.L, al no contar con una póliza de seguros que proteja la mercadería de su negocio, tiene mayores probabilidades de no recuperar financieramente su patrimonio ante daños ocasionados por desastres naturales o terceros como los robos.
8. Se concluyó la importancia de un servicio de cámaras de video vigilancia dentro de un almacén, la ausencia de este servicio impide un mejor control de las operaciones, falta de supervisión en los procedimientos y no tener la seguridad de que el personal realice sus funciones correctamente en el área de trabajo.

6.3 Con respecto al objetivo específico 3:

Explicar la propuesta de mejora del Control Interno en el área de almacenes para que mejoren las posibilidades de la empresa REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L – 2018.

1. Se propuso realizar un plan de mejoras para tener un enfoque de lo que se quiere lograr en la empresa, estableciendo los conceptos especificados en la página 66 de la presente investigación; como identificar las deficiencias encontradas, tales como: la falta de un manual de organización de funciones, la falta de un software de registro de mercadería, la ausencia de servicio de cámaras de video vigilancia y así poder determinar las soluciones que se aplicaran en el área de almacén.
2. Se concluyó elaborar un manual de funciones que puntualice las labores de cada trabajador y así cumplir con los objetivos trazados de la entidad, asimismo un reglamento interno que influirá en el cumplimiento de los principios éticos dentro de la convivencia laboral.
3. Se propuso implementar un sistema de control interno para mejorar la gestión de las actividades que se realizan dentro del área de almacén de la empresa; capacitar a los trabajadores, recolectar la información, numerar la información obtenida, evaluar el control interno y de gestión, realizar seguimiento de los procedimientos y realizar ajustes de ser necesario, con esta propuesta se pretende proteger las existencias y obtener un control adecuado para eliminar los riesgos que afecten la estabilidad financiera del negocio.
4. Se planteó instalar un software dentro del almacén para controlar los bienes de la empresa, el cual usara el método PEPS (Primeras Entradas Primeras

Salidas) para el registro de la mercadería y que a su vez este interconectado con las áreas inherentes a la contabilidad, de esta manera se obtiene rapidez y eficiencia en las operaciones de la organización.

5. Se propuso adquirir una póliza de seguros que abarque la protección financiera del negocio ya que, ante una posible pérdida causada por desastres naturales o terceros como robos, incendios, los activos de la empresa estarán protegidos económicamente. Se debe estudiar las coberturas que ofrecen las diversas aseguradoras y elegir la que esté acorde a las necesidades de la empresa.
6. Se propuso realizar una ampliación en el área de almacén, para tener un ambiente adecuado que brinde protección de la mercadería contra el medio ambiente como la lluvia y a su vez proporcione seguridad, asimismo que sea un lugar acondicionado para que cuide la integridad física de los trabajadores.
7. Se propuso la instalación de un servicio de cámaras de video vigilancia de esta manera se podrá supervisar los procedimientos que se llevan a cabo diariamente sin interrumpir las operaciones en el área de almacén, esto a través de un sistema incorporado en diversos dispositivos como una computadora, tablet o teléfono celular.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Referencias Bibliográficas

- **Carménate Á. (2013)**: en su libro virtual sobre la importancia del control interno, publicado en:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/importancia-control-interno.html>
- **Calatayud M. (2015)**: en su tesis titulada: "Propuestas de mejora en el control y gestión de los inventarios mediante el sistema de planificación de recursos empresariales (E.R.P) en la empresa moran distribuciones S.A de la ciudad de Arequipa, 2015). Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2176>
- **Harris A. & Santos Y. (2013)**: en su tesis titulada: "Estudio de factibilidad para el montaje de un almacén de venta de material eléctrico de refrigeración de la empresa Solumec en la ciudad de Cartagena." Disponible en:
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2540/1/ESTUDIO%20DE%20FACTIBILIDAD%20PARA%20EL%20MONTAJE%20DE%20UN%20ALMACEN%20DE%20VENTA%20DE%20MATERIAL%20ELECTRICO%20DE%20REFRIGERACION%20DE%20LA%20EMPRESA%20SOLUM~1.pdf>
- **Martínez, C. (2006)** en su publicación “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.” Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>

- **Neyra J. (2016):** en su tesis titulada: "Análisis del control interno en el área logística en la empresa Masedi, Lima 2016" disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12799/Neyra_TJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- **Salazar, B. (2018)** en la Obra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported. Disponible en:
www.logisticayabastecimiento.jimdo.com
- **Sevilla, A. (2015)** en su tesis titulada : "Evaluación del control interno de los procesos significativos en la empresa Multitecni Servicios S.A. en base al informe COSO-ERM" disponible en:
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11007/EVALUACI%C3%93N%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LOS%20PROCESOS%20SIGNIFICATIVOS%20EN%20LA%20EMPRESA%20MULTITECNI%20SERVICIOS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- **Távora C. (2014)** en su tesis titulada: "mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura". Disponible en:
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/700/IND-TAV-INF-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- **Timana, J. (2017)** en su tesis titulada: "Los mecanismos de control interno en los almacenes de las empresas comerciales en el Perú." disponible en:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3406/ALMACEN_INVENTARIOS_TIMANA_LACHIRA_JESUS_EDUARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=1&zoom=auto,-82,843

Web grafías:

- **Asociación Española para la calidad.** (2019). disponible en:
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- **Calle, J.** (2018, junio 08): En su Blog Riesgo Cero, disponible en:
<https://www.riesgoscero.com/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- **Chacon, W.** (2002, enero 26). Conceptos de control interno. Disponible en:
<https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>
- **Collins, J.** (2018, febrero 01), en su Blog: “Cuida tu dinero: ¿Cuáles son las ventajas del sistema de inventarios PEPS? Disponible en:
<https://www.cuidatudinero.com/13093562/cuales-son-las-ventajas-del-sistema-de-inventarios-peps>
- **Ferrer, K.** (2018, septiembre 03). En su publicación sobre: “¿Conoces la importancia de contar con un sistema de Video vigilancia (CCTV)? Disponible en: <https://www.sictel.com/2018/09/conoces-la-importancia-de-contar-con-un-sistema-de-videovigilancia-cctv/>
- **Galán, M. (2009)** en su publicación “Las hipótesis en la investigación” disponible en: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- **Inter Helper:** El software de seguros. Disponible en:
<https://interhelper.net/articulos-de-seguros/los-seguros-para-empresas-y-su-importancia>

- **ISOTOLLS.** (2017, septiembre 21): En su Blog Calidad y Excelencia.
Disponible en: <https://www.isotools.org/2017/09/21/fases-sistema-de-control-interno/>
- **Ministerio de Economía y Finanzas** en su página oficial:
<https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>
- **Rubio, J. & Villarroel S. (2017).** En su edición “Seguridad y prevención de riesgos en el almacén.” Disponible en:
http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/segu_almacen.pdf
- **SECURITEC, (2019).** En su publicación “La importancia de instalar cámaras de video vigilancia” disponible en su página web:
<https://www.seguritec.net/news/6-la-importancia-de-instalar-c%C3%A1maras-de-videovigilancia.html>
- **Sud Dirección de Recursos Materiales.** (2013). Disponible en:
<https://administracion.cinvestav.mx/Secretar%C3%ADaAdministrativa/Subdi reci%C3%B3ndeRecursosMateriales/DepartamentodeAlmacenesInventarios.aspx>
- **Valera, C. (2017):** en su artículo publicado “La importancia del seguro para la PYME” en la revista Empresarial & Laboral. Disponible en:
<https://revistaempresarial.com/finanzas/seguros/importancia-seguro-pyme/>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

- Encuesta:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Este cuestionario es el instrumento que se utilizara para la investigación denominada “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de a la empresa Refrigeración Hojema S.R.L – 2018”. Desde ya se agradece su tiempo y colaboración para el desarrollo de esta encuesta; la cual será de absoluta reserva y solo se utilizará para fines académicos.

Encuestadora: Sandra Lucia Chávez Solís

Fecha: Piura, de mayo del 2019

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Marcar con una “X” la opción que usted cree es la correcta y completar según corresponda.

PREGUNTAS

- Nombre de la empresa:
- Años de experiencia en el rubro:
- Cantidad de colaboradores en este almacén:

1) ¿La institución cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) en el área de almacén?

SI NO

2) ¿La empresa cuenta con las certificaciones requeridas para su funcionamiento?

SI NO

3) ¿Piensa que la aplicación de las normas de Control interno influye en la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización?

SI NO

4) ¿Los trabajadores tienen rotación de labores?

SI NO

5) ¿Son supervisadas constantemente sus labores?

SI NO

6) ¿El almacén realiza capacitaciones sobre un control y manipulación de los equipos de aire acondicionado?

SI NO

7) ¿El almacén tiene un reglamento interno y un manual de funciones para la buena práctica de las labores dentro del almacén?

SI NO

8) ¿Los trabajadores tienen conocimientos del sistema de control interno sobre el almacén?

SI NO

RECEPCIÓN DE MERCADERIA:

9) ¿La empresa y su proveedor tienen buena comunicación con respecto al traslado del producto?

SI NO

10) ¿Se verifica que los documentos de recepción necesarios para el ingreso del producto?

SI NO

11) ¿Se hace un registro de los documentos del traslado de productos?

SI NO

12) ¿El encargado de la revisión de los productos, informa inmediatamente si hay alguna observación de este?

SI NO

13) ¿Una sola persona se encarga de la ubicación de los productos en el lugar de almacenaje?

SI NO

14) ¿La mercadería se almacena de acuerdo a una clasificación?

SI NO

15) ¿Es fácil la ubicación de la mercadería?

SI NO

16) ¿Existe un flujo rápido en lo que respecta a la recepción de la mercadería?

SI NO

17) ¿Se hace un registro de todas las entradas y salidas de la mercadería?

SI NO

18) ¿La empresa cuenta con un software en el área de almacén para el ingreso y salida de la mercadería?

SI NO

19) ¿Es constante la realización de los inventarios de la mercadería?

SI NO

20) ¿Se utiliza algún método para el registro de entradas y salidas del producto?
¿Cuál?

SI NO

21) ¿En alguna oportunidad han tenido algún retraso en la entrega de mercadería debido a un mal control interno del almacén?

SI NO

22) ¿Las órdenes de salida están debidamente autorizadas?

SI NO

SOBRE EL ALMACÉN:

23) ¿La mercadería cuenta con algún seguro en caso de una pérdida ocasionada por algún desastre natural u otro?

SI NO

- 24) ¿Se capacita a los trabajadores ante una posible pérdida dentro del almacén?
- SI NO
- 25) ¿El almacén está diseñado para dar seguridad a sus trabajadores?
- SI NO
- 26) ¿Es riesgoso la manipulación de los productos?
- SI NO
- 27) ¿Existe una buena organización en el proceso de almacenamiento de la mercadería?
- SI NO
- 28) ¿El área de almacén cuenta con cámaras de seguridad?
- SI NO
- 29) ¿Existe acceso limitado en el área de almacén?
- SI NO
- 30) ¿El almacén cuenta con stock siempre?
- SI NO

Gracias por su apoyo en la investigación

Anexo 2: Solicitud de permiso para realización de encuesta

"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

Piura, Mayo 28 de 2019.

Sr.

Jorge Julio Ojeda Maco

Gerente general

Refrigeración Hojema S.R.L

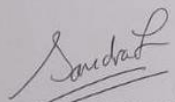
Ciudad

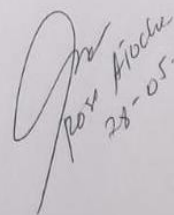
Sr.

Por medio del presente reciba un jovial saludo, y a la vez solicito su autorización para realizar unas encuestas a usted y a sus trabajadores, y de ser posible proporcionarme la información necesaria para el desarrollo de mi trabajo de investigación de tesis, titulado: "PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L – 2018".

Se agradece su gentil atención,

Atentamente,


71799264
SANDRA LUCIA CHAVEZ SOLIS
Bach. De la escuela de contabilidad
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote


Por J. Ojeda Maco
28-05-2019.

Anexo 3: Respuesta de la empresa Refrigeración Hojema S.R.L a la solicitud



"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

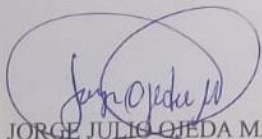
Piura, 20 de mayo 2019

Srta, Sandra Lucia Chávez Solís
DNI: 71799264

Presente.-

En atención a su solicitud, se informa que se procede a otorgarle la respectiva autorización para el desarrollo de la encuesta de su informe de tesis en nuestra entidad, indicando además que en esta empresa no se ha realizado un trabajos anteriores a los temas en mención y sería de muy grato para la empresa cuente con un trabajo de investigación para el mejoramiento en los procedimientos de la empresa Refrigeración Hojema S.R.L.

Atentamente,


JORGE JULIO OJEDA MACO
Gerente General
REFRIGERACION HOJEMA SRL

Jr. Huánuco N° 530 - PIURA
Telefax: (073)307763 Celular: 969779949 / 969504070 Nextel 835*9340 / 614*2784
E-mail: jhojemam@hotmail.com refrihojema1@yahoo.es