



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO  
EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA  
COMERCIAL DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA,  
PIURA-2019.**

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

**AUTORA**

**JARAMILLO MANCHAY, IDELKA  
ORCID: 0000-0003-0226-0829**

**ASESORA**

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

**PIURA – PERÚ  
2019**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO  
EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA  
COMERCIAL DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA,  
PIURA-2019.**

**EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTOR**

Jaramillo Manchay, Idelka

ORCID: 000-0003-0226-0829

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

**FIRMA DEL JURADO EVALUADOR 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**

A Dios, por ser mi fortaleza y guía, por darme la vida y la oportunidad de realizar mis metas y logros con su bondad.

A la Mgtr. Edmé Martha García Mandamientos, mi asesora de tesis, quién gracias a sus enseñanzas y dedicación, se pudo elaborar, estructurar y culminar este proyecto de investigación.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por brindarme su amor, comprensión y confianza en mí, por darme la oportunidad de inculcarme valores y ser una gran profesional; de la misma manera, agradecer a mis hermanos por su apoyo incondicional y por creer en mí.

A Uladech Católica por la oportunidad de crecer y convertirme en un profesional al servicio de la sociedad.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA, Piura 2019. Para el desarrollo del trabajo de investigación, la metodología fue de tipo aplicada, en cuanto al nivel se utilizó la técnica de tipo descriptiva, con el objetivo de describir la variable y de esta manera realizar una propuesta que mejore las operaciones en la organización, el diseño fue no experimental, bibliográfico, documental y de caso. En cuanto a la población, se tomó a todas las empresas del rubro BAZAR LIBRERÍA de la ciudad de Piura, y como muestra la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”. Por ende se aplicó como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente, administrador, dos trabajadores del área de almacén y uno de ventas de la empresa, objeto de estudio, obteniéndose como resultado lo siguiente: La empresa DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA, es una empresa comercial, que dispone de un organigrama precariamente diseñado, en el cual no se refleja claramente la estructura organizacional existente dentro de la empresa, no cuenta con un manual de organización y funciones, además los registros en su sistema no coinciden con la mercadería que tienen almacenada. Llegando a la conclusión que al implementar adecuados mecanismos de control interno permitirá la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias.

Palabra Clave: Almacén, control interno, gestión, manuales y organigrama.

## **ABSTRACT**

The present investigation had as a general objective: To identify the opportunities of the internal control in the warehouse area that improve the possibilities of the commercial company DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA, Piura 2019. For the development of the research work, the methodology was of the application type, As for the level, the descriptive type technique was used, with the objective of describing the variable and in this way making a proposal that improves the operations in the organization, the design was non-experimental, bibliographic, documentary and case. As for the population, all the companies of the BAZAR LIBRERÍA category of the city of Piura were taken, and as the commercial company “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA” shows. Therefore, bibliographic records and pre-structured questionnaire with questions related to research, applied to the manager, administrator, two workers in the warehouse area and one of sales of the company, object of study, were applied as an information collection instrument. The following result: The company DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA, is a commercial company, which has a precariously designed organization chart, in which the organizational structure existing within the company is not clearly reflected, does not have an organization and functions manual, In addition, the records in your system do not match the merchandise you have stored. Coming to the conclusion that by implementing adequate internal control mechanisms will allow the protection of the company's resources avoiding losses due to fraud or negligence.

Keyword: Warehouse, internal control, management, manuals and organization chart.

## CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	
EQUIPO DE TRABAJO	
HOJA DE FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR	
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO .....	ix
ÍNDICE DE CUADROS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	6
<b>2.1. ANTECEDENTES</b> .....	6
2.1.1. Internacionales.....	6
<b>2.1.2. Nacionales</b> .....	8
2.1.3. Locales .....	11
<b>2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	12
2.2.1. MARCO TEÓRICO DEL CONTROL INTERNO.....	12
2.2.2. MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO .....	14
2.2.3. MARCO CONCEPTUAL ÁREA DE ALMACÉN .....	21
<b>2.3. CASO DE ESTUDIO</b> .....	27
III. HIPÓTESIS.....	29
IV. METODOLOGÍA.....	30
<b>4.1. Diseño de la investigación</b> .....	30
<b>4.2 Población y Muestra</b> .....	31
<b>4.3 Operacionalización de variables</b> .....	31
<b>4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	35
<b>4.5 Plan de análisis</b> .....	35
<b>4.6 Matriz de Consistencia</b> .....	36
<b>4.7 Principios que rigen la actividad investigadora</b> .....	37
V. RESULTADOS .....	39
<b>5.1. Resultados</b> .....	39

5.1.1. Respecto al Objetivo Específico N° 01.....	39
5.1.2. Respecto al Objetivo Específico N° 02.....	44
5.1.3. Respecto al Objetivo Específico N° 03.....	50
<b>5.2. Análisis de resultados</b> .....	<b>60</b>
5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 01 .....	60
5.2.2. Respecto al objetivo N° 02.....	61
5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 03 .....	62
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>64</b>
<b>6.1. Conclusiones</b> .....	<b>64</b>
6.1.1. Respecto al Objetivo específico N° 1 .....	64
<b>6.1.2. Respecto al Objetivo Específico N° 02</b> .....	<b>65</b>
<b>6.1.3. Respecto al Objetivo Específico N° 03</b> .....	<b>66</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>68</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>71</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalización de las variables .....	32
Cuadro 2. Matriz de consistencia .....	36
Cuadro 3. Control interno del área de Almacén- organización .....	39
Cuadro 4. Control interno del área de almacén- Gestión de almacén .....	40
Cuadro 5. Efecto de un adecuado control interno dentro del área de almacén .....	42
Cuadro 6. Alternativas de respuestas .....	43
Cuadro 7. Encuestados .....	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1. Control de la organización de almacén .....</b>	<b>45</b>
Gráfico 2. Control interno de la gestión de almacén.....	46
Gráfico 3. Efectos de un adecuado control interno en el área de almacén.....	48

## I. INTRODUCCIÓN

En el Perú se ha vivido épocas de cambios viables en su economía y política, en poco tiempo transcurrimos de una penosa inestabilidad política y social de la década de los 90, a un rotundo crecimiento económico, pues nuestro país es de gente emprendedora y dedicada a formar sus pequeñas y medianas empresas, que a corto o largo plazo benefician la economía del país, a través de esto es donde las materias primas elevaron sus precios a medida del crecimiento económico, social y político del país. Sin embargo en los últimos años se ha previsto de un pequeño retroceso en lo antes mencionado, por problemas políticos, sociales y del entorno global.

Ante todo esto, Serida, Guerrero, Alzamora, Borda, y Morales (2018), mencionan que en el Perú, a pesar de las adversidades descritas, la población peruana utiliza su espíritu creativo y emprendedor para mejorar la economía de nuestro país creando fuentes de empleo, esto se ve reflejado en altos niveles de emprendimiento que según el informe del Global Entrepreneurship Monitor (GEM) y ESAN, Perú ocupa el primer lugar en cuanto al índice de espíritu emprendedor en Latinoamérica y el quinto a nivel mundial.

Sin embargo esta característica de los peruanos muchas veces queda marcada en la informalidad y la falta de control sobre sus activos, dado que los emprendimientos nacen en círculos familiares o de amigos cercanos, solo con el fin de responder a una carencia económica del momento, pocas veces con una proyección a convertirse en grandes actividades económicas, es esta misma razón que lleva a la mayoría de emprendimientos a fracasar en pequeñas variaciones del mercado y la competencia.

Una de las principales deficiencias que presentan los emprendedores peruanos es que cuando alcanzan un cierto nivel de éxito y estabilidad, descuidan un pilar fundamental de toda empresa, el control interno de sus activos, lo cual los lleva a una serie de problemáticas como deficiencia en su stock, reclamos, demandas, etc. que al final terminan por golpear la rentabilidad de la empresa al punto de poner en riesgo su participación en el mercado.

Ante esto podemos mencionar que el control interno es una herramienta administrativa y contable indispensable dentro de cualquier organización sea pública y/o privada, sea grande, mediana o pequeña empresa, pues la finalidad del control interno es salvaguardar el patrimonio de la entidad, darle pautas de control a la gerencia y segregado de componentes que involucran a toda la organización con el propósito de tener información confiable que le permita a la gerencia tomar decisiones adecuadas a las necesidades y metas de la empresa.

En el caso de la empresa Comercial Del Pacífico Bazar Librería, objeto de estudio de la presente investigación, se ha podido observar que las deficiencias en el control de sus existencias son evidentes pues los procedimientos que aplican no son los más adecuados, los productos almacenados no coinciden con los datos registrados en su base de datos, demostrando el inadecuado control en esta área. Uno de los principales problemas que enfrentan la gran mayoría de empresas comerciales es el mal manejo del control interno, debido a que no se le da la importancia que necesita pues es considerado como un gasto innecesario, sin embargo la carencia de un sistema

de control interno es la causante principal de numerosas pérdidas, no solo monetarias si no de prestigio y reconocimiento de calidad.

Las dificultades que enfrenta la empresa Comercial Del Pacífico Bazar Librería, son que en la empresa no realizan inventarios periódicos de las mercaderías, lo cual genera situaciones de fraude o pérdidas, no dispone de un adecuado control dentro de las distintas actividades de la organización, y ante esta falta de control interno dentro de la empresa impide que la gerencia tome decisiones eficientes y acertadas, considerando estos puntos, este proyecto de investigación tiene como objetivo principal realizar propuestas de mejora en el control de las existencias en el área de almacén, para disminuir las deficiencias que se presentan en la empresa, objeto de estudio.

**Por lo anteriormente expuesto en la investigación se ha podido plantear el siguiente problema:** ¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de la empresa comercial DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA, Piura 2019?

**Para dar respuesta al enunciado se ha planteado el siguiente objetivo general y sus respectivos objetivos específicos.**

Teniendo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA, Piura 2019.

### **Además de los objetivos específicos:**

1. Establecer las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”, Piura 2019
2. Describir las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”, Piura 2019
3. Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”, Piura 2019.

### **Finalmente la investigación se justifica**

#### **PUNTO DE VISTA TEÓRICO:**

Las bases conceptuales, teóricas y los resultados obtenidos a final de la presente investigación, significan un gran avance para reforzar las teorías existentes acerca del control interno dentro de las empresas, lo cual dará nuevos y mejores alcances para la subsistencia de las mismas dentro del mercado. Las conclusiones obtenidas también serán un aporte, para futuras investigaciones relacionadas al tema en cuestión, se podrán aplicar en estudios de mercado, planes de negocio y la gestión empresarial. Los aportes anteriormente mencionados, justifican la realización de esta tesis, pero no se descarta nuevos aportes que los podrían considerar oportunos en nuevos proyectos.

### **PUNTO DE VISTA PRÁCTICO:**

Tiene un amplio campo de investigación que abarca a las pequeñas y medianas empresas, además la creación de este sistema de control interno, podría ser una alternativa atractiva para empresas informales dado que podría incrementar sus ganancias. Es necesario contar con un sistema de control en el “Bazar librería Del Pacífico” ya que permitirá determinar las entradas y salidas de las existencias, para lograr que las operaciones se realicen de la manera más eficaz, utilizando lineamientos en el área de almacén, esto ayudará que las empresas logren mayores utilidades.

### **PUNTO DE VISTA ACADÉMICO:**

Este proyecto de investigación brinda aportes teóricos que facilitan la comprensión general de la variable expuesta ya que puede servir de ayuda a quienes se interesen en realizar investigaciones sobre el mismo tema; también, metodológicos, ya que brinda a los administradores o propietarios herramientas de control de inventarios, compras y calidad.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. ANTECEDENTES**

#### **2.1.1. Internacionales**

**Figuroa y León (2018)**, en su tesis denominada: Propuestas de mejoras en el control interno de inventarios de la empresa LIMONGI S.A. Guayaquil- Ecuador., tuvo como objetivo general Mejorar el manual de procedimientos para un eficiente control interno de inventario de los materiales de empaque y despacho de LIMONGI S.A., para el desarrollo de la presente investigación se realizó un diseño no experimental porque se realizó sin manipular en forma deliberada ninguna variable, el tipo fue descriptiva y explicativa, las mismas se pueden usar en investigaciones con enfoques cuantitativos y cualitativos, debido a la rigurosidad del tema y a la versatilidad del proceso de investigación, para finalizar se concluye que actualmente la empresa LIMONGI S.A. no gestiona el control de inventario de los materiales de empaque y despacho de manera eficiente, pues los procedimientos que actualmente ejecutan no les permite llevar un registro contable adecuado de sus materiales, tanto de los ingresos de mercadería, de los egresos de mercadería y de las existencias almacenadas en las bodegas de la empresa.

**Asubadin (2011)**, en sus tesis denominada: Control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial YUCAILLA CIA. LTDA. LATACUNGA, tuvo como objetivo general estudiar las consecuencias del inadecuado Control Interno del proceso de compras para determinar la incidencia en la liquidez de la empresa Comercial Yucailla, para el desarrollo de la presente investigación la autora realizó una metodología de campo, bibliográfica y documental; del mismo modo el trabajo se desarrolló con un diseño Correlacional o Asociación de

variables en el área Contable donde aparece el problema, mediante esta investigación se puede llegar a conocer las causas o circunstancia por las que se produce el problema que perjudica al desarrollo de la empresa. La presente investigación concluye que los documentos de procesos en compras observados en la empresa refleja el inadecuado control en compras, esto ha ocasionado que exista el problema en la empresa, la falta de experiencia y capacitación en el personal netamente del área en compras lleva a seguir realizando un inadecuado control en la gestión de compras, razones por las cuales la propuesta se ha fijado netamente en una reestructuración del control interno en el proceso de compras.

**Vera y Vizuete (2011)**, en su tesis denominada: Diseño de un control interno de inventario para Comercial STEVEN SA, que por motivos legales se ha realizado el cambio de su Nombre a EMPRESA XYZ., para este trabajo de investigación, tuvo como objetivo principal Establecer la forma en que la ausencia de controles internos de inventarios afecta a los ingresos del XYZ mediante el diseño de políticas y procedimientos para optimizar los procesos relacionados al inventario, para el procedimiento de realización de la presente investigación se utilizó una metodología de El tipo de investigación que se realizó en este proyecto fue documental, porque se analizó información relacionada a Estrategias de Mercado, Planificación de Compras, Ventas, Recursos Humanos y logística empresarial, y se utilizó un diseño no experimental; ya que las variables no se vieron afectadas, para finalizar se concluye que ante un inadecuado control interno, existe un desorden en el almacenamiento de la mercadería, esto ha provocado pérdidas para la empresa debido a que dejan caducar artículos, se pierde, permiten que se deteriore, entre otras situaciones.

### 2.1.2. Nacionales

**Vilca (2017)**, en su tesis denominada: Caracterización del control interno en la gestión de almacén de la empresa comercial cerveceras peruanas BACKUS S.A. A.- CAÑETE 2016., tuvo como objetivo general determinar y describir la incidencia del control interno en la gestión de almacenes y cómo cobra relevancia en la administración de los inventarios de las empresas Comercial Cervecerías peruanas Backus S.A.A, para el desarrollo de la investigación se empleo un diseño bibliográfico, documental y de caso, no experimental, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de 23 preguntas cerradas, aplicado al jefe de Almacenen de la institución a través de la técnica de la entrevista sobre los componentes del Control Interno, para finalizar la presente investigación concluye que que la mayoría de los autores nacionales y en el caso de investigación, no están dando la importancia que merece a los componentes del Control Interno establecidos por el informe COSO, que contrastados con los resultados obtenidos evidencian una situación favorable que pone a la empresa en los mejores estándares e indicadores de en el área de almacén.

**Torres (2017)**, en su trabajo de investigación denominado: El control interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el cercado de Lima, tuvo como objetivo general Determinar los efectos del control interno en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima. Para el desarrollo de la presente investigación uso una metodología de tipo correlacional y cuantitativo, para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso de la estadística descriptiva e inferencial.

Se utilizarán en la contrastación de las hipótesis, la estadística no paramétrica como el “Chi cuadrado”. La presente investigación concluye que de los datos obtenidos y la contrastación de hipótesis respectivas permitió establecer, que el control interno influye en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológico.

**Carranza (2017)**, En su tesis titulada “Propuesta de mejora del control interno en el área de almacén en la empresa TECNOQUIM S.A.C” en su investigación tipo no experimental, tuvo como objetivo general “Determinar una propuesta de mejora de control interno que aumente la confiabilidad del área de almacén de la empresa Tecnoquim SAC” Concluyó en su tesis que no existe un sistema de inventarios que permita el adecuado registro, control y valuación de la mercadería dentro del almacén, en este caso de estudio observó que la mercadería no está clasificada, ni ubicada en el lugar que le corresponde, esta situación ha ocasionado retrasos en el despacho de los productos e insumos.

**Caururo (2017)**, En su tesis titulada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L. Casma 2016” la investigación utilizó el diseño experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso, su objetivo general fue “Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L. Casma 2016. Concluyó que se debe implementar procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno, con el cual se puede optimizar el uso adecuado de

los recursos de la empresa, la confiabilidad de información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de la empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas, esto conlleva a un buen manejo de todas las áreas para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados.

**Ríos y Vigo (2017)**, en su tesis titulada “Influencia del sistema de control interno en la gestión de la empresa librería Marta E.I.R.L Ciudad de Cajamarca 2017” la investigación es de tipo no experimental transversal, su objetivo fue “Determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión de la empresa Librería MARTHA EIRL en la ciudad de Cajamarca para el primer semestre del año 2017” concluyó que la empresa no planifica, organiza, dirige o control. No se mide la eficiencia y efectividad de las acciones de la empresa como medio para el cumplimiento de los objetivos, sin los indicadores apropiados que nos permitan medir cual es el beneficio o no de las acciones correctivas planteadas es muy difícil medir sus resultados. No se realiza la rotación del personal en los puestos susceptibles de riesgo de fraude, como Caja y Compras, la empresa hace mínimos esfuerzos por realizar un control adecuado y simplemente efectúa revisiones periódicas a través de inventarios físicos y su contraste con lo registrado en la información contables. Finalmente los sistemas no cuentan con un adecuado manejo de accesos al uso, manejo y registro de la información.

### 2.1.3. Locales

**Peña (2017)**, En su tesis titulada “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú, caso ferretería Corporación LM SAC Talara, 2016” la investigación utilizó el diseño Cualitativo-Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso, planteó como objetivo general “Determinar y describir los mecanismos de control interno y su influencia en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú y de Ferretería Corporación SAC Talara, 2016” Concluyó que el uso de un sistema de control interno, no solo esté basado de forma empírica si no que se establezca de acuerdo a métodos, técnicas, manuales y procedimientos, que ayuden a cuidar el bienestar de la empresa y al cumplimiento de objetivos, así mismo que brinde información verídica al momento de realizar los estados financieros.

**Rivas (2018)**, en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno en los almacenes de las empresas distribuidoras abarroteras en el Perú, caso PUNTO BLANCO SAC. Piura2017” trabajando en su investigación de manera no experimental, planteó como objetivo general “Describir los mecanismos de control interno en los almacenes de las empresas distribuidoras abarroteras en el Perú y de Punto Blanco S.A.C. Piura 2017” donde tuvo como conclusión que el departamento de almacén, cumple funciones de registrar, custodiar, recepcionar y generar el despacho de la mercadería, observó el orden en el área de despacho de los pedidos solicitados y a la vez genera las notas de salida que contiene información para descargar de Kardex, el caso en estudio posee un almacén que reúne todas las condiciones necesarias que se requiere para poder brindar un producto de calidad.

## **2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1. MARCO TEÓRICO DEL CONTROL INTERNO**

Según **Estupiñan (2014)**, menciona que el control interno es una estrategia organizacional, establecida por una serie de métodos y lineamientos de control, cuya finalidad es brindar una custodia perenne dentro del patrimonio de la empresa, de esta manera salvaguardar los activos de la entidad. Otro punto relevante del control interno, es que a través de este mecanismo permite obtener información valiosa y confiable en lo que respecta a la información contable y financiera.

**Santillana (2015)**, describe al control interno como un programa que realiza la gerencia de cualquier organización, el cual establece métodos y procedimientos, de los cuales todos los involucrados dentro de la entidad deben coger para salvaguardar los activos empresariales; del mismo modo, documentación sobresaliente, con el propósito de asegurar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y presupuestal, y la complementaria administrativa y operacional; de esta manera disponer de una gestión organizacional eficiente para la toma de decisiones gerenciales.

Contraloría General de la República (2014), precisa que el control interno es una sucesión conjunta elaborado y realizado por el titular, funcionario y colaboradores de una entidad, planificado para confrontar los riesgos y posteriormente otorgar seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la organización, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

**Meléndez (2015)**, indica que el control interno, deriva en primera instancia del control, donde describe al control como es resguardo de algo tangible dentro de cualquier organización, para evitar pérdidas y complicaciones. Entonces el control interno es plasmado por diversos niveles y jerarquías, todos estos procedimientos deben ser adaptados por todos los integrantes de la organización, con la prioridad de que el control interno funcione de la mejor manera para los propósitos de la entidad; dado que, una estructura de control interno sólida es fundamental para promover el logro de sus objetivos, la eficiencia y economía en las operaciones de cada entidad.

### **Teoría de gestión de calidad en almacenes**

Bureau (2011), establece a la gestión de almacén como el proceso designado de la recepción, clasificación y almacenamiento de los productos, insumos y materiales; del mismo modo, la gestión de la información generada de los movimientos y actividades dentro del almacén, forma sin lugar a duda, parte de la gestión de almacén. El autor amplía su definición en cuanto a los lineamientos de consumo y custodia de cualquier material o materias primas. Para finalizar enfatiza que la gestión de almacén se ocupa de la administración del mismo y de poner en práctica todas las decisiones tomadas en la gestión de la producción. (p.63).

El Blog Logycom (2018), describe a la gestión de almacén como un proceso logístico que está conformado por la recepción, almacenamiento y movimiento de cualquier material dentro del almacén hasta el punto de consumo, así como el tratamiento e información de los datos generados. Pero de alguna manera parece sencillo, sin embargo, muchas de las empresas suelen tener problemas en el momento que dejan de optimizar el área logística en las dos etapas de flujo, las cuales son: el

abastecimiento y la distribución física. O también algunas de las veces fallan al no cumplir con los objetivos que deben plantearse dentro del proceso, los cuales son:

- Rapidez de entrega.
- Fiabilidad.
- Reducción de costos.
- Maximización del volumen disponible.
- Minimización de las operaciones de manipulación y transporte

## **2.2.2. MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO**

### **2.2.2.1. El control interno**

Mantilla (2013), manifiesta que el control interno es un proceso ejercido por el consejo de directores, la administración y otro personal de la empresa, elaborado para ejercer seguridad certera con miras al logro de objetivos y metas propuestas. Todo esto descrito se imparte en las siguientes categorías

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y regularizaciones particulares

### **2.2.2.2. Objetivos del control Interno**

Según Salas (2011), describe que los objetivos del control interno son:

- Conseguir información financiera, clara y pertinente, esto establece un elemento primordial para la buena toma de decisiones en las organizaciones.

- Asegurar los recursos empresariales, contando para ello con un adecuado programa de seguridad con la finalidad de proteger los activos y patrimonios de una empresa.

### **2.2.2.3.Principios del Control interno**

- Separación de funciones: se señala que en lo operativo debe estar separado de lo financiero, es decir una misma persona no puede realizar ambas actividades.
- Pruebas inopinadas: se refiere a que de manera sorpresiva se deberán realizar acciones de verificación de ocurrencias con el propósito de habituar que el personal esté en permanente alerta.
- El personal debe estar asegurado: se refiere a que para el personal que administra fondos o bienes debe contar con cierta póliza que reduzca al mínimo la pérdida en caso ocurra una sustracción de dinero, etc.
- Todo lo recaudado en caja debe ser depositado íntegramente: se debe hacer con el fin de no solo mantener a buen recaudo los fondos si no que es para mantener un adecuado control de fondos día a día, asegurando que el saldo de caja sea equivalente al saldo en el banco más el saldo del fondo fijo y lo cobrado en el día en caja.
- Personal hábil y capacitado: la empresa debe adoptar mecanismos que aseguren reducir al mínimo el riesgo de contratar personal que carece de la suficiente calidad de persona.

#### **2.2.2.4. Normas de Sistema Control interno**

- **Objetivos del control interno:** Esta norma sugiere que se deben crear las acciones de control necesarias para aspectos específicos, tomando en cuenta la necesidad de diseñar para los aspectos operativos en sus distintos niveles.
- **Integridad y valores éticos:** Se refiere a que en la empresa hay que crear códigos de conducta que propicien la correcta interrelación o interactuar del personal, que premie al honesto, al responsable, educado y la condición es que quien dirige debe ser integro en la organización.
- **Estructura orgánica de la entidad:** se debe crear un organigrama el cual debe responder a la realidad de la organización y el número del personal a contar debe estar en función al volumen de las operaciones.
- **Segregación de funciones:** tomando en cuenta el principio de que no todo se debe centrar en una sola persona es que para cada colaborador se deberá crear las funciones que peritan continuar con un proceso en la empresa.
- **Monitoreo de controles internos:** considerándose el monitoreo como el “chequeo” es de entender que todo lo existente que implique control debe ser periódicamente examinada y que no implique paralización de actividades o generar tensión en el personal. El monitoreo es una acción disuasiva.

#### **2.2.2.5. Componentes de control interno**

Según Santa Cruz (2014), menciona que el control interno se conforma en cinco componentes de control, que permitan obtener un desarrollo correcto del planeamiento de la gestión de control, de los cuales tenemos:

## **Ambiente de control**

El ambiente de control marca el sostenimiento del funcionamiento de una empresa e influye en la concientización de sus empleados respecto al control. El ambiente de control es la piedra angular de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Asimismo, el ambiente de control da la esencia de una organización, donde la gestión asigna autoridad y responsabilidad; es por ello que este componente es el principal elemento sobre los demás componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización. El ambiente de control se puede clasificar en los siguientes indicadores:

- Políticas y su difusión por el control interno: son normas y criterios establecidos por cualquier organización pública y privada para tener un mayor control del ambiente de trabajo
- Cultura basada en valores: es una filosofía de transformación y renovación de los trabajadores y los procesos en la empresa, que moldea la conducta de los grupos humanos, orientándolos a tomar decisiones éticas en la función de desempeño.
- Estructura organizativa del área de tesorería alineada a las estrategias de organización: es la responsable del manejo del efectivo dentro de la organización, donde se debe establecer funciones acorde a lo establecido en la estructura.

## **Evaluación de riesgos**

Según Vanegas y Pardo (2014), mencionan que es importante el análisis de los riesgos en los que puede incurrir la organización, este análisis puede convertirse en un

método sistemático que permite la planeación, identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo. La información que se encuentran asociados a las actividades organizacionales; este análisis le permite reducir sus riesgos y aumentar sus oportunidades. La evaluación de riesgos puede clasificarse en los siguientes indicadores:

- Análisis de los resultados alcanzados: son las actividades o tareas significativas, que deberán ser verificadas antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registradas.
- Difusión de documentos de gestión: es la fomentación del concepto e importancia del control interno a través de documentos para tener un mayor control y prevenir los riesgos de control.
- Identificación de los riesgos: abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos.

### **Actividades de control**

Son los procedimientos y políticas que establece la Administración y que proporcionan una seguridad razonable de que se van a lograr en forma eficaz y eficiente los objetivos específicos de la entidad, constituyen los procedimientos de control. El hecho de que existan formalmente políticas o procedimientos de control, no necesariamente significa que éstos estén operando efectivamente, se encuentran agrupadas de la siguiente manera:

- Políticas para el logro de objetivos
- Coordinación entre las dependencias de la entidad
- Diseños de las actividades de control

## **Información y comunicación**

**Hernández (2016)**, menciona que la información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control. De esta manera este componente tiene el propósito de facilitar la información en el menor tiempo que le permita al personal cumplir con sus responsabilidades y a su vez mostrando veracidad y fiabilidad en dicha información. Para ello, se necesita de indicadores como:

- Identificación de información suficiente.
- La información debe ser comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- Revisión de los sistemas de información.

## **Supervisión y monitoreo**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la

frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada.

Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias. Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

- Estado del monitoreo y supervisión: Busca verificar el cumplimiento efectivo de las medidas correctivas y mejoras que se dan en las operaciones normales y recurrentes, así como el correcto funcionamiento de los controles.
- Oportunidad del monitoreo en el sistema de control interno: este indicador provee información para la mejora continua de los procesos: Indicadores incorporados en los instrumentos de gestión (planes, presupuesto, manuales de procesos y procedimientos, evaluación de desempeño), así como reportes de monitoreo y evaluación.

#### **2.2.2.6. Limitaciones del control interno**

Un Sistema de Control Interno no puede garantizar a un 100% el cumplimiento de todos los objetivos tomando en cuenta que el trabajador como ser humano es imperfecto por naturaleza, en consecuencia se toma en cuenta que cada quien presenta

distinto ánimo o condición para el trabajo. Se entiende también como limitación de factores externos a la empresa como son las políticas del estado, crisis internacionales, condiciones ambientales y la incertidumbre en el mercado.

Según la Contraloría General de la República (2014), un sistema de control interno, incluso siendo el mejor diseñado, puede proporcionar sólo seguridad prudente, no al 100% de obtener el cumplimiento de lo ideal por parte de la administración. La posibilidad de obtenerlos está perjudicada por limitaciones relacionadas al ámbito del sistema de Control Interno.

- Las decisiones tomadas pueden ser deficientes.
- Se pueden presentar deficiencias por simples errores.
- Los controles pueden estar limitados a dos o más personas y los de la alta dirección podrían superar el sistema de control interno.
- El plan de un sistema de Control Interno puede ejecutarse sin examinar el conveniente costo-beneficio, propagando ineficiencias desde lo que se ha planeado.

### **2.2.3. MARCO CONCEPTUAL ÁREA DE ALMACÉN**

#### **2.2.3.1. Gestión de almacén**

Bowersox, Closs, y Cooper (2007), define al almacén como la distribución de lugares específicos a los productos, llamados cajones o huecos, basándose en sus características individuales. Las características más importantes de los productos para

considerar en un plan de asignación de cajones o huecos según los requerimientos de velocidad, peso y almacenamiento especial de los productos.

Esta área se encarga de garantizar el abastecimiento de la mercadería, así como el adecuado manejo y cuidado de estas, realizando el correcto registro de los bienes y de esta manera obtener la exactitud de la información que conforma sus inventarios.

Aldea (2017), en su blog gestión de almacén, menciona que la gestión de almacenes es el proceso de función logística que recibe, acumula, conserva y mueve los materiales dentro del almacén hasta su consumo. Se trata de controlar y proteger físicamente los artículos. Así se facilita su acceso y la labor de otros departamentos como el de compras o producción de cara a evitar roturas de stocks. Todo ello incluye los siguientes conceptos básicos:

### **El sistema de almacenaje**

Dependerá de la dimensión y características de los artículos, pero la elección de un sistema u otro puede suponer una mayor eficiencia. Aunque hay factores como el número de artículos y el espacio de almacenamiento disponible que también son importantes al escoger un sistema de almacenaje. Elegir el sistema de almacenaje más adecuado a tu negocio influye directamente sobre tus beneficios. Al reducir los gastos asociados al espacio, estarás ahorrando dinero en tiempo y capital humano y minimizarás las tareas administrativas, reduciendo sustancialmente la carga de trabajo que implica los inventarios de almacén.

## **La recepción**

La recepción es el proceso por el que los productos procedentes del proveedor llegan al almacén para posteriormente ser clasificados, registrados en el sistema de gestión de almacén y almacenados en las instalaciones de forma correcta para ser enviados a tu cliente. La recepción es un concepto básico y sobre todo clave porque está estrechamente ligada a la compra. Por eso en la recepción hay que comprobar que somos el destinatario, cotejar lo recibido con el pedido y sobre todo verificar que su estado es el correcto: buen estado de embalaje y ausencia de signos de manipulación.

## **El coste de almacenamiento**

El coste de almacenamiento dependerá de gastos fijos; es decir, salarios del departamento de gestión de almacenes, seguros, suministros, maquinaria de transporte y manipulación como carretillas, el alquiler del almacén, etc.

Si los productos están correctamente distribuidos y has optimizado el espacio, no solo evitarás pérdidas y deterioros del producto, el gasto asociado a su conservación será menor, tal vez en vez de dos naves de almacén solo necesites una.

## **Clasificación y codificación**

Lo que en gestión de almacenes se traduce en agrupar un artículo según su dimensión, forma, peso o tipología.

La clasificación tiene como objetivo asignar un lugar específico de almacenamiento y un código con la información que nos sea necesaria. Un buen sistema de codificación de productos influye directamente en dos aspectos clave de tu negocio:

- Mejora tu servicio al cliente. Un almacén que funciona da salida a sus pedidos de forma rápida y eficiente, lo que influye directamente sobre tu nivel de competitividad y volumen de ventas.
- Mejora tu flujo de caja. Si equilibras ventas y gasto tendrás mayor liquidez.

### **El Inventario**

Como hemos dicho al principio es la parte más conocida en la gestión de almacenes. Siendo un conteo físico de los materiales existentes para confrontarlo con los registros. El objetivo principal de esta parte del proceso de gestión de almacenes es garantizar la disponibilidad de productos para satisfacer la demanda de tus clientes. Un error en la gestión de inventario puede hacer que pierdas mucho dinero, es imprescindible implementar un proceso de inventario eficiente. El inventario debe de realizarse periódicamente, no sólo a final de año; de cara a cierre contable y fiscal, para una adecuada gestión de almacenes.

Hoy en día existen numerosos programas de gestión de almacén que te permiten tener gran control sobre toda la cadena del proceso, automatizar y optimizar un gran número de tareas, tener datos precisos y en tiempo real y ayudarte a hacer mejores predicciones.

#### **2.2.3.2. Funciones de gestión de almacén**

García (2010), manifiesta que las funciones del almacén están relacionadas con actividades de movimiento, conservación de los recursos de la empresa, con la finalidad de cumplir con el ciclo de producción, distribución y consumo.

- Contribuir con la información para la elaboración del Programa Anual de Adquisiciones.
- Programar, dirigir y controlar las actividades de recepción, despacho, registro y control de los bienes destinados al uso y/o consumo de las áreas del Centro.
- Verificar que los bienes que se reciben en los almacenes establecidos, cumplan con la cantidad, calidad, especificaciones y oportunidad establecidas en los pedidos, requisiciones o contratos, otorgando en su caso, la conformidad correspondiente al proveedor.
- Mantener el registro y control de máximos y mínimos de existencias de bienes, turnando al Departamento de Adquisiciones las requisiciones de compra para la reposición del nivel mínimo de inventario en el almacén
- Levantar anualmente el inventario físico de activo fijo y de existencias en los almacenes establecidos, conciliando con el Departamento de Contabilidad los resultados conseguidos y, aclarando en su caso, las diferencias encontradas.
- Mantener actualizado el control de asignación y resguardo del activo fijo, identificando en las hojas de resguardo correspondientes el número de inventario, ubicación, costo y condición física del bien, recabando la firma del responsable de su custodia.

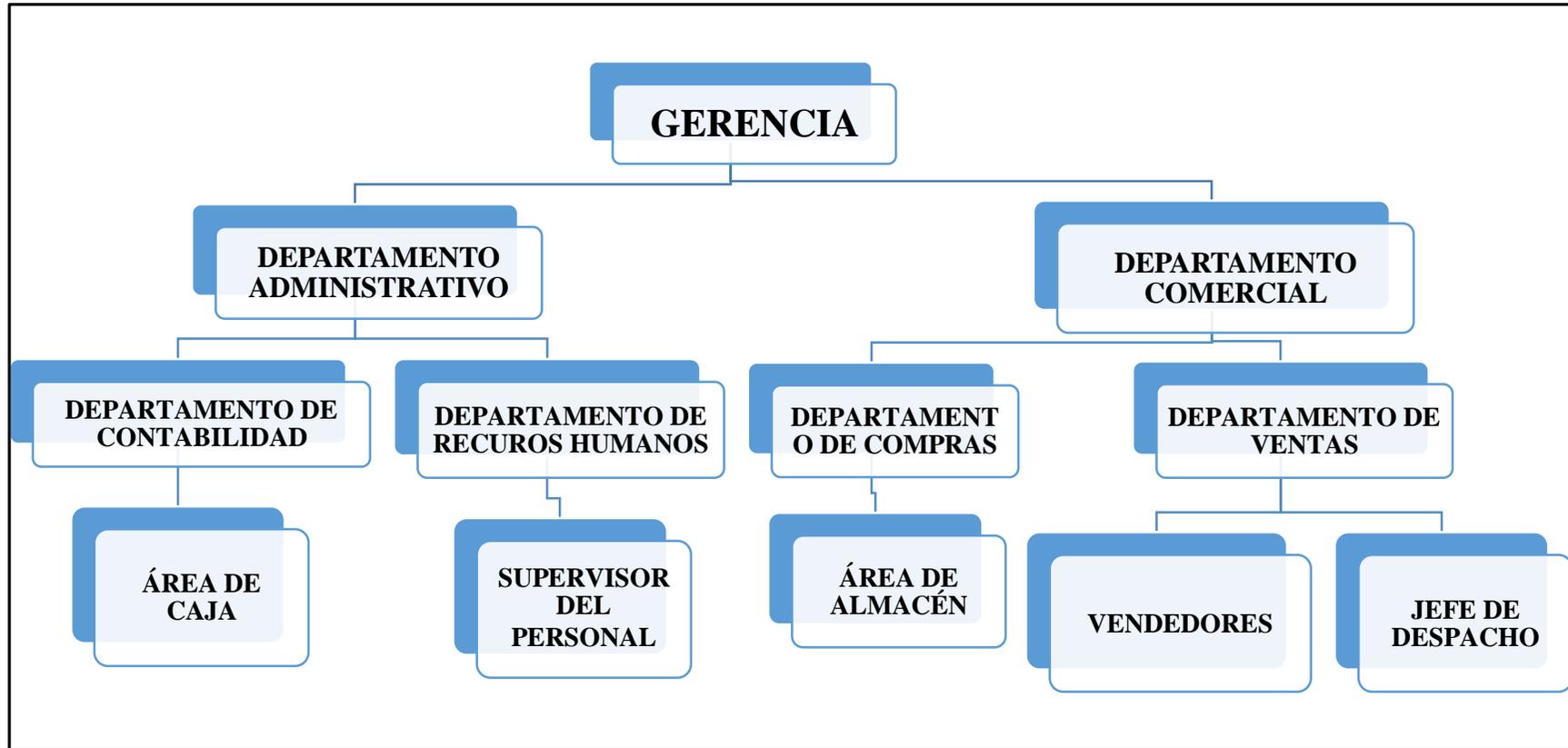
### 2.2.3.3. Tipos de Almacén

**Mendoza (2009)**, describe los siguientes tipos de almacén:

- **Almacén de productos terminados:** Ayuda al departamento de ventas guardando y controlando las existencias hasta que se despachan los productos a los clientes.
- **Almacén de materias auxiliares:** Los materiales auxiliares son todos aquellos que no son componentes de un producto y que necesitan ser empacados o envasados.
- **Almacén de herramientas:** Un almacén de herramientas y equipo, bajo la custodia de un especialista.
- **Almacén de devoluciones:** Se encuentran las devoluciones de los clientes, aquí se dividen y clasifican los productos para reproceso, desperdicio o entrada al almacén.

### **2.3. CASO DE ESTUDIO**

La empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”, se constituyó el 27 de septiembre de 1996, por Kam Cruz Ángel como persona natural e identificada con RUC 10035793521; como empresa de Tercera Categoría y con domicilio fiscal en el distrito de Piura, provincia de Piura. Se apertura con la finalidad de realizar actividades de compra y venta principalmente de útiles escolares y de oficina. Así mismo venta al por menor de otros productos nuevos en comercios especializados, está incorporada al Régimen de Agentes de Retención de IGV a partir del 1 de noviembre del 2012,



**Figura 1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA**

### **III. HIPÓTESIS**

Según Galán (2009), manifiesta que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación”.

La presente investigación por ser descriptiva, bibliográfica y documental, no formulará hipótesis.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación aplicado es no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Para la investigación se buscó información procedente de propuestas, comentarios, etc., los cuales se analizaron para determinar los resultados.

#### **Tipo de investigación**

La investigación es de tipo aplicada porque fue utilizada para la evaluación del control interno en la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA” de la provincia de Piura, explicando propuestas que fomentarán la mejora de sus operaciones en el área de almacén.

#### **Nivel de investigación de la tesis**

La investigación ha utilizado la técnica de tipo descriptiva, de manera que se ha elaborado la recopilación de datos en un tiempo específico, con el objetivo de describir la variable y de esta manera realizar una propuesta que mejore las operaciones en la organización. Según Hernández (2003) nos indica que “La Investigación Descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”

## **4.2 Población y Muestra**

### **Población**

Para esta investigación la población está compuesta por todas las empresas del rubro BAZAR LIBRERÍA de la ciudad de Piura.

### **Muestra**

En la investigación se ha tomado a la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA” como el caso de estudio.

## **4.3 Operacionalización de variables**

**Cuadro 1. Operacionalización de las variables**

VARIABLE PRINCIPAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CONTROL INTERNO</b>	El control interno es una estrategia organizacional, establecida por una serie de métodos y lineamientos de control, cuya finalidad es brindar custodia perenne dentro del patrimonio de la empresa, de esta manera salvaguardar los activos de la entidad. Otro punto relevante del control interno, es que a través de este mecanismo permite obtener información valiosa y confiable en lo que respecta a la información contable y financiera. Estupiñan (2014)	El ambiente de control se verificará con los indicadores: Políticas y su difusión de control interno, cultura basada en valores y estructura organizativa. Mediante la aplicación de un cuestionario.	Ambiente Interno	- Políticas internas de control	Ordinal
				- Cultura basada en valores	
				- Estructura organizacional	
		La evaluación de riesgos se verificara con los indicadores: análisis de resultados, difusión de documentos e identificación de riesgos	Evaluación de Riesgos	- Identificación de riesgos	Ordinal
				- Análisis de resultados	
		Las actividades de control se verificarán con los indicadores: procedimientos de autorización, rotación de personal y mecanismo de control	Actividades de Control	- autorización	Ordinal
- rotación de personal					
- mecanismo de control					

Fuente: elaboración propia

VARIABLE PRINCIPAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CONTROL INTERNO</b>		La información y comunicación se verificaran con los indicadores: disponibilidad de información contable, disponibilidad de sistema de gestión y políticas de comunicación.	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- disponibilidad de información</li> <li>- sistema de gestión</li> <li>- políticas de comunicación</li> </ul>	Ordinal
		Se verificara con los indicadores: monitoreo y supervisión, oportunidad de monitoreo en el sistema de control interno y estados de canales alternativos de comunicación.	Supervisión y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- monitoreo</li> <li>- supervisión del sistema de control interno</li> <li>- canales alternativos de comunicación</li> </ul>	Ordinal

**Fuente: Elaboración propia**

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTIÓN DE ALMACÉN</b>	El almacén como la distribución de lugares específicos a los productos, llamados cajones o huecos, basándose en sus características individuales. Las características más importantes de los productos para considerar en un plan de asignación de cajones o huecos son los requerimientos de velocidad, peso y almacenamiento especial de los productos. Bowersox, Closs, & Cooper (2007).	El rendimiento de la gestión de la empresa se medirá con los siguientes indicadores: inventarios, productividad y rentabilidad	Rendimiento de la gestión de la Empresa.	- inventarios	Ordinal
				- productividad	
				- rentabilidad	
		Los cumplimientos de los objetivos generales se medirán con los indicadores: objetivos generales y objetivos específicos	Cumplimiento de los objetivos generales.	- Objetivos generales	Ordinal
- Objetivos específicos					

**Fuente: Elaboración propia**

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

##### **Técnicas**

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

##### **Instrumento**

Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y cuestionario.

#### **4.5 Plan de análisis**

**Para conseguir el objetivo específico 1:** Se realizó la aplicación del instrumento encuesta, el cual fue aplicado al gerente, administrador, dos trabajadores del área de almacén y uno del área de ventas de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”

**Para conseguir el objetivo específico 2:** Se describió las oportunidades con las que cuenta la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”, esto luego del análisis de los resultados obtenidos después de la aplicación de la encuesta.

**Para conseguir el objetivo específico 3:** Se realizó la propuesta de mejora acuerdo a las amenazas encontradas en el área de almacén de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”

#### 4.6 Matriz de Consistencia

**Cuadro 2. Matriz de consistencia**

TÍTULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS		VARIABLE EN ESTUDIO	METODOLOGÍA
		GENERAL	ESPECÍFICOS		
Propuesta de Mejora del Control Interno en el Área de Almacén de la empresa Comercial “Del Pacífico Bazar Librería”	¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”?	Identificar los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial "DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA", Piura 2019</li> <li>- Describir las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial "DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA", Piura 2019</li> <li>- Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial "DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA", Piura 2019.</li> </ul>	Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno.	<p>Enfoque cuantitativo.                      Descriptivo                      Bibliográfico                      Documental y De caso.</p> <p>Técnica: Encuesta                      Instrumento: Cuestionario.</p>

Fuente: Elaboración propia

#### **4.7 Principios que rigen la actividad investigadora**

Los principios fundamentales y universales sobre ética de la investigación con seres humanos son: respeto por las personas, beneficencia y justicia. Los investigadores, las instituciones y de hecho, la sociedad están obligados a garantizar que estos principios se cumplan cada vez que se realiza una investigación con seres humanos.

##### **Respeto por las personas**

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

Es importante priorizar a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad.

##### **Beneficencia**

La beneficencia induce al investigador ser responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la responsabilidad primordial del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Implica no hacer daño o reducir los riesgos al mínimo, por lo que también se le conoce como principio de no maleficencia.

## **Justicia**

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, debido a que hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Respecto al Objetivo Específico N° 01

Establecer las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”, Piura 2019

**Cuadro 3. Control interno del área de Almacén- organización**

CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN		PESO	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	CLASIFICACIÓN	PONDERADO	RESULTADO O PROMEDIO	ENCUESTAS				
								A	B	C	D	E
<b>ORGANIZACIÓN</b>												
20	¿Existe un flujograma para el área de almacén?	0.11	X		3	0.33	2.6	4	4	2	2	1
21	¿Existe un manual de organización y funciones?	0.11		X	1	0.11	1.4	2	1	2	1	1
22	¿Cree que existe una adecuada organización en el control de existencias?	0.11		X	2	0.22	2	3	2	3	1	1
23	¿Cuenta con personal indispensable para recepcionar las existencias que ingresan al área de almacén?	0.11	X		3	0.33	3.4	4	4	3	2	4
24	¿Existen procedimientos para la selección del personal según mérito obtenido?	0.11		X	2	0.22	1.8	3	2	2	1	1
25	¿Utiliza procedimientos para evitar robos por parte del personal?	0.12	X		3	0.36	3.4	5	4	3	3	2
26	¿Realiza capacitaciones a su personal?	0.11		X	2	0.22	1.6	3	2	1	1	1
27	¿Realiza segregación de funciones en cuanto al registro, custodia, compra, recepción y despacho de mercancías en inventarios?	0.11	X		3	0.33	3.2	4	4	3	3	2
28	¿Tiene cámaras de video vigilancia en los almacenes?	0.11		X	2	0.22	1.6	3	2	1	1	1
		<b>1</b>				<b>2.34</b>						

Fuente: Encuesta realizada a la empresa DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA

**Cuadro 4. Control interno del área de almacén- Gestión de almacén**

CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN		PESO	OPORTUNIDAD	DEBILIDAD	CLASIFICACIÓN	PONDERADO	RESULTADO O PROMEDIO	ENCUESTAS				
								A	B	C	D	E
<b>GESTIÓN DE ALMACÉN</b>												
<b>29</b>	¿Cuenta con el espacio suficiente para que toda la mercadería esté bien almacenada?	0.09		X	2	0.18	2	3	3	2	1	1
<b>30</b>	¿Cuenta con un software actualizado para el control de almacén?	0.08		X	1	0.08	1.4	2	1	2	1	1
<b>31</b>	¿Son almacenadas las existencias de forma sistemática y ordenada?	0.07		X	2	0.14	1.8	3	2	2	1	1
<b>32</b>	¿Utiliza algún método de valuación de los inventarios?	0.07	X		3	0.21	3	4	4	4	2	1
<b>33</b>	¿Utiliza formatos pre establecidos para ingreso /salida de mercaderías?	0.08	X		4	0.32	3.6	5	4	4	3	2
<b>34</b>	¿Se toman inventarios físicos por lo menos dos veces al año?	0.07		X	2	0.14	2.4	4	3	2	2	1
<b>35</b>	¿Existen documentos que evidencien la realización de los conteos físicos?	0.07	X		3	0.21	2.8	4	4	3	2	1
<b>36</b>	¿Existe una doble verificación, o algún otro control, para tener certeza en la exactitud del stock o sobre stock?	0.07		X	1	0.07	1.4	2	2	1	1	1
<b>37</b>	¿Los productos están almacenados según tipología para su fácil ubicación?	0.08		X	2	0.16	2.2	4	3	2	1	1

<b>38</b>	¿La empresa cuenta con algún procedimiento para determinar y controlar los desmedros en el área de almacén?	0.09	X		3	0.27	3.2	4	5	3	2	2	
<b>39</b>	¿Se puede conocer de inmediato el stock de mercadería?	0.08		X	2	0.16	1.8	3	2	2	1	1	
<b>40</b>	¿Cuenta con un Kardex para cada tipo de mercadería?	0.08		X	2	0.16	2	2	3	2	1	2	
<b>41</b>	¿Las existencias almacenadas coinciden con el registrado en su base de datos?	0.07		X	1	0.07	1.4	2	2	1	1	1	
		<b>1</b>					<b>2.17</b>						

**Fuente: Encuesta realizada a la empresa DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA**

**Cuadro 5. Efecto de un adecuado control interno dentro del área de almacén**

EFECTOS DE UN ADECUADO CONTROL INTERNO DENTRO DEL ÁREA DE ALMACÉN		PES O	OPORT UNIDAD	DEBI LIDA D	CLASIFIC ACIÓN	PONDE RADO	RESULTAD O O PROMEDIO	ENCUESTAS				
								A	B	C	D	E
42	¿La aplicación de mecanismos de control interno permitió la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias?	0.14	X		4	0.56	4	5	5	4	3	3
43	¿Considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral?	0.16	X		4	0.64	4	4	4	4	4	4
44	¿Considera que el control interno garantiza rapidez en la recepción y/o entrega del producto?	0.14	X		4	0.56	4	4	4	4	4	4
45	¿Considera que la aplicación de las normas de Control interno promueve la seguridad, la calidad y la mejora continua en el área de almacén?	0.14	X		4	0.56	3.8	5	4	4	3	3
46	¿Considera que la aplicación de las normas de Control interno vela por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional?	0.14	X		3	0.42	3.2	4	3	3	3	3
47	¿Considera que el control interno garantizará el logro de los objetivos empresariales?	0.14	X		3	0.42	3	3	3	3	3	3
48	¿El control interno ayuda en la detección de riesgos?	0.14		X	2	0.28	2.2	4	3	2	1	1
		<b>1</b>				<b>3.44</b>						

**Fuente:** Encuesta realizada a la empresa DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA

**Cuadro 6. Alternativas de respuestas**

<b>LEYENDA</b>	
<b>1</b>	<b>No se cumple</b>
<b>2</b>	<b>Se cumple insatisfactoriamente</b>
<b>3</b>	<b>Se cumple aceptablemente</b>
<b>4</b>	<b>Se cumple en alto grado</b>
<b>5</b>	<b>Se cumple plenamente</b>

**Cuadro 7. Encuestados**

<b>LEYENDA</b>	
<b>A</b>	<b>Gerente</b>
<b>B</b>	<b>Administradora</b>
<b>C</b>	<b>Trabajador de Almacén 1</b>
<b>D</b>	<b>Trabajador de Almacén 2</b>
<b>E</b>	<b>Trabajador de Ventas 3</b>

### **5.1.2. Respecto al Objetivo Específico N° 02**

Describir las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”, Piura 2019.

## **CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN OPORTUNIDAD- ORGANIZACIÓN DE ALMACÉN**

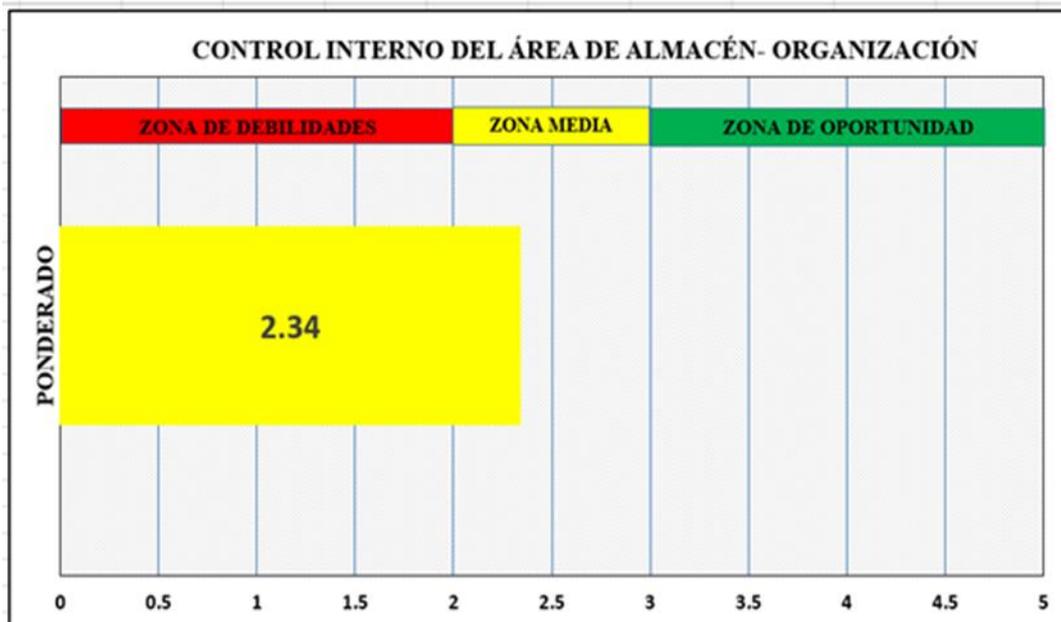
### **OPORTUNIDADES**

Entre las oportunidades encontradas en el área de almacén, podemos manifestar que, existe un flujograma; asimismo, cuenta con personal indispensable para recepcionar la mercadería que ingresa al área en mención y utiliza procedimientos para evitar la sustracción malintencionada por parte del personal.

### **DEBILIDADES**

Dentro de las debilidades se menciona que, el área de almacén no tiene un manual de organización y funciones, lo cual conlleva que el personal no tenga conocimiento de sus funciones al momento de realizar sus labores, no se realizan capacitaciones, lo cual genera que el personal no esté a la vanguardia para ofrecer una adecuada atención al cliente; asimismo, los almacenes no cuentan con cámaras de video vigilancias, lo cual conlleva a que la gerencia no pueda identificar actividades o prácticas antiéticas que puedan tener lugar dentro del área de almacén .

**Gráfico 1. Control de la organización de almacén**



**Fuente: Elaboración propia.**

**Interpretación:** Dentro del Gráfico N° 01, podemos apreciar que el Control Interno, no es el más idóneo dentro de la organización en el área de almacén, pues se demostró que no cuenta un manual de organización de funciones, no realiza capacitaciones y el personal no es elegidos según méritos. Sin embargo cuenta con ciertas oportunidades oportunidad como son; tiene personal indispensable y realiza segregación de funciones. Por lo tanto, con estas oportunidades se puede mejorar el control de la organización.

## **CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN OPORTUNIDAD- GESTIÓN DE ALMACÉN**

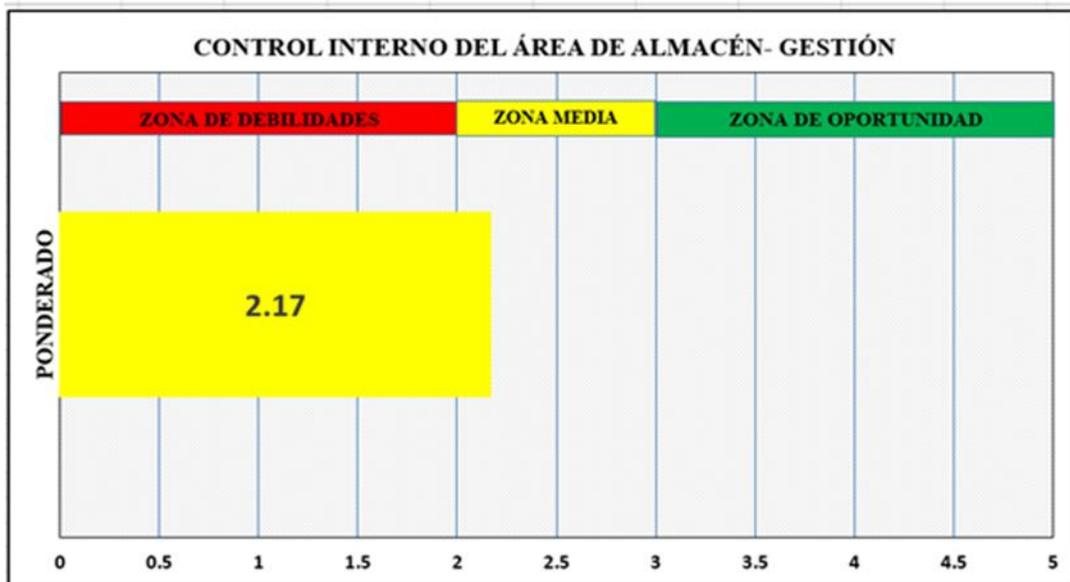
### **OPORTUNIDAD**

Entre las oportunidades se puede apreciar que; utiliza el método de valuación de inventarios del promedio ponderado, tiene formatos preestablecidos para ingreso y salida de mercadería, cuentan con documentos que evidencian la realización de conteos físicos y además la empresa realiza un procedimientos para determinar y controlar los desmedros, lo cual les permite tomar medidas correctivas para disminuir el deterioro de sus mercaderías.

### **DEBILIDADES**

Dentro de la gestión de almacén, las debilidades tienen una implicancia mayor a diferencia de las oportunidades, debido a que; no cuentan con el espacio necesario para que la mercadería este correctamente almacenada, generando su difícil ubicación; el sistema que utilizan para el control sus inventarios no es el más apropiado ni eficiente; los inventarios físicos no son constantes, generando las desactualización de sus inventarios, pues se demostró que las existencias almacenadas no coinciden con el registro en su base de datos, esto a causa de que se realizan una vez al año; no realizan su respectiva verificación del stock para tener exactitud y certeza de las cantidades registradas; para finalizar no se dispone de un kardex para cada tipo de mercadería.

**Gráfico 2. Control interno de la gestión de almacén**



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** En el Gráfico N°02, se evidencia que la gestión de inventarios se encuentra focalizada con más debilidades, lo que conlleva a que la gestión del área de almacén no sea la más apropiada para los intereses de la organización. Sin embargo, tiene ciertas oportunidades que puedan revertir esta situación si se propone una mejora del control respecto al área en mención.

## **EFFECTOS DE UN ADECUADO CONTROL INTERNO DENTRO DEL ÁREA DE ALMACÉN**

### **OPORTUNIDAD**

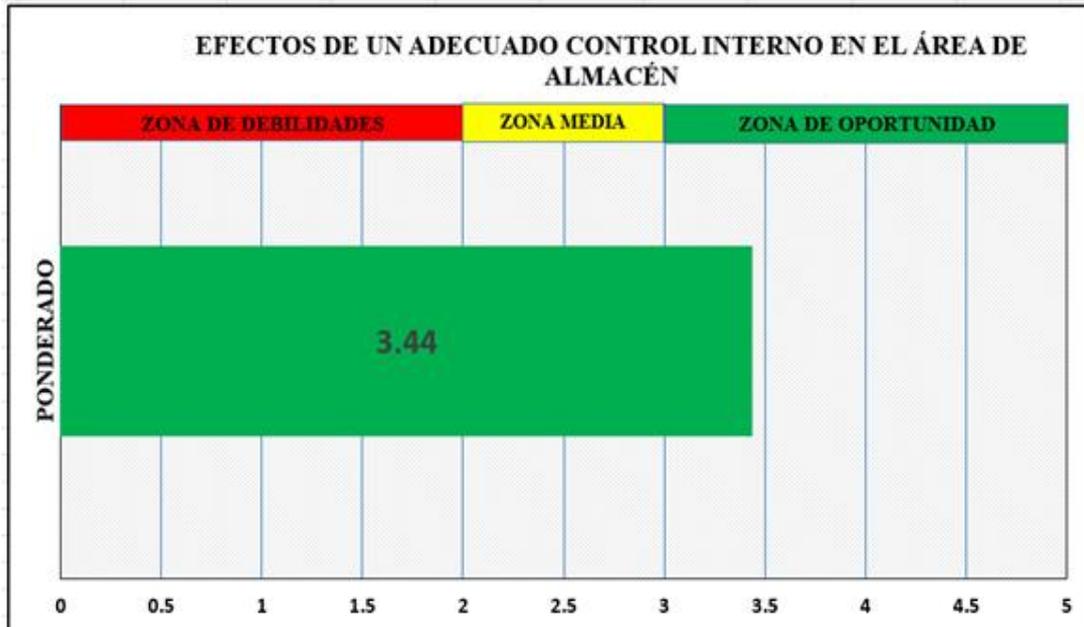
Los encuestados consideran que la aplicación de un sistema de control interno ayudará a mejorar en cuanto a la organización y gestión del área de almacén, lo que permite a la gerencia disponer de información fidedigna para la toma de decisiones. Dentro de las oportunidades podemos mencionar que:

- Que el control interno permite la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- El control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral,
- El control interno garantiza la eficacia, eficiencia y economía en las operaciones.
- Las normas de Control interno promueve la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización

### **DEBILIDADES**

Gerencia considera que la gestión de control interno no es una inversión relevante para su permanencia en el mercado. Asimismo la aplicación de este sistema no asegura al 100%, debido a la condición humana que no es perfecta, ya que tiende a equivocarse.

**Gráfico 3. Efectos de un adecuado control interno en el área de almacén**



**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:** En el Grafico N°03, se evidencia que si la entidad aplicación la propuesta de mejora del planeamiento del control interno, entonces dispondrá de una gran oportunidad para el área de almacén y toda la organización en general, pues como se pudo describir en las bases teóricas y antecedentes, un apropiado control interno, permitirá salvaguardar todos los activos de cualquier organización, disponiendo de un custodia impecable dentro del almacén y de esta manera potenciar las información contable y financiera, cuyo propósito es otorgar información precisa para la toma de decisiones dentro de la empresa la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”.

### **5.1.3. Respecto al Objetivo Específico N° 03**

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”, Piura 2019.

Respecto a este objetivo procederemos a establecer sistemáticamente los procedimientos de control interno que contribuirán a mejorar el desarrollo de las actividades del área de almacén, con la finalidad de ayudar a tomar decisiones apropiadas para la gestión administrativa de la empresa. A través de la encuesta establecida y del análisis de los factores internos que afectan a la gestión de almacén de la empresa DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA, se plantean las siguientes propuestas:

#### **Propuesta N° 01: IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

Siendo un documento normativo donde se describen las funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de cada cargo que se desarrolla en una organización.

El MOF facilita el proceso de inducción al personal orientando en sus funciones y responsabilidades del cargo asignado, determina funciones específicas, responsabilidad y autoridad de los cargos dentro de la estructura orgánica.

A continuación se elaborará el manual de funciones del jefe de almacén, auxiliar y encargado de despacho de manera detallada y específica; del mismo modo las funciones de los vendedores y encargado de despacho, estos porque son funciones se relacionan diariamente con el área de almacén.



**DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA**  
**MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS Y**  
**FUNCIONES.**

**I. IDENTIFICACION DEL PUESTO**

**Nombre del puesto:** Área de almacén- Jefe de Almacén  
**Área a que pertenece:** Dpto. Comercial

**II. OBJETIVOS DEL PUESTO**

Controlar las entradas y salidas de mercadería y supervisar los inventarios.

**III. FUNCIONES**

1. Ingresar las facturas de compras al sistema de control de inventarios.
2. Verificación de la lista de artículos entrantes incluyendo descripciones de su contenido, peso, volumen y valor para planificar los procedimientos de almacenamiento.
3. Distribuir ordenadamente la mercadería en el almacén.
4. Controlar y verificar el registro en las tarjetas de Kardex por el movimiento de la mercadería, y así conocer las existencias mínimas de los productos para efectos de reposición.
5. Hacer requerimientos de productos al Departamento de compras, de acuerdo al stock mínimo.
6. Realizar los inventarios periódicos.

Fuente: Elaboración propia.

Fuente: Elaboración propia.

	<b>DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA</b> <b>MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS Y</b> <b>FUNCIONES</b>
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>  <b>Nombre del puesto:</b> Auxiliar de almacén  <b>Área a que pertenece:</b> Dpto. Comercial	
<b>II. OBJETIVOS DEL PUESTO</b>  Controlar las entradas y salidas de mercadería y supervisar los inventarios.	
<b>III. FUNCIONES</b>  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la verificación física de la mercadería que ingresa al almacén.</li> <li>2. Realiza reportes diarios de entrada y salida de materiales del almacén.</li> <li>3. Dar ingreso de la mercadería en las tarjetas de kardex.</li> <li>4. Almacenar la mercadería aplicando las técnicas y normas de seguridad e higiene establecidas.</li> <li>5. Realizar otras funciones que le asigne el jefe de almacén.</li> </ol>	

Fuente: Elaboración propia.

	<b>DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA</b> <b>MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS Y</b> <b>FUNCIONES</b>
<b>I. IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>  <b>Nombre del puesto:</b> Encargado de Despachos <b>Área a que pertenece:</b> Dpto. Comercial	
<b>II. OBJETIVOS DEL PUESTO</b>  Preparar, revisar y despachar de manera óptima los pedidos de productos según lo requiera el cliente.	
<b>III. FUNCIONES</b>  1. Preparar y entregar el pedido según lo solicitado por los clientes. 2. Recoger las devoluciones (productos de cambio) anticipadamente establecido. 3. Entregar y registrar las devoluciones al encargado del almacén.	

Fuente: Elaboración propia.

## **Propuesta N°02: IMPLEMENTACIÓN DE CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA EN EL ÁREA DE ALMACÉN**

Previa a la investigación realizada sobre la actual situación del área de almacén de la empresa DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA; se pudo determinar que es necesario instalar cámaras de video vigilancia en puntos estratégicos debido a que la empresa no cuenta con un sistema de seguridad en sus almacenes, pues se limita solamente a ejecutar una custodia de seguridad, basada en la revisión personal de los trabajadores al momento de salir del área y del local de la empresa.

## **Propuesta N° 03: IMPLEMENTAR UN NUEVO SISTEMA DE INVENTARIOS**

Dentro de la investigación, se pudo comprobar a través de las encuestas que la empresa PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA, dispone de un sistema de inventarios no apropiado para las actuales actividades y movimientos de almacén. Es por ello que realizamos la propuesta de un nuevo sistema de inventario, propicio para los caracteres del área de almacén.

Según las evaluaciones realizadas de las propuestas de software existentes en el mercado se considera que el programa que más se adecua al rubro y tipo de movimiento de la empresa es:

**Fox Smart Business:** El cual es un software ERP de Gestión Empresarial creado a la medida de pequeñas y medianas Empresas. Su sistema Integrado permitirá vincular las áreas de logística, ventas, Finanzas, Contabilidad, y Gestión. Su finalidad es optimizar los procesos del negocio, reducir costos administrativos en todas las áreas, y lo más importante aumentar de manera significativa la productividad de la empresa.

FOX Smart Business - ERP

Inventarios Compras Ventas Finanzas Contabilidad Gestión Dirección Técnica Sistema

Artículo G.Interna Kardex Consulta Proveedor O/C Compra Cliente Pedido Factura Planilla C.Egresos Digitalizar

Plan Contable Planillas Libro Diario Libro Mayor Libro Caja y Bancos Balance Comprobación Análisis Cuenta Registro Compras Registro Ventas P.LE

**FOX SMART Business**

Bloquear Sistema (F8)

Cambiar Password

Enviar Mensaje

Mensajes (169)

Calculadora

Crear Aviso

Consulta de Ruc

Activar Mensajes Emergentes

Periodo - Junio 2018

**Avisos de Usuario**

Ventas Sin Stock Por Regularizar: 280

Ordenes de Compra Pendientes: 23

**FOX SMART Business**

Av. Garcilaso de la Vega N° 1040 - Int. 63, Lima - Lima - Lima  
 Mail : ventas@foxsoftperu.com | informes@foxsoftperu.com  
 Celular : 990-654-714 | 945-918-129  
 RPM : #484217 | # 990-654-714  
 Telef. : (+511) 330-9198



*Me ha sido dado todo poder en el cielo y en la tierra. Vayan, pues, y hagan discípulos a todas las gentes, bautizándolas en el nombre del Padre, y del Hijo, y del Espíritu Santo, y enseñándolas a guardar todo lo que yo les he mandado. Y he aquí que yo estoy con ustedes todos los días, hasta el fin del mundo. (Mt. 28, 18 - 20).*

RMP : #990654714 | #976829023  
 Mail : [ventas@foxsoftperu.com](mailto:ventas@foxsoftperu.com) / [informes@foxsoftperu.com](mailto:informes@foxsoftperu.com)

**Características del Módulo de Inventarios:**

- Creación de artículos ilimitado
- Registro de Transportistas y Empresas de Transporte
- Códigos inteligentes (Intellicode)
- Control entre Almacenes
- Artículos por categorías y subcategorías
- Ofertas con vigencia
- Consulta de existencias por almacenes
- Consulta de Kardex de Artículos
- Consulta de proyección de vencimientos
- Control de lotes o números de serie
- Manejo de existencia mínima
- Existencias disponibles y separadas por almacén
- Fotografía de los artículos
- Inventarios físicos periódicos
- Regularización de Stock – Ventas adelantadas

**Características del Módulo de Compras:**

- Registro de proveedores ilimitado
- Registro de Cuentas Bancarias de los proveedores
- Consulta SUNAT / RENIEC en línea
- Registro de Directorio Teléfonos / Contactos
- Emisión de Órdenes de Compra
- Registro de Compras de Mercadería
- Registro de Servicios
- Registros de Activos
- Registro de Notas de Crédito y Débito
- Registro de Honorarios
- Registro de IMPORTACIONES
- Liquidación de IMPORTACIONES
- Récord de Compras
- Consulta de Honorarios
- Consulta de Servicios con Detalle
- Consulta de Compras con detalle
- Consultas de Comprobantes en General
- Consulta de comprobantes por Clientes
- Modificación de Comprobantes
- Anulación de Comprobantes
- Análisis de Compras

- Transportes
- Transportistas
- Almacenes
- Marcas
- Procedencias
- Categorías
- Sub Categorías
- Presentaciones
- Fabricante
- Artículos
- Proceso de Artículos
- Consulta de Artículos
- Proyección de Vencimientos
- Kardex
- Kardex por Lote
- Guía Interna
- Existencias
- Consulta de Stock Mínimo
- Reposición de Stock
- Despachos
- Ventas Adelantadas
- Modificar Lote

- Proveedores
- Orden de Compra
- Compra de Mercadería
- Compra de Activo
- Nota de Crédito
- Nota de Débito
- Servicios
- Honorarios
- Guías Pendientes
- Importaciones
- Consulta de Comprobantes
- Anulación de Comprobante
- Consulta de Artículos
- Lista de Precios
- Análisis de Compras
- Análisis de Artículos
- Análisis de Artículo/Proveedor

SISTEMAS COMERCIALES, COMPUTADORAS, SERVIDORES, IMPRESORAS, ANTIVIRUS, REDES, INSUMOS, REPUESTOS, SERVIDIO TÉCNICO, PAGINAS WEB, CAMERAS DE VIGILANCIA.

SCOM APC DELL D-Link EPSON hp IBM intel TOSHIBA

## **Propuesta N° 04: CAMBIO DE UBICACIÓN DE LOS PRODUCTOS EN EL ÁREA DE ALMACÉN**

Dentro del almacén, debemos tener en cuenta la adecuada ubicación de los productos. A través del desarrollo del trabajo de investigación, se evidenció que la actual ubicación no es la más acertada, pues los productos se encuentran separados por niveles, según la marca que corresponda.

Es por ello, que se realizará la siguiente propuesta de ubicación, donde se establecerán por secciones del mismo producto, es decir el área de almacén estará representado por estantes en fila directa, donde cada fila dispondrá de productos similares y/o iguales indistintamente de la marca de los mismos, además se debe asegurar la cercanía o proximidad de productos complementarios en cuanto a su uso, por ejemplo en una fila estarán todos los lapiceros de las distintas marcas, en otra fila estarán correctores, resaltadores, que complementen los usos de los productos principales. Esto ayudará en cuanto a la rapidez de la ubicación de los productos, minimizando tiempos vacíos de atención y malestar a los clientes.

### Ilustración 1. Propuesta cambio de ubicación



En la imagen podemos interpretar la propuesta, pues nos enfocamos dentro del área de almacén de la empresa PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA, en donde cada estante dispondrá de filas enumeradas, donde se contemplará en cada una de ellas el tipo de producto o artículo, así, en el lado izquierdo de la imagen, se contempla todos los lapiceros y lápices de las distintas marcas, sin necesidad de ir a otro lado del área de almacén en busca del mismo producto pero con distinta marca, tal y como es la actual distribución.

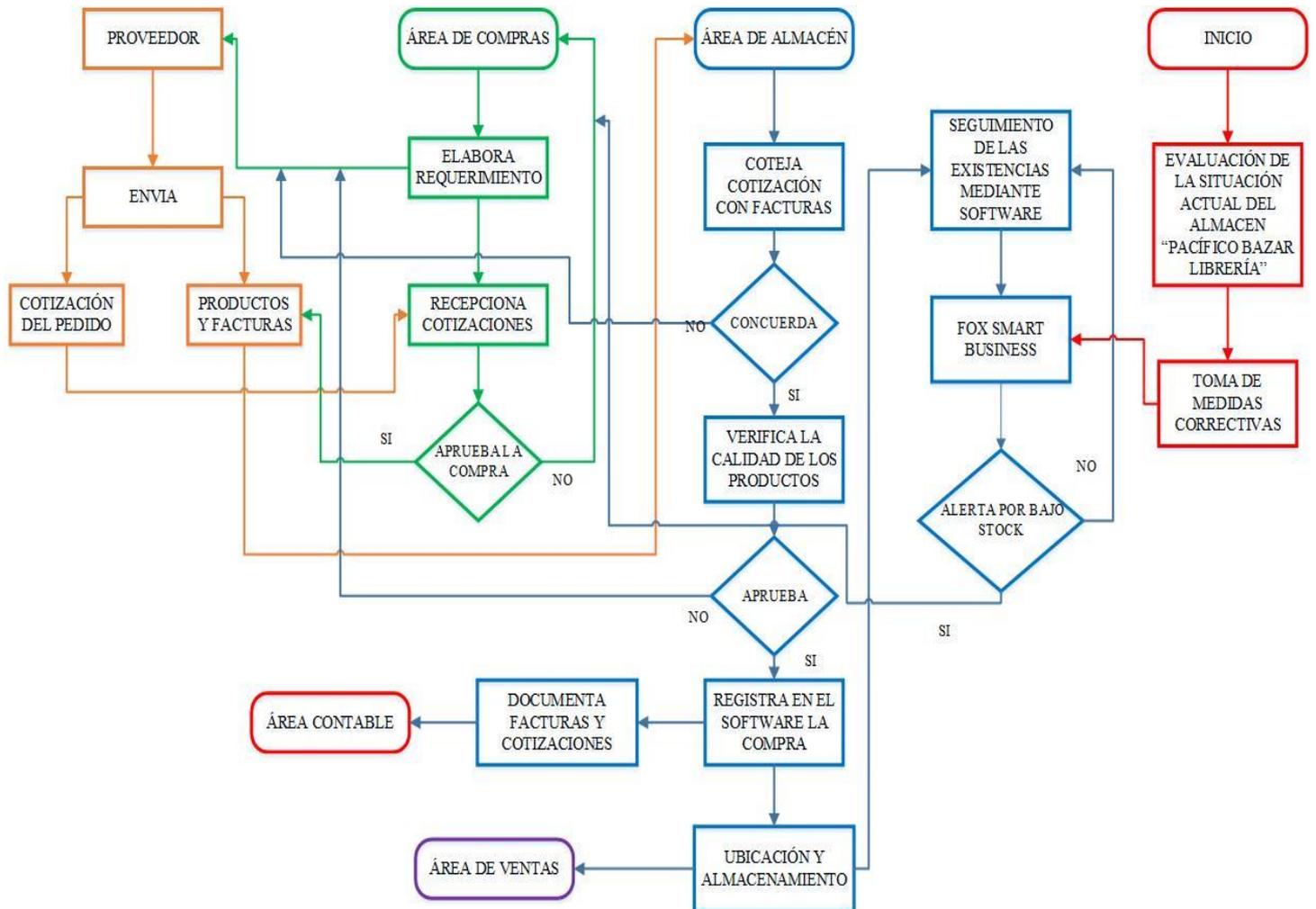
## **Propuesta N° 05: REALIZAR CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL ÁREA DE ALMACÉN EN GESTIÓN OPERACIONAL**

Esta capacitación servirá para ejecutar nuevas herramientas en una administración eficiente de inventarios, logrando en el personal:

- Interiorizar conceptos actuales para lograr procesos exitosos de gestión de almacenes e inventarios.
- Conseguir rentabilizar el negocio, mediante la aplicación de mejoras en los métodos de trabajo dentro de un almacén.
- Fomentar el orden, la seguridad y la disciplina dentro del almacén.
- Hacer el uso de metodologías de mejora continua.
- Mirar el negocio desde la perspectiva de un cliente siempre.

## Propuesta N° 06: REALIZAR UN NUEVO FLUJOGRAMA

Permitirá conocer los procesos a seguir para alcanzar los objetivos trazados dentro del área.



Fuente: Elaboración propia.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 01**

Establecer las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”, Piura 2019

#### **ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE ALMACÉN**

Según los resultados encontrados en la encuesta establecida, podemos mencionar que dentro la organización de almacén, dicha organización cuenta con un promedio de 2.34, lo cual representa que la organización está en un nivel aceptable, pero no óptimo, este resultado se obtuvo después de que los encuestados respondieran que si bien es cierto cuenta con personal necesario para la recepción y custodia de las existencias, no es el más adecuado.

#### **GESTIÓN DE ALMACÉN**

En cuanto a la gestión de almacén, se puede apreciar que cuenta con un promedio de 2.17, lo cual representa que dicha gestión de almacén, posee un nivel no muy aceptable, lo cual abre la posibilidad de realizar numerosas mejoras para el beneficio de la empresa, ya que el actual control no es el más adecuado, ni propicio para el funcionamiento del almacén.

#### **EFECTOS DE UN ADECUADO CONTROL INTERNO EN EL ALMACÉN**

En lo que respecta a la aplicación de un adecuado control interno, el nivel es de 3.44 lo cual representa que tiene oportunidad muy aceptable y con alto grado de mejorar las posibilidades de la empresa Del Pacífico Bazar librería, ya que los encuestados consideran que la aplicación de un sistema de control interno mejorará en cuanto a, mejor organización y gestión para lograr los objetivos empresariales.

### **5.2.2. Respecto al objetivo N° 02**

Describir las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”, Piura 2019.

### **ORGANIZACIÓN DEL ÁREA DE ALMACÉN**

Se puede apreciar que no existe una adecuada segregación de funciones del personal, existiendo improvisación en las funciones que ejercen los trabajadores dentro del área, por ejemplo en ocasiones la demanda de personal en el área de despacho era alta y para cubrir esta deficiencia era necesario requerir personal de otras áreas, lo cual generaba que dicho personal abandone sus funciones en sus áreas respectivas, generando problemas en la atención al cliente.

### **GESTIÓN DE ALMACÉN**

En cuanto a la gestión la empresa cuenta con un método de valuación de existencias, utiliza formatos pre establecidos para ingreso /salida de mercaderías, tiene documentos que evidencian la realización de sus conteos físicos, pero estos no son realizados de forma óptima. Entre las amenazas que ponen el riesgo la gestión dentro del área se encontró que, en cuanto a la distribución en los almacenes se ve afectada por la falta de espacio generando la mala distribución en el almacén lo cual no permite la fácil ubicación de los productos, no conocer la cantidad exacta de la mercadería almacenada y finalmente provoca que los productos almacenados no coincidan con los registrados en su base de datos.

## **EFFECTOS DE UN ADECUADO CONTROL INTERNO DENTRO DEL ÁREA DE ALMACÉN**

Para finalizar, se determinó según los resultados, que si se establece una propuesta de mejora en cuanto al control interno, esto sería favorable dentro del área de almacén, que como ya sabemos por ser una empresa del rubro comercial, esta área es importante e indispensable para el logro de metas y objetivos organizacionales. Pues se estableció todos los criterios e ítems dándole un valor importante y criterio sobre el impacto del control interno dentro de la empresa.

### **5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 03**

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”, Piura 2019.

La propuesta de mejora del control interno, nos ayudará a detectar y prevenir posibles errores que se estén dando durante las actividades del área de almacén de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA. Por medio de esta propuesta, la empresa contará con guías que le permitan promover una buena organización y gestión de sus almacenes, bajo el marco de una adecuada estructura de control interno dentro del área en mención, pues dispondrá de un control y de esta manera salvaguardar sus activos, minimizando las pérdidas y deterioros.

Respecto a la implementación del MOF, implicará un compromiso entre todas las áreas de la empresa, incluidas sus gerencias, dado que ofrecerá grandes soluciones a los problemas que se puedan presentar, además de brindar información a los procedimientos correctos que se deben llevar a cabo en determinadas situaciones como las de falta de personal en épocas de alta demanda.

Respecto a la implementación de cámaras de video vigilancia, permitirá identificar posibles malas prácticas que pueda realizar el personal, además de poder prevenir posibles pérdidas en los activos de la empresa ya sea por motivos internos (daños o pérdidas por malos trabajadores) o motivos externos (inseguridad ciudadana y/o accidentes causados por terceros).

El actual software que fue implementado en los inicios de la empresa ha quedado muy por debajo de las demandas para las actuales operaciones que realiza la empresa, lo cual obliga a la implementación de un nuevo software que se adapte a las nuevas necesidades de la empresa y según la evaluación realizada, llegué a la conclusión de que la más adecuada es el software ERP de gestión empresarial Fox Smart Business.

Cambio de ubicación de los productos en el área de almacén, permitirá su fácil y rápida ubicación acelerando el proceso de venta.

Las capacitaciones al personal en gestión operacional ayudarán a minimizar los errores y promover la ejecución de mejora continua.

Realizar un nuevo flujograma el cual ayudará a realizar de manera eficiente las operaciones, conociendo el orden de las operaciones que se realizarán en la gestión de almacén.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Conclusiones**

#### **6.1.1. Respecto al Objetivo específico N° 1**

Establecer las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”, Piura 2019.

En base a los puntos analizados con anterioridad se puede concluir:

1. Se concluye que la empresa DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA, es una empresa comercial que cuenta con una relativa aprobación en cuanto a su gestión y organización, esto basada en los ponderados obtenidos de 2.17 y 2.34, respectivamente, obtenidos de la evaluación de las oportunidades y debilidades, lo cual nos lleva a centrarnos principalmente en la gestión de la empresa pues obtiene el ponderado más bajo lo cual lo coloca próximo a la zona de debilidad. Por tal esto ha sido el principal punto a reforzar según las propuestas de mejora que se han mencionado en el análisis de resultados.
2. En cuanto a los Efectos de un adecuado control interno en el área del almacén cuenta con un ponderado de 3.44, lo cual nos lleva a concluir que tanto trabajadores, gerencia y jefaturas entienden que es algo positivo y creen que mejorará el funcionamiento de la empresa, pero a la vez no consideran que esto solucionará a totalidad las problemáticas con la que actualmente cuenta la empresa lo cual limita por ejemplo que gerencia no esté de acuerdo a realizar las inversiones necesarias para la aplicación de estas mejoras y que el resto del personal consideren que los errores por factores humanos seguirán presentes y afectado el proceso.

### **6.1.2. Respecto al Objetivo Específico N° 02**

Describir las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”, Piura 2019

1. Dentro de la organización, se puede concluir que a pesar de disponer de un organigrama ya establecido el cual en épocas de alta demanda comercial ponen en evidencia una serie de errores y flaquezas en la empresa, que terminan afectando seriamente a los clientes, por ende deben clarificarse las funciones de cada área y sus trabajadores además de establecerse procedimientos para actuar en casos en que una área necesita más personal del previamente establecido, evitando descuidar el resto de áreas y sus obligaciones. Todo esto se debe lograr mediante la implementación de un manual de organización de funciones que comprometa a toda la empresa para su cumplimiento y la puedan llevar a un óptimo funcionamiento de la empresa.
2. Dentro de la gestión de la empresa se puede concluir que posee una gran deficiencia en cuanto a la gestión de los inventarios por lo cual se propone realizar la toma de inventarios físicos por lo menos dos veces al año y una contabilización semanal de un producto elegido aleatoriamente, que si bien no representa el estado total del inventario si nos puede dar una idea de la forma como está llevándose el inventario, que en caso de encontrar errores permita a la empresa tomar acciones correctivas con miras al próximo inventario general.

### **6.1.3. Respecto al Objetivo Específico N° 03**

Explicar la propuesta de mejora del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de la empresa comercial “DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA”, Piura 2019.

Respecto a este objetivo específico se puede concluir lo siguiente:

- 1.** Es necesario que se diseñe e implemente un manual de organización y funciones de acuerdo al organigrama establecido por parte de la empresa, debido a la necesidad de oportunidad dentro del área de almacén, pues los resultados anteriores hacen mención de la importancia que sería establecer un MOF dentro de la organización. Esto complementaría un planeamiento del control interno apropiado para mejorar el área de almacén, minimizando los conflictos dentro del área, marcando responsabilidades, y dividiendo el trabajo, para así aumentar la productividad individual y organizacional.
- 2.** La implementación de cámaras de video vigilancia, permitirá identificar posibles malas prácticas que pueda realizar el personal, por lo tanto esta implementación mejorará la seguridad dentro del área de almacén, cuidando los activos de la empresa.
- 3.** La aplicación de un software actualizado y eficiente como es el software Fox Smart Business permitirá al área de almacén el control entre almacenes de las sucursales, así como la consulta de existencias entre los mismos, verificar el

kardex de artículos, el manejo de existencia mínima y conocer las existencias disponibles y separadas por almacén entregando información inmediata y confiable lo cual permitirá tomar mejores decisiones en el momento oportuno.

4. La ubicación de la mercadería clasificada estratégicamente según su uso y/o tipo, mejorará la gestión de pedidos logrando rapidez, eficiencia y un mayor volumen de ventas mejorando el flujo de caja.
5. Tener un personal capacitado en gestión operacional del área de almacén, permitirá mejorar sus conocimientos, habilidades o conductas que ayudarán con la optimización en la gestión de almacén.
6. Un claro y objetivo flujograma, mejorarán la calidad en cuanto a la regulación del flujo entre las entradas y salidas de existencias de los productos en la empresa para conseguir satisfacer las necesidades de los clientes, garantizando la llegada de los productos en tiempo, forma y cantidad esperada, manteniendo un equilibrio con los costes que provienen de la obtención de las existencias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldea, V. (27 de Noviembre de 2017). *7 conceptos básicos de la gestión del almacenes*.  
Obtenido de <https://anfix.com/blog/gestion-del-almacen/#que-es-la-gestion-de-almacenes>
- Asubadin, I. (2011). *Control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial YUCAILLA CIA. LTDA. LATACUNGA*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1707/1/TA0051.pdf>
- Blog Logycom. (2018). *Qué es la gestión de almacenes*. Obtenido de <https://www.logycom.mx/blog/que-es-la-gestion-de-almacenes>
- Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, M. (2007). *Administración y Logística en la cadena de suministros*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/190728293/Administracion-y-Logistica-de-La-Cadena-de-Suministro-Bowersox>
- Bureau, V. (2011). *Logística integral*. Madrid: Fundación confemetal.
- Carranza, M. (2017). *Propuesta de mejora del control interno en el área de almacén en la empresa TECNOQUIM S.A.C.* Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12679/Carranza%20Requejo%20Marleni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caururo, C. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L. Casma 2016*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2026/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_COMERCIAL\\_CAURURO\\_CORAL\\_CELIA\\_GRACIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2026/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_COMERCIAL_CAURURO_CORAL_CELIA_GRACIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual de Control Interno*. Obtenido de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Estupiñan, R. (2014). *Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECO Ediciones.
- Figuroa, A., & León, J. (2018). *Propuesta de mejoras en el control interno de inventarios de la empresa LIMONGI S.A.* Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33086/1/TESIS%20FIGUEROA-LEON%20PROPUESTA%20DE%20MEJORAS%20EN%20EL%20CONTROL%2>

0INTERNO%20DE%20INVENTARIOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20LIMONGI%20SA.pdf

- Galán, M. (24 de agosto de 2009). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- García, A. (2010). *Almacenes. Planeación, Organización y Control*. Ciudad de Mexico: Trillas Sa De Cv.
- Hernández, O. (2016). *La auditoría interna y su alcance ético empresarial*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogota: Eco ediciones.
- Meléndez, J. (2015). *Compilado de control interno*. Obtenido de <https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/106.pdf>
- Mendoza, E. (31 de Enero de 2009). *Definición de Almacén y tipos de almacenes*. Obtenido de <http://portafolioeliamendezarecibo.blogspot.com/2009/01/almacenes-y-su-definicion.html>
- Peña, H. (2017). *Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú, caso ferretería Corporación LM SAC Talara, 2016*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2329/CONTROL\\_INTERNO\\_ALMACEN\\_FERRETERIAS\\_HARRY\\_WILSON\\_PENA\\_MIJA.PDF?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2329/CONTROL_INTERNO_ALMACEN_FERRETERIAS_HARRY_WILSON_PENA_MIJA.PDF?sequence=1&isAllowed=y)
- Ríos, T., & Vigo, R. (2017). *Influencia del sistema de control interno en la gestión de la empresa librería Marta E.I.R.L Ciudad de Cajamarca 2017*. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12990/R%20Mercedo%20Tania%20Jovana%20Vigo%20Arroyo%20Rosa%20Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivas, R. (2018). *Los mecanismos de control interno en los almacenes de las empresas distribuidoras abarroteras en el Perú, caso PUNTO BLANCO SAC. Piura 2017*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2831/CONTROL\\_INTERNO\\_ALMACENES\\_RIVAS\\_RIJALBA\\_REVELINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2831/CONTROL_INTERNO_ALMACENES_RIVAS_RIJALBA_REVELINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salas, B. (2011). *Diseño de un manual de control interno en el área financiera del instituto de la niñez y la familia*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6798/1/Tesis%20Salas%20Quiroz%20Blanca.pdf>

- Santa Cruz, M. (2014). *El control interno basado en el modelo COSO*. Obtenido de [file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/832-1080-1-PB%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/832-1080-1-PB%20(5).pdf)
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control Interno*. Pearson.
- Serida, J., Guerrero, C., Alzamora, J., Borda, A., & Morales, O. (2018). *Global monitor Perú 2017-2018*. Obtenido de Universidad ESAN: <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2018/11/12/GEM%202017-2018%20FINAL.pdf>
- Torres, J. (2017). *El control interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el mercado de Lima*. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3096/3/torres\\_cj.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3096/3/torres_cj.pdf)
- Vanegas , G., & Pardo, C. (2014). *Hacia un modelo para la gestión de riesgos de TI en MiPyMEs: MOGRIT*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4115/411534000003.pdf>
- Vera , V., & Vizúete, E. (2011). *Diseño de un control interno de inventario para Comercial STEVEN SA. .* Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1681/1/DISE%20C3%91O%20DE%20UN%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20INVENTARIO%20PARA%20OLA%20EMPRESA%20XYZ.pdf>
- Vilca, F. (2017). *Caracterización del control interno en la gestión de almacén de la empresa comercial cervecerías peruanas BACKUS S.A. A. - CAÑETE 2016*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4607/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_VILCA\\_MONTORO\\_FIDEL\\_DIONICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4607/CONTROL_INTERNO_GESTION_VILCA_MONTORO_FIDEL_DIONICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexos 01 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Piura, 12 de Julio del 2019,

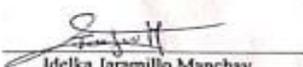
Sr.

**Ángel Kam Cruz,**  
Gerente General de la Empresa Comercial "DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA"

Yo, Idelka Jaramillo Manchay, identificada con DNI N° 73062359, domiciliada en la Urb. Felipe Cossio del Pomar, como Bachiller de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, perteneciente al Taller de Investigación, me presento ante usted exponerle lo siguiente:

Con intenciones netamente de investigación para mi Proyecto del Taller de Tesis titulado "PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA COMERCIAL DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA, PIURA-2019" solicito a usted me brinde la oportunidad de realizar un cuestionario en su prestigiosa empresa y de esta manera obtener la información necesaria para cumplir con mis objetivos planteados. Asimismo, mantengo mi palabra de respetar y no dar uso indebido a la información facilitada hacia mi persona y en beneficio a este Proyecto de Tesis.

Sin más que decir, me despido cordialmente esperando su pronta respuesta.

  
Idelka Jaramillo Manchay

DNI N° 73062359



N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
	<b>I. PERFIL DEL PROPIETARIO Y/O REPRESENTANTE LEGAL</b>			
1	<b>EDAD</b>			
	a) De 20 – 30 años			
	b) De 31 a 45 años			
	c) De 46 a 60 años			
	d) Mayor a 60 años			
2	<b>SEXO</b>			
	a) Masculino			
	b) Femenino			
3	<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>			
	a) Secundaria			
	b) Superior Técnica			
	c) Superior Universitaria			
4	<b>PROFESIÓN</b>			
	a) Contador			
	b) Administrador			
	c) Ingeniero			
	d) Otro			
	e) Sin profesión			
5	<b>¿CUÁL ES EL CARGO QUE OCUPA USTED EN LA EMPRESA?</b>			
	a) Propietario			
	b) Gerente			
	c) Administrador			
	d) Representante legal			
6	<b>TIEMPO QUE DESEMPEÑA EN LA ACTIVIDAD</b>			

	a) 1 a 2 años			
	b) 6 a 10 años			
	c) Más de 10 años			
	<b>II. PERFIL DE LA EMPRESA</b>			
7	<b>TIEMPO DE LA EMPRESA EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL</b>			
	a) 1 a 5 años			
	b) 6 a 10 años			
	c) Más de 10 años			
8	<b>CONSTITUCIÓN LEGAL</b>			
	a) Persona natural			
	b) Persona jurídica			
9	<b>ESTADO DE LA EMPRESA</b>			
	a) En actividad			
	c) Estacionario			
10	<b>RÉGIMEN TRIBUTARIO</b>			
	a) Régimen general			
	b) Régimen especial			
	c) Nuevo RUS			
11	<b>TIPO DE COMPROBANTE DE PAGO QUE EMITE LA EMPRESA</b>			
	a) Facturas			
	b) Régimen especial			
	c) Ticket de caja registradora			
	d) Todas las anteriores			
12	<b>NÚMERO DE TRABAJADORES PERMANENTES</b>			
	a) De 1 a 2			
	b) De 3 a 5			
	c) De 6 a 10			
13	<b>¿CUÁNTAS PERSONAS LLEGAN A TRABAJAR EN SU EMPRESA?</b>			

	a) De 5 a 8			
	b) De 9 a 15			
	c) De 16 a más			
14	<b>CONTROL CONTABLE</b>			
	a) No lleva ningún registro contable			
	b) El propietario lleva sus cuentas personales.			
	c) Cuenta con los servicios de un contador			
15	<b>TIPO DE CAPITAL</b>			
	a) Individual			
	b) Social			
16	<b>¿CUÁNTOS ESTABLECIMIENTOS TIENE SU EMPRESA INCLUYENDO ESTE?</b>			
	a) 1			
	b) 2			
	c) 3			
17	<b>PROPIEDAD DEL LOCAL COMERCIAL</b>			
	a) Propio			
	b) Alquilado			
18	<b>TIPO DE LICENCIA</b>			
	a) Vigencia temporal			
	b) Indefinida			
19	<b>¿CÓMO CONSIDERA A SU EMPRESA EN SU LOCALIDAD?</b>			
	a) Muy conocida			
	b) Medianamente conocida			
	c) Conocida			
	d) Desconocida			
	<b>III. RESPECTO AL CONTROL INTERNO</b>			
	<b>ORGANIZACIÓN</b>			
20	¿Existe un flujograma para el área de almacén?			
21	¿Existe un manual de organización y funciones?			

22	¿Cree que existe una adecuada organización en el control de existencias?			
23	¿Cuenta con personal indispensable para recepcionar las existencias que ingresan al área de almacén?			
24	¿Existen procedimientos para la selección del personal según mérito obtenido?			
25	¿Utiliza procedimientos para evitar robos por parte del personal?			
26	¿Realiza capacitaciones al personal del área?			
27	¿Realiza segregación de funciones en cuanto al registro, custodia, compra, recepción y despacho de mercancías en inventarios?			
28	¿Tiene cámaras de video vigilancia en los almacenes?			
	<b>GESTIÓN DE ALMACÉN</b>			
29	¿Cuenta con el espacio suficiente para que toda la mercadería esté bien almacenada?			
30	¿Cuenta con un software actualizado para el control de almacén?			
31	¿Son almacenadas las existencias de forma sistemática y ordenada?			
32	¿Utiliza algún método de valuación de inventarios?			
30	¿Utiliza formatos pre establecidos para ingreso /salida de mercaderías?			
31	¿Se toman inventarios físicos por lo menos dos veces al año?			
32	¿Existen documentos que evidencien la realización de los conteos físicos?			
33	¿Existe una doble verificación, o algún otro control, para tener certeza en la exactitud del stock o sobre stock?			
34	¿Los productos están almacenados según tipología para su fácil ubicación?			
35	¿La empresa cuenta con algún procedimiento para determinar y controlar los desmedros en el área de almacén?			
36	¿Se puede conocer de inmediato el stock de mercadería?			
37	¿Cuenta con un kardex para cada tipo de mercadería?			
38	¿Las existencias almacenadas coinciden con el registrado en su base de datos?			

	<b>EFFECTOS DEL CONTROL INTERNO</b>			
39	¿La aplicación de mecanismos de control interno permitirá la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias?			
40	¿Considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral?			
41	¿Considera que el control interno garantiza rapidez en la recepción y/o entrega del producto?			
42	¿Considera que la aplicación de las normas de Control interno promueve la seguridad, la calidad y la mejora continua en el área de almacén?			
43	¿Considera que la aplicación de las normas de Control interno vela por procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.			
44	¿Considera que el control interno garantiza el logro de los objetivos empresariales?			
45	¿El control interno ayuda en la detección de riesgos?			

# DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA

Calle Arequipa 702, Piura

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Piura, 17 de Julio del 2019.

ATENCIÓN : JARAMILLO MANCHAY IDELKA  
DNI N° 73062359

ASUNTO : ACEPTACIÓN DE SOLICITUD PARA TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN DE TESIS.

## PRESENTE.-

De mi consideración:

Por medio del presente expreso mi cordial saludo en nombre de la empresa DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA, con RUC N° 10035793521, ubicado en Calle Arequipa 702 Piura, al mismo tiempo para informarle lo siguiente:

Que en atención al documento presentado del día 12 de julio del 2019, donde solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis de la Carrera profesional de Contabilidad, titulada "PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA COMERCIAL DEL PACÍFICO BAZAR LIBRERÍA, PIURA-2019", se le informa que ha sido aceptada tu solicitud.

Sin otro particular,

