



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO FERRETERÍAS DEL PERÚ:**

CASO EMPRESA FERRETERÍA Y PINTURAS

J´KOLOR SOCIEDAD COMERCIAL DE

RESPONSABILIDAD LIMITADA – DE SULLANA Y

PROPUESTA DE MEJORA, 2019”

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

AUTOR:

**OLAYA CASTILLO, JOEL
ORCID: 0000-0003-2208-1020**

ASESOR:

**GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797**

SULLANA-PERÚ

2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO FERRETERÍAS DEL PERÚ:**

CASO EMPRESA FERRETERÍA Y PINTURAS

J´KOLOR SOCIEDAD COMERCIAL DE

RESPONSABILIDAD LIMITADA – DE SULLANA Y

PROPUESTA DE MEJORA, 2019”

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

AUTOR:

OLAYA CASTILLO, JOEL

ORCID: 0000-0003-2208-1020

ASESOR:

GONZALES VERA, JUAN FRANCISCO

ORCID: 0000-0003-2249-8797

SULLANA-PERÚ

2020

1 Título:

“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA FERRETERÍA Y PINTURAS J’KOLOR SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA – DE SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2019”

2 Equipo de Trabajo

AUTOR:

Olaya Castillo, Joel

ORCID 0000-0003-2208-1020

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

ASESOR:

Gonzales Vera, Juan Francisco

ORCID: 0000-0003-2249-8797

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

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Presidente

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID: 0000-0002-5849-9188

Miembro

Antón Nunura, Mauro

ORCID: 0000-0002-3878-7596

Miembro

Hoja de firma del Jurado Evaluador

Dr. Víctor Manuel, Landa Machero

PRESIDENTE

Dr. Víctor Manuel, Ulloque Carrillo

MIEMBRO

Mgtr. Mauro, Antón Nunura

MIEMBRO

Mgtr. Gonzales Vera, Juan francisco

ASESOR

Agradecimiento

A Dios por darme la vida, porque todo lo que soy se lo debo a él, por guiarme y darme fortaleza en cada momento de mi vida y permitirme lograr una de mis metas.

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional comprensión, ejemplo de esfuerzo constante y motivación para ser mejor cada día.

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú y de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR Sociedad comercial de responsabilidad limitada de Sullana, 2019; Para su desarrollo se utilizó el tipo descriptivo y nivel no experimental, que corresponde al diseño transversal; así como se trabajó con una población de empresas ferreteras de la provincia de Sullana y muestra a la empresa “Ferretería y Pinturas J'KOLOR Sociedad comercial de responsabilidad limitada- Sullana” materia en estudio Para la recopilación de la información de la variable de estudio se utilizó un cuestionario. Se concluyó que la empresa De acuerdo a los resultados para el componente Ambiente de control la empresa presenta estructura organizacional inadecuada para el proceso de sus actividades. Para el componente Evaluación de riesgos la empresa evalúa e identifica los riesgos en sus actividades pero no presenta una decisión de respuesta para afrontarlos. Para el componente Actividades de control la empresa no realiza actividades de control para abordar los riesgos. Para el componente Información y comunicación la empresa establece mediante los indicadores (confiabilidad de información, comunicación interna, comunicación externa) que si se atiende oportunamente los procesos. Carece de canales de información para contribuir al buen procedimiento de lo que contempla en este caso el componente del control interno.

Palabras claves: Control Interno, Ferretería, Inventarios.

Abstract

The general objective of this research work was to describe the characteristics of the internal control of micro and small companies in the commerce sector, hardware stores in Peru and the company FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR Sociedad comercial de responsabilidad Limitada de Sullana, 2019; For its development, the descriptive type and non-experimental level were used, which corresponds to the cross-sectional design; as well as working with a population of hardware companies in the province of Sullana and shows the company "Ferretería y Pinturas J'KOLOR Limited liability company - Sullana" subject under study To compile the information of the study variable, used a questionnaire. It was concluded that the company According to the results for the Control Environment component, the company has an inadequate organizational structure for the process of its activities. For the Risk Assessment component, the company assesses and identifies the risks in its activities but does not present a response decision to face them. For the Control Activities component, the company does not carry out control activities to address risks. For the Information and communication component, the company establishes through the indicators (information reliability, internal communication, external communication) that if the processes are attended to in a timely manner. It lacks information channels to contribute to the proper procedure of what the internal control component contemplates in this case.

Keywords: internal control, hardware, inventories.

Contenido

1 Título:.....	iii
2 Equipo de Trabajo.....	iv
Hoja de firma del Jurado Evaluador	v
Agradecimiento.....	vi
Dedicatoria.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Contenido.....	x
Índice de gráficos.....	xiii
Índice de tablas	xiv
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional	4
2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional.....	5
2.1.3 Antecedentes a nivel Regional.....	8
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	11
2.2.1 Teorías del control interno.....	11
2.2.2 Normas Internacionales de Contabilidad NIC 2 Existencias.....	12
2.2.3 Informe coso I.....	13
2.2.6. Modelos de Control Interno.....	14
2.2.7 Componentes de Control Interno.....	15
2.2.8 Principios de Control Interno.....	16
2.2.9 Normas de control interno	17

2.2.10	Métodos de evaluación del control interno en una entidad	18
2.2.11	Manual de organización y funciones	19
2.2.12	Auditoría interna y externa	19
2.2.12	Caso en estudio	20
2.2.12.3	Su area funcional.....	21
2.3	Marco conceptual.....	24
2.3.1	Control interno.....	24
2.3.4	Clases de ferreterías.....	25
IV.	Metodología.....	27
4.1	Diseño de la investigación	27
4.2	Población y muestra.....	27
4.2.1	Población	27
4.2.2	Muestra	27
4.3	Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	28
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
4.4.1	Técnicas	33
4.4.2	Instrumentos.....	33
4.5	Plan de análisis.....	33
4.6	Matriz de consistencia	34
Población	34
Muestra	34
4.7	Principios éticos.....	35
V.	Resultados	36
5.1	Resultados.....	36
Fuente:	Elaboración propia.....	72
5.2	Análisis de resultados	117

VI. Conclusiones.....	121
VII. RECOMENDACIONES:	124
Referencias bibliográficas.....	125
ANEXOS	129

Índice de gráficos

Gráfico 1. Estructura organizacional	39
Gráfico 2. Responsabilidad y transparencia	40
Gráfico 3. Gestión del capital humano	41
Gráfico 4. Factores internos y externos	42
Gráfico 5. Integridad y valores éticos	43
Gráfico 6. Identificación de riesgos	44
Gráfico 7. Estimación de probabilidad e impacto.....	45
Gráfico 8. Riesgos originados por el cambio.....	46
Gráfico 9. Decisión de respuestas	47
Gráfico 10. Respuesta al riesgo	48
Gráfico 11. Controles de acceso a los recursos o archivos.....	49
Gráfico 12. Principales actividades de control	50
Gráfico 13. Integración con las decisiones de riesgo.....	51
Gráfico 14. Verificaciones y conciliaciones	52
Gráfico 15. Calidad y suficiencia de la información	53
Gráfico 16. Sistemas estratégicos e integrados.....	54
Gráfico 17. Confiabilidad de la información	55
Gráfico 18. Comunicación interna.....	56
Gráfico 19. Comunicación externa	57
Gráfico 20. Canales de comunicación	58
Gráfico 21. Autoevaluación.....	59
Gráfico 22. Supervisión permanente	60
Gráfico 23. Evaluación interna	61
Gráfico 24. Evaluación	62
Gráfico 25. Seguimiento	63
Gráfico 26 Estructura Orgánica Ferretería y pinturas J´KOLOR S.R.L.....	72
Gráfico 27 Flujograma del proceso de compras	83

Índice de tablas

Tabla 1 Principios de control interno.....	16
Tabla 2 Normas de Control Interno	17
Tabla 3 Estructura organizacional	39
Tabla 4 Responsabilidad y transparencia.....	40
Tabla 5 Gestión del capital humano	41
Tabla 6 Factores internos y externos	42
Tabla 7 Integridad y valores éticos	43
Tabla 8 Identificación de riesgos	44
Tabla 9 Estimación de probabilidad e impacto.....	45
Tabla 10 Riesgos originados por el cambio.....	46
Tabla 11 Decisión de respuestas	47
Tabla 12 Respuesta al riesgo	48
Tabla 13 Controles de acceso a los recursos o archivos	49
Tabla 14 Principales actividades de control	50
Tabla 15 Integración con las decisiones de riesgo.....	51
Tabla 16 Verificaciones y conciliaciones	52
Tabla 17 Calidad y suficiencia de la información	53
Tabla 18 Sistemas estratégicos e integrados.....	54
Tabla 19 Confiabilidad de la información	55
Tabla 20 Comunicación interna.....	56
Tabla 21 Comunicación externa	57
Tabla 22 Canales de comunicación	58
Tabla 23 Autoevaluación	59
Tabla 24 Supervisión permanente.....	60
Tabla 25 Evaluación interna	61
Tabla 26 Evaluación	62
Tabla 27 Seguimiento	63
TABLA 28 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	129
TABLA 29 PRESUPUESTO.....	130

Índice de cuadros.

Cuadro 1 Definición y operacionalización de variables	28
Cuadro 2 Matriz de consistencia.....	34
Cuadro 3 Objetivo Específico 1	36

I. Introducción

En el ámbito Nacional e internacional el crecimiento de las MYPES ha alcanzado un nivel significativo, lo que ha generado una gran demanda de creación de diferentes puestos comerciales integrados en diferentes rubros es el caso del rubro ferretero el cual se ha desarrollado de manera importante en un lustro.

El ámbito de la ciudad de Sullana sobresale por tener un nivel muy notable en la actividad comercial, debido a la tasa de desarrollo poblacional y de esta manera el área de edificaciones se han privilegiado en la creación de hogares y además locales comerciales, que con lleva a incrementarse un nivel de competencia de diversos establecimientos ferreteros, éstos últimos se supervisan administrativa y organizacionalmente de manera experimental, por falta de información de administración de activos, de este modo la precariedad podría provocar ciertos problemas futuros.

Con el pasar de los años las empresas ferreteras se han visto afectadas por el crecimiento de la competencia cadenas como SODIMAC, MAESTRO, entre otros organismos comerciales del mismo rubro, esto obliga a que los comerciantes que tienen pequeñas ferreterías busquen optimizar sus procesos para poder competir con esta nueva tendencia de mercado, por ende se busca la aplicación del control interno como medio de salvaguardar los bienes y agilizar los procesos en la empresa, se ha escogido entre la unidad de investigación a la “FERRETERÍA Y PINTURAS J’KOLOR S.R.L.” destinada al comercio de artículos de ferretería y materiales de construcción, asimismo la empresa cuenta con las áreas de: ventas y cobranzas, tesorería, logística y almacén, personal. Se evidenció los procesos vinculados con el control interno para determinar las mejores alternativas y ayudar al crecimiento de la empresa.

La empresa “FERRETERÍA Y PINTURAS J’KOLOR S.R.L.” no dispone de una estructura de control para las diferentes áreas que abarcan el ambiente corporativo, haciendo que la condición de la empresa en mención no tenga un crecimiento adecuado con lo cual se pueda lograr a que se obtenga mejores beneficios para una mejor gestión, es por eso que se tiene que evaluar el ámbito y poder generar a través de este trabajo una propuesta de mejora del control interno de la ferretería.

A través del control permanente de las áreas específicas el administrador de la ferretería podría saber sin duda el eje de cada uno de los componentes de la empresa y su gestión, saber cuáles son los factores que implican una mejora y en base a qué criterios provisionar los elementos para que esta manera pueda extraer tácticas detalladas para aprovechar dicha situación.

Por esta razón el precedente expresado la formulación del problema es:

¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú y de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada de Sullana y como se podría mejorar, 2019?

Para aportar solución al problema se ha planteado el siguiente objetivo general:

Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú y de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR Sociedad Comercial de responsabilidad limitada de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2019.

Para lograr el objetivo general nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú, 2019
2. Describir las características del control interno de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada, de Sullana, 2019.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú y de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada de Sullana, 2019.
4. Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada de Sullana, 2019.

Por último, la investigación se justificó que el planteamiento y análisis del Control Interno tiene la finalidad de lograr una propuesta que mejore el desempeño de la aplicación del control interno; hoy en día las empresas deben privilegiar y controlar de

forma veraz y metódica las áreas, para determinar el progreso y estabilidad de su empresa.

Con el desarrollo de la investigación, se logró obtener un conocimiento más profundo del control interno, la investigación busca caracterizar un sistema de control interno, ayudando así en nuestro desarrollo profesional; además el presente trabajo de investigación es un material de referencia para los educandos de la Universidad así mismo quedará como precedente en futuras investigaciones relacionadas, dentro de la provincia de Sullana. Es factible de realizar porque se puede acceder a toda la información que se requiere y se dispone con los bienes monetarios necesarios para realizar la investigación.

El presente trabajo utiliza el método descriptivo y no experimental, porque se describe las peculiaridades del CI tal y como se da en la realidad de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L de Sullana. El plan de investigación transversal que se aplica en este estudio consiste en la recolección de datos y se describe la variable de CI en las diferentes áreas de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L durante el año 2019.

Los resultados que se obtuvieron del Control Interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías del Perú y de la empresa Ferretería y pinturas J'Kolor S.R.L los autores de las investigaciones consideradas como antecedentes para el presente estudio coinciden con las deficiencias que se presentan en las empresas en el desarrollo de sus actividades por no contar con un adecuado sistema de control interno. Es el caso de la empresa en estudio quien no cuenta con una estructura organizacional adecuada no cuenta con canales de información para el desarrollo de sus actividades.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional

Pita (2015), su trabajo titulado “Manual de Control Interno contable para la ferretería Iván y Celso Solís S.A. del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena – Ecuador, año 2015”. Teniendo como objetivo general, evaluar la incidencia del control interno en la gestión administrativa financiera de la “Ferretería Iván y Celso Solís S.A.”, mediante un análisis situacional direccionado al diseño de un manual de control interno contable. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, obteniendo como principales resultados: La empresa no cuenta con un adecuado sistema de control interno para atender las diferentes actividades que se dan en su entorno, los procesos para el cuidado de los activos son ineficientes debido a que no cuenta con políticas que aporten al control interno. Las actividades u operaciones que se realizan en la Ferretería son un pilar fundamental para el desarrollo económico de la entidad, pero no son controladas adecuadamente; propiciando algunos riesgos en el momento de su ejecución; causados por la falta de control y organización en las labores institucionales

López (2011), presentó en su investigación “Control interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la ferretería Ángel López, Ambato – Ecuador” teniendo como objetivo general, Analizar el control interno del ciclo de inventarios y su efecto en la rentabilidad de la Ferretería Ángel López con la finalidad de establecer procedimientos eficientes para lograr un mejor posicionamiento en el mercado. La investigación fue, de tipo no experimental y en el nivel de investigación exploratoria y Descriptiva diseñar un sistema de control interno mediante el respectivo estudio se determina que la base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes tiene una gran importancia en el manejo del inventario, y una empresa de esta naturaleza debe poseer controles internos eficientes, especialmente en el área de inventarios por la gran

cantidad de artículos que una ferretería posee; por esta razón es necesario mantener registros contables adecuados, oportunos y actualizados, proporcionando información básica para una acertada toma de decisiones que permita mejorar la rentabilidad de la empresa. Tuvo como resultados y conclusiones, Una vez que se hizo una revisión de la organización, se detectó que no existe un adecuado control, lo que ha imposibilitado que al gerente tome decisiones importantes para mejorar sus resultados financieros. Los beneficios de la organización se han visto deteriorados por causas únicas, entre ellas la escasez de protocolos para satisfacer las necesidades de los clientes y la utilización de métodos inadecuados dentro del ciclo de los inventarios.

2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional

Guerra (2016), presentó en su trabajo titulado: “El control interno y su importancia en los inventarios de la empresa, inversiones Corazón de Jesús S.A.C. rubro Ferretería, Concepción – Junin, 2015” La investigación tuvo como objetivo general Determinar si la empresa Inversiones Corazón de Jesús S.A.C.- rubro ferretería, concepción 2015 conoce el control interno y su importancia en los activos. Debido a que descuidan y prestan poco interés al control interno y su importancia en los inventarios. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. La investigación tuvo como resultados que la circunstancia actual del control interno de los inventarios en la ferretería explorada, demostró diferentes carencias como: Desorden en el almacén, trabajadores no capacitados e información incorrecta, lo que ocasiona y dificulta el alcance de los objetivos propuestos en la organización. Podemos concluir que la ejecución, aplicación y supervisión de un sistema de control interno de inventarios, ayudara llevar un adecuado control sobre los inventarios de mercaderías en la empresa.

Gonza (2016), en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacen de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015”. La investigación tuvo como objetivo general: Describir los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015. La investigación tuvo como variable independiente el Control Interno Administrativo y como variable dependiente los Resultados de Gestión en el rubro de ferretería. La metodología fue de diseño no experimental descriptivo - Transeccional. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de las empresas materia de investigación. Se concluyó que la implementación del Kárdex en el sistema de inventarios como una herramienta de control, permite comprobar las existencias, las entradas, salidas y los saldos del almacén, función que realiza el kardista, previa verificación de la orden de pedido, orden de compra, guía de remisión y factura. Hace uso del método “PEPS” primeras entradas primeras salidas, El control incluye la organización y ubicación de materiales y productos separados de acuerdo a las características apiladas por número para una fácil cuantificación. El 14% de los almacenes ferreteros no aplica medidas de control interno, lo hace de manera inadecuada lo que perjudica su gestión empresarial.

Peña (2016), en su tesis titulada “Los mecanismos de control interno en el área de almacen de las empresas ferreteras en el Perú caso: Ferretería GARVIL S.A.C Huancabamba - Piura, 2016”. La investigación tuvo como objetivo general, Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas ferreteras en el Perú y de Ferretería GARVIL S.A.C. Huancabamba, 2016. El diseño fue descriptivo, no experimental, bibliográfico, documental y de caso. La técnica fue la observación directa y la encuesta – entrevista, se aplicó como instrumento de recolección de datos un

cuestionario para recoger información que permita responder a los objetivos, obteniendo como principales resultados: La empresa carece de un manual de procedimientos para la realización de sus actividades, no existe control del almacén a través de un sistema Kárdex que evidencie el movimiento de ingreso y salida y brinde información oportuna de los saldos, el registro se realiza de forma manual a través de un cuaderno físico, arriesgándose a perder información en caso de extravío. No existe segregación de funciones, los trabajadores realizan varias funciones, los vendedores ingresan al almacén a retirar mercadería y registran la salida en el cuaderno. Lo que constituye una amenaza de mal registro por error o a propósito con fines dolosos. Evidenciándose una grave falta a las normas de control interno. La empresa no brinda capacitación a su personal respecto al manejo y control de sus existencias. Esta situación no permite efectuar un adecuado control en sus inventarios lo que conlleva pérdidas por mermas y/o deterioro de mercaderías.

Trinidad (2015), en su tesis titulada “Mecanismos de control interno de los inventario de las empresas comerciales de ferretería a nivel nacional, periodo 2013” La investigación tuvo como objetivo general, identificar y describir los mecanismos de control interno de los inventario de las empresas comerciales de ferreterías a nivel nacional. Periodo 2013. La investigación fue de tipo descriptivo para el recojo de información se utilizó las fichas bibliográficas. El principal resultado: La segregación de funciones en los empleados, para prevenir el 98% del fraude interno en la organización y poder detectar el 99% de errores involuntarios o desfalcos económicos por parte de los empleados. La principal conclusión: se considera, que la segregación de funciones de control interno es importante aplicarlos el 100% en una entidad, en la cual las empresas entreguen a cada área correspondiente la delegación de funciones y que cada cargo tenga su manual de funciones y procedimientos donde se especifique únicamente las funciones a las cuales tiene que ceñirse, evitando así que se incurra en actos de errores involuntarios y no se llegue a cometer desfalcos ni fraudes.

2.1.3 Antecedentes a nivel Regional

Rivera (2015), en su tesis titulada “La incidencia del control interno en los resultados de gestión de las empresas comerciales en el sector ferreterías del departamento de Piura, en el periodo 2014” La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la incidencia del Control Interno en los resultados de gestión en las Empresas Comerciales en el Sector Ferreterías del Departamento de Piura, en el Periodo 2014. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 15 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a una muestra representativa no aleatoria por conveniencia conformada por 20 empresas del sector y rubro en estudio, obteniendo como principales resultados: el 100% de las empresas encuestadas tienen conocimiento del control interno que tiene la empresa para que laboran, por otra parte también el 100% respondió que se encuentran establecidas y delimitadas las normas de control interno, por otro lado también en un 100% respondió que las normas son las adecuadas para su empresa en la que laboran lo cual muestra una gran importancia del control interno en las empresas comerciales en el sector ferreterías del departamento de Piura.

Boulangger (2015), en su tesis titulada “El control interno, los tributos y su incidencia en los resultados de gestión de las empresas del sector comercio rubro venta de materiales de construcción de la ciudad de Piura, periodo 2014” La investigación tuvo como objetivo objetivo determinar las características del Control Interno, los Tributos y su Incidencia en los Resultados de Gestión de las Empresas del Sector Comercio Rubro Venta de Materiales de Construcción de la Ciudad de Piura, periodo 2014. Se ha desarrollado usando la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 25 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a una muestra no aleatoria por conveniencia representada por 10 empresas del sector y rubro

en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: El 30% de las empresas del sector comercio rubro venta de materiales de construcción tiene una apreciación muy buena respecto al funcionamiento financiero de la empresa, el 40% lo considera bueno y el 30% restante lo considera regular. El 70% cuenta con un manual de políticas y procedimientos que orientan las actividades y garantizan un buen control interno, mientras que el 30% no cuenta con dicho manual. El 30% de las empresas manifestó que han sido sancionadas por la SUNAT solo el 10% de ellas aún mantiene deudas tributarias ante la misma.

Alzamora (2016), en su tesis titulada “Caracterización de control interno administrativo en las empresas del sector comercio - rubro ferreterías en el Perú. Caso: Centro Ferretero Salvador S.R.L Paita – 2015” La investigación tuvo como objetivo general describir las principales características del Control Interno Administrativo en las empresas del Sector Comercio - Rubro Ferreterías en el Perú y de la empresa Centro Ferretero Salvador S.R.L Paita - 2015. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica y documentaria según autores citados se han logrado hacer las comparaciones respectivas con alguna coincidencias y no de la importancia del Control Interno Administrativo en el rubro ferretero. Respecto a la aplicación del caso: Centro Ferretero Salvador S.R.L Paita - 2015. Se concluye que la empresa, ante el ingreso de las grandes cadenas comerciales al mercado ferretero no ha generado una reducción en el crecimiento cadenas como Sodimac, Maestro Homecenters, Promart, se puede competir, pues se ha comprobado que los clientes prefieren asistir a esta empresa por la garantía y calidad de productos.

García (2014), en su tesis titulada “El control interno en la gestión de las micro empresas del sector comercio, rubro materiales de construcción, en la provincia de Sullana – Piura, 2014” La investigación tuvo como objetivo general describir las principales características del control interno en la gestión de las micro empresas del sector comercio, rubro materiales de construcción, de la provincia de Sullana - Piura 2014. La investigación fue cuantitativa - descriptiva y de diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 19 preguntas relacionadas a la investigación, la población estuvo constituida por 50 empresas del sector y rubro en estudio, la muestra representativa no aleatoria por conveniencia estuvo conformada por 10 empresas del sector. Obteniendo como principales resultados los siguientes: El 80% de estas empresas tienen conocimiento del control interno. Su capital está financiado por entidades financieras en un 90%, mientras. Su personal de almacén es periódicamente monitoreado, representado con el 90%.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Teorías del control interno

El control interno integra un orden absoluto con cada una de las técnicas y métodos que se componen en un negocio para la seguridad de sus ventajas, obteniendo información económica correcta y segura, promoviendo la productividad operacional y adherencia a las estrategias prescritas por la administración (Mejía, 2009).

2.2.1.1 Teoría de Control Interno de Organización funcional

Según Winslow (1986) Esta teoría también se conoce como racionalización del trabajo y se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patron se puede ver reflejada en prosperidad del empleado ya que las ganancias del patron pueden generar ganancias para el empleado.

. Los principios en esta teoría son los siguientes:

2.2.1.1.1 Organización Científica del Trabajo: Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para remplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta (Tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas). (Winslow, 1986)

2.2.1.1.2 Selección y entrenamiento del trabajador: La idea es encontrar el personal apropiado para su trabajo relacionado, tal como lo indican sus habilidades, avanzando un cambio en el bienestar del trabajador. Cuando el trabajo se analiza metódicamente, la administración debe precisar los requisitos mínimos de trabajo para un desempeño eficiente del cargo, escogiendo siempre al personal más capacitado. (Winslow, 1986)

2.2.1.1.3 Cooperación entre directivos y operarios: La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo. (Winslow, 1986)

Taylor sugiere algunos instrumentos para lograr dicha participación: Compensación por unidad de trabajo. Una estructura de supervisores o (capataces) que debido a su aprendizaje más prominente puede organizarse por la organización y puede trabajar juntos y enseñar a sus subordinados. (Winslow, 1986)

Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo: Los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, y los operarios del trabajo manual, generando una división del trabajo más acentuada y mayor eficiencia. La determinación lógica, la preparación y la mejora de los trabajadores, que reemplaza los viejos planes donde los especialistas preparaban lo mejor que podían, aceptaban los estándares de organización lógica, la posibilidad de que el trabajo y la obligación se compartieran tanto por la organización como por el especialista. (Winslow, 1986)

2.2.2 Normas Internacionales de Contabilidad NIC 2 Existencias

2.2.2.1 Objetivos

La finalidad de esta norma es prescribir el tratamiento contable en las existencias, Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo. Para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios. (NIC 2, 1995).

2.2.2.2 Alcance

Esta Norma es de aplicación a todos los inventarios a excepciones de: los instrumentos financieros (véanse las NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación y NIIF 9 Instrumentos Financieros); y (c) los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola y productos agrícolas en el punto de cosecha o recolección (véase la NIC 41 Agricultura). (NIC 2, 1995).

2.2.2.3 Definiciones

La terminología utilizada en esta norma se acondiciona como: Inventarios son activos - obtenidos para la venta al transcurrir la operación; la evolución de manufactura frente a tal venta; también a modo de materiales o provisiones, para ser consumidos cuando transcurra la evolución de manufactura, o en el abasto de servicios. (NIC 2, 1995).

Los inventarios también incorporan los productos adquiridos y guardados para su reventa, incluyendo, por ejemplo, las mercaderías obtenidas por un minorista para la reventa a sus clientes, y. Asimismo, la tierra u otros recursos de edificaciones que se consideran vendidos a foráneos. (NIC 2, 1995).

2.2.3 Informe coso I

Según Ramírez & Salinas (2015) nos dan a conocer que el modelo Coso I conceptualiza al control interno como una herramienta sistematizada elaborada por la alta gerencia de una entidad, que tiene como función cubrir las necesidades, defectos y errores que se presenten en las diferentes entidades sean estas con o sin fines de lucro en cada una de sus estructuras organizacionales; proporcionando así un modelo que está sujeto a evaluar y mejorarlos de forma efectiva, mediante la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y normas aplicables y la salvaguarda de los activos.

2.2.3.1 Objetivos del control interno

Según Hemeryth Charpentier & Sánchez Gutiérrez (2013) los objetivos del control interno son los siguientes: Prevenir fraudes. Descubrir robos y malversaciones. Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna. Localizar errores administrativos, contables y financieros. Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás.

2.2.3.2 Importancia del control interno

Según Fernández Ocaña (2010) nos manifiesta que el control interno es de vital importancia para la estructura administrativa contable de una empresa, ya que nos aporta un grado de razonabilidad y confiabilidad en la información financiera. Esto lo hace mediante el establecimiento de procedimientos de control los mismos que variarán de acuerdo al tamaño y necesidades de la

empresa. Los controles internos se diseñan e implantan con el fin de detectar, en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos establecidos en cada empresa; es importante resaltar que dichos controles nos ayudan a prevenir obstáculos para el cumplimiento de objetivos, logrando así la obtención de información confiable y oportuna, además del cumplimiento de leyes y reglamentos

2.2.6. Modelos de Control Interno

2.2.6.1 Control contable

Rojas, (2007) nos señala que el control contable comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros; debe diseñarse de tal manera que brinde la seguridad razonable de que:1) Las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones de la administración.2) Las operaciones se registran debidamente para: a) Facilitar la preparación de los estados financieros de acuerdo con los Normas Internacionales de Contabilidad. b) Lograr salvaguardar los activos. c) Poner a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.3) El acceso a los activos sólo se permite de acuerdo con autorizaciones de la administración. 4) La existencia contable de los bienes se compare periódicamente con la existencia física y se tomen medidas oportunas en caso de presentarse diferencias. 5) El aseguramiento de la calidad de la información contable para ser utilizada como base de las decisiones que se adopten.

2.2.6.2 Control administrativo:

Rojas, (2007) dice que este control está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones. El control administrativo interno debe incluir análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad de productos o servicios.

2.2.7 Componentes de Control Interno

- a) **Ambiente de control.**- Una estructura organizacional consistente en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización, tiene gran influencia en la manera como se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. (Fonseca, 2011)
- b) **Evaluación de riesgo.** - Este componente abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. En cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales. (Fonseca, 2011)
- c) **Actividades de control gerencial.** - son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Potencialmente existen varias actividades de control en cualquier entidad, incluyendo los controles manuales y automáticos. (Fonseca, 2011)
- d) **Información y comunicación:** los sistemas de información hacen posible operar y controlar a las entidades, se debe identificar, recopilar y comunicar la información pertinente de manera oportuna para que los miembros de la organización puedan cumplir con sus obligaciones a tiempo y con eficacia, informar tiene que ver tanto con la información interna como con la externa ya que de ello dependerá la toma de decisiones necesarias para un eficiente funcionamiento de la entidad; por ello la comunicación debe ser efectiva y darse en varios sentidos, es decir de forma horizontal, de arriba hacia abajo y viceversa, con los proveedores, con los clientes y todas aquellas personas que tienen que ver con la organización. (Fonseca, 2011)

- e) **Supervisión:** Es simplemente un grupo de ejercicios de control unidos a los procedimientos y tareas de supervisión de la organización con el objetivo final de cambio y estimación. (Fonseca, 2011)

2.2.8 Principios de Control Interno

Los entes comerciales asimilan en actualizar un SCI que apruebe el acelerado cambio del mundo actual. Es la obligación de la organización y los jefes para construir un marco que garantice la coherencia con los propósitos del ente comercial y se transforme en una pieza básica de la cultura. El informe COSO proporciona una metodología e instrumentos intensos para ejecutar un método exitoso de CI para el cambio continuo. El renovado (CI) de COSO 2013 se realiza a partir de los cinco elementos, configurados en el Marco anterior y 17 reglas que la organización de cualquier asociación debe actualizar.

Tabla 1 Principios de control interno

PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO		
AMBIENTE DE CONTROL	PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 2 PRINCIPIO 3 PRINCIPIO 4 PRINCIPIO 5	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos Ejerce responsabilidad de supervisión Establece estructura, autoridad, y responsabilidad Demuestra compromiso para la competencia Hace cumplir con la responsabilidad
EVALUACIÓN DE RIEGOS	PRINCIPIO 6 PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9	Especifica objetivos relevantes Identifica y analiza los riesgos Evalúa el riesgo de fraude Identifica y analiza cambios importantes
ACTIVIDADES DE CONTROL	PRINCIPIO 10 PRINCIPIO 11 PRINCIPIO 12 PRINCIPIO 13	Selecciona y desarrolla actividades de control Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología Se implementa a través de políticas y procedimientos Usa información Relevante
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PRINCIPIO 14 PRINCIPIO 15	Comunica internamente Comunica externamente
ACTIVIDADES DE MONITOREO	PRINCIPIO 16 PRINCIPIO 17	Conduce evaluaciones continuas y/o independientes Evalúa y comunica deficiencias

Fuente: Elaboración propia
Autor: (COSO, 2013)

2.2.9 Normas de control interno

Tabla 2 Normas de Control Interno

NORMAS DE CONTROL INTERNO			
I Normas Generales	<p>1. Definición: Es un instrumento diseñado con el objetivo de proporcionar fiabilidad con respecto al logro de objetivos de calidad</p> <p>2. Objetivos.- Rescatar la eficiencia y eficacia en las operaciones medir el cumplimiento de los reglamentos y políticas de la empresa.</p> <p>3. Garantizar la confiabilidad de los informes contables y administrativos.</p> <p>4. Proteger los recursos contra, pérdidas y fraude e ineficiencia.</p> <p>5. Importancia- permite conocer el funcionamiento interno de la empresa, así como identificar tareas y responsabilidades</p> <p>6. Aumenta la eficiencia en los empleados ayuda a la coordinación de las actividades, en una base para el análisis posterior de trabajo y mejoramiento de los sistemas y procedimientos</p> <p>7. Responsables-Es un proceso efectuado por la dirección y el resto de personal</p>		
II Ambiente de control	1. Integridad y valores éticos 4. Estructura organizacional 7. Coordinación de acciones organizacionales	2. Administración estratégica 5. Delegación de autoridad 8. Adhesión a las políticas institucionales	3. Políticas y prácticas del talento humano 6. Competencia profesional 9. Unidad de autoridad externa
III Evaluación de riesgo	1. Identificación de riesgos 2. Planes de mitigación de riesgos 3. Valoración de los riesgos		
IV Actividades de control	1. Separación de funciones y rotación de labores 4. Registro adecuado de las transacciones 7. Control de la tecnología de la información	2. Autorización y aprobación de transacciones Supervisió 5. Acceso restringido a los recursos activos y registros 8. Indicadores de despacho	3. Niveles definidos de autorización 6. Control de sistema de información 9. Manual de procedimientos
V Información y Comunicación	1. Controles de sistema de información 2. Canales de comunicación abierta		
VI Seguimiento	1. Seguimiento continuo de operario 4. Comercialización	2. Evaluación periódica 5. Sistema de gestión de calidad	3. Producción

Fuente: Elaboración propia
Autor: (COSO, 2013)

2.2.10 Métodos de evaluación del control interno en una entidad

Según **Cabrera & Jiménez, (2013)** los métodos de evaluación son:

2.2.10.1 Método descriptivo:

Cabrera & Jiménez, (2013) nos da a conocer que este método también es llamado "narrativo", consiste en hacer una descripción por escrito de las características del control de actividades y operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la información financiera. El método narrativo, es ideal para aplicarlo a pequeñas empresas. En este método se describe con lujo de detalles los principales procesos a ser evaluados en cada una de las áreas relevantes de la entidad, identificando procedimientos, personal a cargo, formularios utilizados, registros, niveles de aprobación, etc. Dentro de lo cual se toma como base la información que se obtiene del personal de la empresa poniendo especial cuidado en aquellos individuos implicados en el desarrollo del ciclo que se está analizando y efectuando un recorrido por cada una de las etapas del ciclo hasta su finalización.

2.2.10.2 Método de cuestionario

Cabrera & Jiménez, (2013) dice que en este procedimiento se elaboran previamente una serie de preguntas en forma técnica y por áreas de operaciones. Estas preguntas deben ser redactadas en una forma clara y sencilla para que sean comprensibles por las personas a quienes se les solicitará que las respondan. Una respuesta negativa advierte debilidades en el control interno. Es la herramienta más común para la evaluación del control interno de una empresa. Resulta efectivo si su utilización se adapta a las características y procesos particulares de la entidad. Se confecciona a la medida de las necesidades que requiera el profesional independiente o analista para la evaluación de todos los controles. Su utilización será válida siempre y cuando se determinen y contemplen todas las normas, procedimientos y objetivos de control de cada uno de los ciclos o áreas adaptadas a cada tipo de entidad.

2.2.10.3 Diagrama de flujo

Rivera & Jiménez, (2013) manifiesta que el diagrama de flujo de sistemas es un diagrama, una representación simbólica de un sistema o serie de procedimientos en que éstos se muestran en secuencia, al lector le da una imagen clara del sistema:

muestra la naturaleza y la secuencia de los procedimientos, la división de responsabilidades, las fuentes y distribución de documentos, los tipos y ubicación de los registros y archivos contables. Tiene como base la esquematización de las operaciones, mediante el empleo de dibujos (flecha, cuadros, figuras geométricas, etc.); en dichos dibujos se representan departamentos, formas y archivos, por medio de ellos se indican y explican el desarrollo de las operaciones. Este método se utiliza en la actualidad a través de computadoras. Las principales ventajas que tiene la utilización de flujo gramas son las siguientes: 1) La diagramación de todos los procesos, paso a paso, de las transacciones de cada ciclo, facilitando así su comprensión y conocimiento del circuito administrativo y contable. 2) Esquematización de la documentación física que se tiene en los sistemas de información administrativa de cada flujo operacional. 3) Identificación de los controles establecidos y de cualquier deficiencia en el entendimiento del sistema.

2.2.11 Manual de organización y funciones

2.2.11.1 Definición

Según Falquez & Paredes, (2012) Instrumento administrativo de contiene en forma explícita ordenada y sistémica información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución, así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

2.2.11.2 Objetivos

Falquez & Paredes, (2012) La elaboración de un manual, contempla el informar y capacitar a las personas sobre sus funciones, pasos a seguir, relaciones políticas y/o normativa de una organización. De igual manera al contar con manuales se minimiza el riesgo de que exista duplicidad de funciones, y se establece y determina claramente las responsabilidades de todas las personas que participan en un proceso, así mismo los manuales propician la uniformidad en el trabajo sirven como medio de integración y orientación al nuevo personal entre otras.

2.2.12 Auditoría interna y externa

Auditoría interna

Según Aroca, (2016). Es un sistema de control interno de la empresa y consiste en el conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en una organización concreta para proteger activo, minimizar riesgos, incrementar la eficacia de los procesos operativos, optimizar y rentabilizar, en definitiva el negocio.

Auditoría externa

Según Barrionuevo, (2012) Consiste en que una empresa ajena supervise que los estados financieros de una organización cumplan la normativa específica a través de la auditoría externa se realiza un análisis y control exhaustivo por parte de un auditor, el cual es totalmente ajeno a la actividad de la empresa, con el objetivo de emitir una opinión imparcial e independiente sobre el sistema de operación de la empresa y su control interno. Además a través de la auditoría externa, se formulan sugerencias de mejora de la organización.

2.2.12 Caso en estudio

2.2.12.1 Reseña histórica de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada

FERRETERIA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. Es una micro y pequeña empresa que se ubica en la localidad de Sullana creada el 19 de noviembre del 2014 constituida por dos socios José Orlando Mio Huancas como gerente de dicha empresa su rubro principal es el matizado de pinturas en general para acabado en pintado automotriz, acabado en carpintería, acabado para pintados en el hogar de interiores y exteriores. Además tiene a la venta de artículos de ferretería esta empresa se inicia viendo la necesidad que en la provincia de Sullana eran pocas las ferreterías dedicadas al matizado de pinturas.

La filosofía de la empresa es servir a sus clientes con productos de calidad, su gestión está orientada en asumir un compromiso real con cada uno de sus clientes, garantizando soluciones rápidas y efectivas en toda la provincia respondiendo con responsabilidad a los cambios del mercado de manera que se les reconozca los que brindan un mejor servicio de calidad en matizados, acabados y otros.

2.2.12.2 Ubicación

FERRETERIA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. Se encuentra ubicado en avenida buenos aires # 660 Santa tersita - al costado de la botica San Luis, provincia de Sullana, departamento de Piura.

2.2.12.3 Su area funcional

FERRETERIA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. En los últimos años su sistema interno de control ha tenido la responsabilidad de vigilar las areas contempladas dentro de su ambiente para conllevar un adecuado control interno. Es arduo y complicado el trabajo de monitoreo en el ambiente de dicha empresa para el cumplimiento de las buenas prácticas de labor que generaran rentabilidad y una mejora en el sistema de control interno.

2.2.12.4 VISIÓN

Ser una empresa líder en el mercado local de matizados de pinturas y ser reconocidos como los expertos en la técnica del matizado, a través de la preferencia de nuestros clientes, brindando asistencia personalizada, calidad del producto de acuerdo a las exigencias del cliente con proyección a ampliar nuevos mercados dentro del ámbito regional.

2.2.12.5 MISIÓN

Emplear constantemente estrategias para satisfacer a nuestros clientes, ofreciendo productos innovadores con los más altos estándares de calidad, en base a la mejora continua, capacitación constante y compromiso de nuestros colaboradores, proveedores con certificación de calidad; asegurándonos además de la excelencia de nuestros servicios desde el diseño, desarrollo, fabricación, comercialización y entrega de nuestros productos, brindándoles una vida más fácil y gratificante llena de perfectos colores y hermosos acabados.

La empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L no cuenta con:

- Manual de organización de funciones (MOF)
- Reglamento de organización de funciones (ROT)
- Reglamento interno de trabajo (RIT)

- Reglamento de seguridad y salud

Cuenta con áreas no definidas:

- Ventas y cobranzas,
- Tesorería,
- Logística y almacén,
- Personal

VENTAS:

Una gestión de ventas es considerada exitosa si se cierra un negocio, pero bajo una visión global, la verdadera gestión de ventas exitosa es aquella que integra además la gestión de cobranzas, que en definitiva es el fin de toda empresa. Este curso busca entregar a los asistentes una visión integral y concreta, en relación a la importancia que la gestión, tanto de ventas como de cobranza, reviste en el éxito de la generación de valor.

Al término de la actividad, los asistentes estarán en condiciones de: Entender la gestión Empresarial como una sumatoria de diferentes gestiones, que en términos eficientes, logran el resultado esperado de la gestión global de la Empresa. Ventas, cobranzas, despacho, etc. (Montilva, 1987)

Funciones del área de ventas

- Recepción de pedido
- Autorización del pedido
- Despacho de productos
- Facturación
- Contabilización
- Devoluciones, rebajas y descuentos sobre ventas
- Confirmación de saldos de clientes

Se determinó que en la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L no cuenta con flujograma de procesos para el área de ventas y cobranzas, en cuanto a los procedimientos el gerente general y dueño es el que autoriza las cobranzas y el límite de crédito, sus anotaciones las hacen en cuadernos por no contar con sistemas informáticos.

TESORERÍA: Podemos definir la tesorería como el dinero líquido que la empresa posee, bien sea en caja o en bancos. Relacionando este concepto con el de fondo de maniobra podemos definir la tesorería como la diferencia entre la parte del capital que tiene la empresa que no está dedicada a financiación del inmovilizado y que, en consecuencia, está disponible para financiar el ciclo productivo (fondo de maniobra existente) y las necesidades reales del ciclo productivo de la empresa. (Mauricio, 2013)

Se determinó que en la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR el área contable está a cargo del contador externo, quien lleva a cabo los procedimientos contables de las actividades comerciales de la empresa, no cuenta con sistema informático para el área de caja.

ALMACÉN: La logística es la gestión del almacenaje y del movimiento de mercaderías y de la información. La buena logística corta costos y mejoran el nivel de servicio para el cliente. La logística implica la gerencia coordinada de los flujos del material y de información a través de su organización. Logística es el proceso de proyectar, implementar y controlar un flujo de materia prima, inventario en proceso, productos terminados y datos relacionada desde el inicio de consumo hasta el punto de origen de una forma eficiente y lo más económica posible con el propósito de recuperar su valor o el de la propia devolución. (Mauricio, 2013)

Proceso almacén

- Gestión de compras
- Proveedores
- Gestión de almacén
- Gestión de stocks

Funciones del almacén

- Recepción de Materiales.
- Registro de entradas y salidas del Almacén.
- Almacenamiento de materiales.
- Mantenimiento de materiales y de almacén.
- Despacho de materiales.

- Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad.

La empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L para registrar entradas y salidas de las mercaderías utilizan cuadernos manuales donde se anota el nombre del producto, fecha de entrada y salida, marca, el número de factura, ya que no cuenta con ningún método de evaluación.

PERSONAL: Conjunto de personas que se desempeñan y prestan sus servicios profesionales en alguna empresa, taller, fábrica u organización se lo designa y conoce formalmente como personal. (Mauricio, 2013).

Procesos en el área de personal

- Investigación interna y del mercado laboral
- Selección y reclutamiento de personal
- Capacitación
- Remuneraciones
- Motivación y clima laboral
- Prevención de riesgos laborales
- Evaluación y promoción de sus trabajadores

Se determinó que en el área de personal la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L, no cuenta con un manual de procesos lo cual identifique con claridad a los trabajadores sus responsabilidades y las actividades que tengan que realizar entre otros.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Control interno

2.3.1.1 Definición

Arthur, (2012). Dice: El Control Interno es una herramienta de administración que se utiliza para facilitar la gestión de las organizaciones para obtener confianza prudente en lograr los objetivos propuestos.

En un elemento que asegura sus activos, avanza la precisión y la calidad firme de la información contable, mide la viabilidad de las actividades y la coherencia con los planes, y potencia la percepción de normas, estrategias y leyes acumuladas. La viabilidad de la estructura del control interno, la auditoría y la actualización

constante es una obligación del considerable número de jefes de la empresa. (Bacalao, 2004)

El CI es todo procedimiento que funciona, y exige que su tarea se dirija para llevar a cabo los propósitos que propone. El componente de control de la estimación de la ejecución del marco para realizar las enmiendas vitales que permiten el logro de los objetivos y metas propuestos. La disposición de actividades, metodología, directrices o estrategias que garantizan la dirección de un marco es lo que se llama control. (Cuellar, 2009)

Como prudencia en lo abstracto, se podría expresar que la finalidad del SCI es proporcionar confianza lógica (por lo que esto no debería ser tajante o completo), que el caudal está protegido ante las desgracias o reducciones imaginables que se separan. Usos y disposiciones no aprobados. , y que los intercambios están debidamente aprobados y debidamente inscritos. El SCI, a pesar de ser una perspectiva de administración, se constituye como un artilugio de guía para que los pedidos de cualquier componente se modernicen, cambien y transmitan las convenientes derivaciones, con calidad y viabilidad. (Ramón, 2012)

2.3.3 Ferreterías

2.3.3.1 Descripción:

Una ferretería es un establecimiento comercial dedicado a la venta de útiles para el bricolaje, la construcción y las necesidades del hogar, normalmente para el público en general aunque también existen dedicadas a profesionales con elementos específicos como cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos, silicona, persianas, pinturas, entre otros. (Campos, 2013)

2.3.4 Clases de ferreterías.

Ferreterías Industriales:

Cuando hablamos de ferreterías industriales nos referimos a las estancias de ventas de herramientas a gran escala, tales como trompos mezcladores, compresores, puertas enrollables, etc. (Campos, 2013)

Ferretería Minorista:

Cuando hablamos de una tienda de herramientas de venta al por menor, debemos entender lo que estamos aludiendo al modelo de intercambio que se designa a la oferta particular de componentes de construcción y necesidades de la unidad

familiar, por ejemplo, iluminación, canales de agua, luces, llaves personalizadas, tornillos, clavos, alambres, cuerdas, cerraduras, taburetes, martillos, surtido de máquinas para el desarrollo, etc. (Campos, 2013)

III Hipótesis

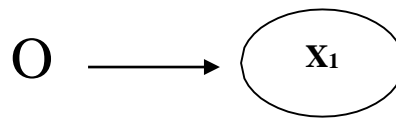
Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en:

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

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación utilizado fue el no experimental, transversal o transaccional, descriptivo pues no se realizó ninguna manipulación en las variables en estudio, se realizó una sola medición de éstas y serán descritas tal cual se presentan. El diseño se graficó de la siguiente manera: Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014).



Donde:

O: Observación

X₁: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú: Caso empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L – de Sullana, y propuesta de mejora 2019”.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población estuvo integrada por todas las empresas ferreteras de la provincia de Sullana

4.2.2 Muestra

La muestra estuvo integrada por la empresa Ferretería y Pinturas J´Kolor S.R.L materia en estudio.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Cuadro 1 Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA
Control Interno	Es el acuerdo organizacional que cada entidad recibe con sus sistemas relacionados y estrategias operativas y de contabilidad, para ayudar a construir una suficiente intención	El control interno según el informe COSO se divide en 5 componentes que son ambiente de control, evaluación de riesgos, sistema de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo	Ambiente de Control	Estructura organizacional	¿Utiliza formatos pre establecidos para ingreso / salida de mercaderías?	NOMINAL <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
				Responsabilidad y transparencia	¿La entidad dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su misión?	NOMINAL <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
				Gestión del capital humano	¿Se han implementado las políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción de los trabajadores?	NOMINAL <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
				Factores internos y externos	¿Se realiza evaluaciones continuas internas?	NOMINAL <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
				Integridad y valores éticos	¿Existe en la empresa alguna política donde se sancione al	NOMINAL <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

	de lograr el objetivo.				trabajador si cometiera una falta extrema, grave y leve?		
				Evaluación de Riesgos	Identificación de riesgos	¿Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes externas?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
					Estimación de probabilidad e impacto	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
					Riesgos originados por el cambio	¿Existen los mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos específicos o globales?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
					Decisión de respuestas	¿Existe un sistema de indicadores de rendimiento implementado en la entidad para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen las desviaciones importantes?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
					Respuesta al riesgo	¿Crees que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL

			Actividades de control gerencial	Controles de acceso a los recursos o archivos	¿Las registraciones contables se realizan en secuencia numérica y por fecha?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
				Principales actividades de control	¿Existe una supervisión y monitoreo de las actividades que realiza en la entidad?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
				Integración con las decisiones sobre riesgos	¿Se han establecido controles físicos y lógicos que permitan detectar accesos no autorizados?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
				Verificaciones y conciliaciones	¿Se realizan las evaluaciones con la periodicidad adecuada?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
			Información y Comunicación	Calidad y suficiencia de la información.	¿Existe una comunicación adecuada entre todas las áreas de la entidad y de una información completa, puntual y suficiente que permita que las personas cumplan con sus responsabilidades eficazmente?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
				Sistemas estratégicos e integrados	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL

				Confiabilidad de la información	¿Cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
				Comunicación interna	¿Se comunica con eficacia a los trabajadores las tareas y responsabilidades de control?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
				Comunicación externa	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
				Canales de comunicación.	¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
			Supervisión	Autoevaluación	¿La empresa se asegura que sean atendidas las recomendaciones materia del control interno?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
				Supervisión permanente	¿Se controla y supervisa las actividades al personal?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL

				Evaluación interna	¿El personal, en el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del sistema de Control Interno?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
				Evaluación	¿Se fija el alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales del sistema de Control Interno?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL
				seguimiento	¿La entidad realiza un seguimiento de las recomendaciones de los auditores internos y externos sobre medios para fortalecer los controles internos?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No NOMINAL

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Para el desarrollo del presente estudio se utilizó como técnica a la encuesta, la misma que fue aplicada a los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. de la provincia de Sullana. Asimismo, se utilizó el análisis documental para la recopilación de la información teórica

4.4.2 Instrumentos

El instrumento empleado fue el cuestionario con escala valorativa, teniendo en cuenta cada uno de los componentes del control interno. Asimismo, se utilizó la ficha de análisis documental para recopilar la información teórica y antecedente.

4.5 Plan de análisis

Los datos se recolectan de la muestra deseada, la cual cumple con las características de interés del investigador. Aplicándose el instrumento de evaluación y las respuestas obtenidas se codificarán para su respectiva tabulación.

Para que la investigación sea comprendida e interpretada de manera adecuada, se iniciara aplicando los instrumentos de información a la muestra seleccionada para poder obtener la información necesaria de la empresa.

Posteriormente se elaborará gráficos y cuadros estadísticos en base a la información recaudada, para de esta manera interpretar y analizar los resultados, en función de las variables planteadas en la investigación.

Después de la interpretación de los resultados, se procederá a dar recomendaciones que permitan a la empresa mejorar la gestión financiera para que de esta manera cumpla con los objetivos trazados organizacionalmente.

4.6 Matriz de consistencia

Cuadro N° 2

Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	OBEJTIVOS ESPECIFICOS	METODOLOGÍA
<p>“Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú: caso empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J’KOLOR sociedad comercial de responsabilidad limitada – de Sullana y propuesta de mejora, 2019”</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú y de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J’KOLOR Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada de Sullana y como se podría mejorar, 2019?</p>	<p>Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú y de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J’KOLOR Sociedad Comercial de responsabilidad limitada de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2019.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú, 2019 2. Describir las características del control interno de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J’KOLOR Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada, de Sullana, 2019. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú y de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J’KOLOR Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada de Sullana, 2019. 4. Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J’KOLOR Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada de Sullana, 2019. 	<p>Tipo de investigación: Tipo descriptivo</p> <p>Nivel de investigación: No experimental</p> <p>Diseño de la investigación La investigación corresponde al diseño transversal.</p> <p>Población La población estuvo integrada por todas las empresas ferreteras de la provincia de Sullana</p> <p>Muestra La muestra estuvo integrada por la empresa Ferretería y Pinturas J’Kolor S.R.L materia en estudio.</p>

4.7 Principios éticos

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

V. Resultados

5.1 Resultados

O1: Describir las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, año 2019.

Cuadro N° 3 Objetivo Específico 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Guerra (2016)	El estudio tuvo como resultados que la circunstancia actual del control interno de los inventarios en la ferretería explorada, demostró diferentes carencias como: desorden en el área de almacén, trabajadores no capacitados e información incorrecta, lo que dificulta el alcance de los objetivos de la organización. La ejecución, aplicación y supervisión de un sistema de control interno de inventarios, ayudara llevar un adecuado control sobre los inventarios de mercaderías en la empresa.
Gonza (2016)	El uso del Kárdex en el marco de inventarios como un instrumento de control, facilitara corroborar las existencias, las entradas, salidas y los saldos del almacén, actividad que realiza el kardista, previa verificación, orden de compra, guía de remisión y factura. Hace uso del método “PEPS” primeras entradas primeras salidas, El control incluye la organización y ubicación de materiales y productos separados de acuerdo a las características apiladas por número para una fácil cuantificación. El 14% de los almacenes ferreteros no aplica medidas de control interno, lo hace de manera inadecuada lo que perjudica su gestión empresarial.
Peña (2016)	La empresa carece de un manual de procedimientos para la realización de sus actividades, no existe control del almacén a través de un sistema Kárdex que evidencie el movimiento de ingreso y salida y brinde información oportuna de los saldos, el registro se realiza de forma manual a través de un cuaderno físico, arriesgándose a perder información en caso de extravío. No existe segregación de funciones, los trabajadores realizan varias funciones, los vendedores ingresan al

	almacén a retirar mercadería y registran la salida en el cuaderno. Lo que constituye una amenaza de mal registro por error o a propósito con fines dolosos.
Trinidad (2015)	La segregación de funciones en los empleados, para prevenir el 98% del fraude interno en la organización y poder detectar el 99% de errores involuntarios o desfalcos económicos por parte de los empleados. La principal conclusión: se considera, que la segregación de funciones de control interno es importante aplicarlos el 100% en una entidad, en la cual las empresas entreguen a cada área correspondiente la delegación de funciones y que cada cargo tenga su manual de funciones y procedimientos donde se especifique únicamente las funciones a las cuales tiene que ceñirse, evitando así que se incurra en actos de errores involuntarios y no se llegue a cometer desfalcos ni fraudes.
Rivera (2015)	El 100% de las empresas encuestadas tienen conocimiento del control interno que tiene la empresa para que laboran, por otra parte también el 100% respondió que se encuentran establecidas y delimitadas las normas de control interno, por otro lado también en un 100% respondió que las normas son las adecuadas para su empresa en la que laboran lo cual muestra una gran importancia del control interno en las empresas comerciales en el sector ferreterías del departamento de Piura.
Boulangger (2015)	El 30% de las empresas del sector comercio rubro venta de materiales de construcción tiene una apreciación muy buena respecto al funcionamiento financiero de la empresa, el 40% lo considera bueno y el 30% restante lo considera regular. El 70% cuenta con un manual de políticas y procedimientos que orientan las actividades y garantizan un buen control interno, mientras que el 30% no cuenta con dicho manual. El 30% de las empresas manifestó que han sido sancionadas por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria y solo el 10% de ellas aún mantiene deudas tributarias ante la misma.
García (2014)	El 80% de estas empresas tienen conocimiento del control interno, mientras que el 20% desconoce. Su capital está financiado por entidades financieras en un 90%, mientras que el 10% es capital propio. Su

	personal de almacén es periódicamente monitoreado, representado con el 90%. En todas estas empresas su principal objetivo es obtener ganancias.
--	---

Fuente: Elaboración propia

O2: Describir las características de control interno de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR Sociedad comercial de responsabilidad limitada de la provincia de Sullana, año 2019.

PREGUNTA 01

AMBIENTE DE CONTROL

¿Utiliza formatos pre establecidos para ingreso / salida de mercaderías?

Tabla 3 Estructura organizacional

ITEM	N°	%
SI	0	0
NO	6	100
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

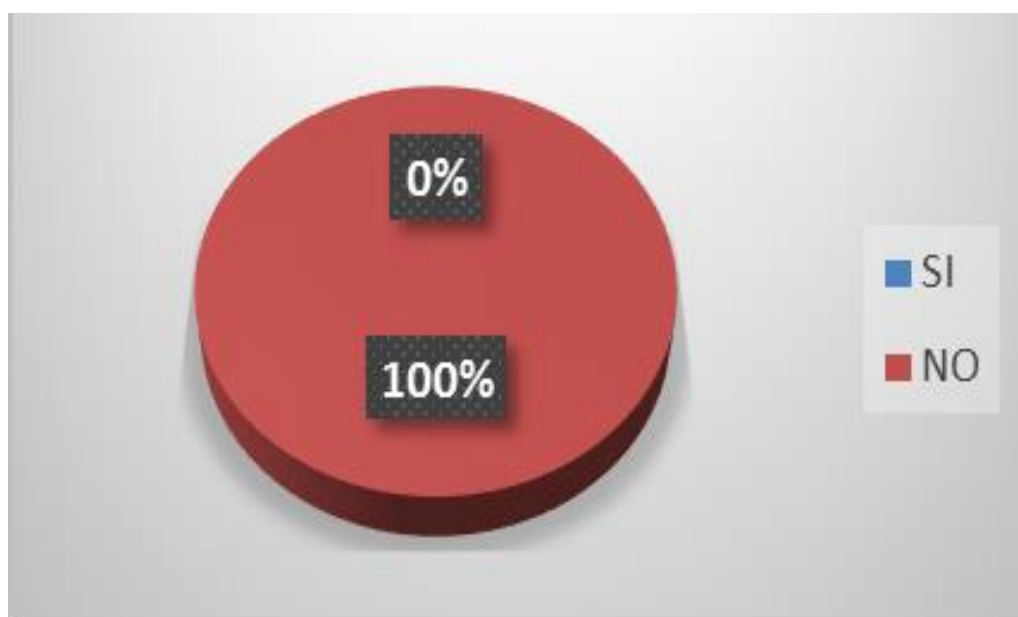


Gráfico 1. Estructura organizacional

Nota: Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Según la tabla N° 05 respecto a la pregunta, ¿Utiliza formatos pre establecidos para ingreso / salida de mercaderías?, el 0% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. Responden que “SI” y el 100% responden que “NO”. La empresa no cuenta con formatos preestablecidos para el ingreso y salida de mercaderías.

PREGUNTA 02

AMBIENTE DE CONTROL

¿La entidad dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su misión?

Tabla 4 Responsabilidad y transparencia

ITEM	N°	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: cuestionario aplicado

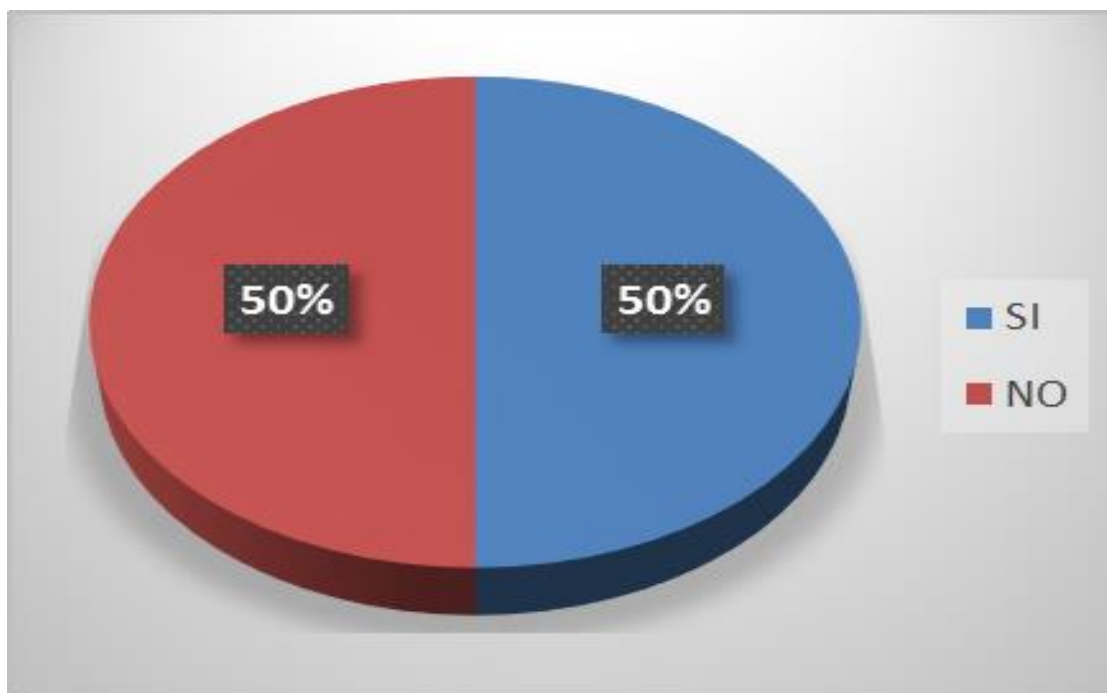


Gráfico 2. Responsabilidad y transparencia

Nota: Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Según la tabla N° 06 respecto a la pregunta, ¿La entidad dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su misión?, el 50 % de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. Responden que “SI” mientras que otro 50 % responden que “NO”. De acuerdo a la encuesta realizada refleja un porcentaje similar para la pregunta sobre personal necesario en número, conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión.

PREGUNTA 03

AMBIENTE DE CONTROL

¿Se han implementado las políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción de los trabajadores?

Tabla 5 Gestión del capital humano

ITEM	N°	%
SI	5	83
NO	1	17
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

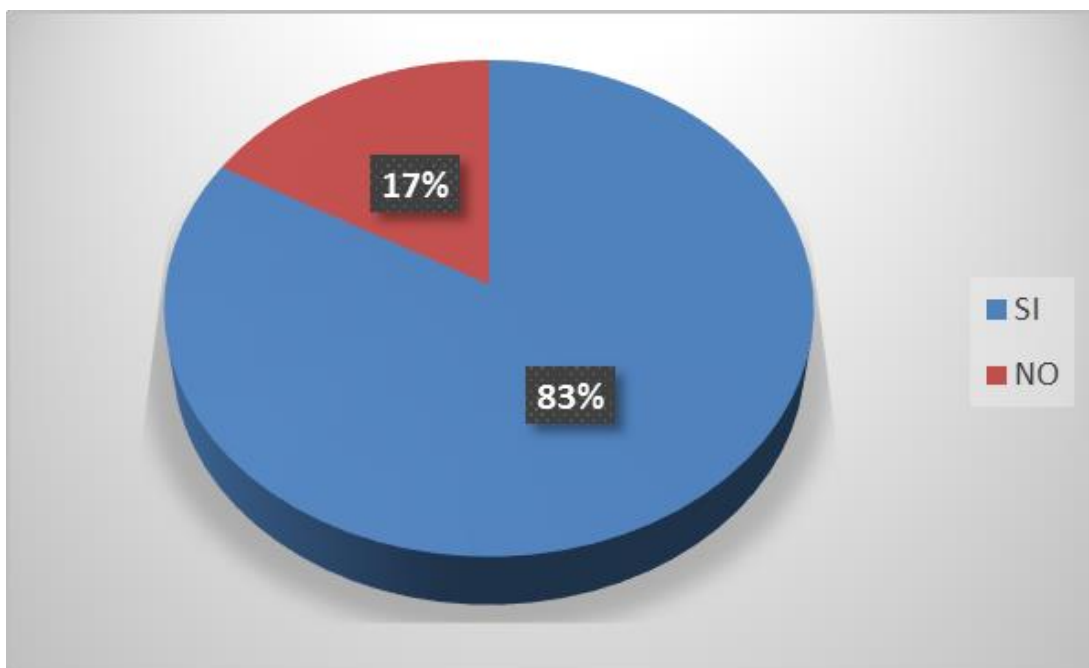


Gráfico 3. Gestión del capital humano

NOTA: Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Según la tabla N° 07 respecto a la pregunta, ¿Se han implementado las políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción de los trabajadores?, el 83% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L. Responden que “SI”, y el 17% responden que “NO”. La empresa cuenta con implementación en las políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción de los trabajadores.

PREGUNTA 04
AMBIENTE DE CONTROL

¿Se realiza evaluaciones continuas internas?

Tabla 6 Factores internos y externos

ITEM	N°	%
SI	2	33
NO	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

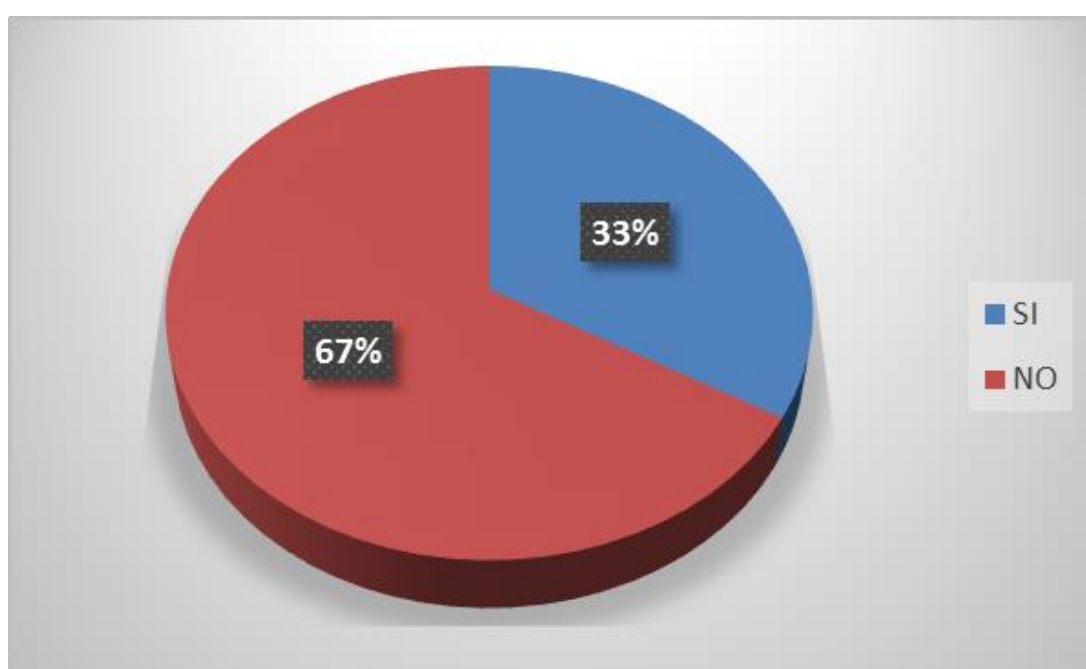


Gráfico 4. Factores internos y externos

Nota: Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Según la tabla N° 08 respecto a la pregunta, ¿Se realiza evaluaciones continuas internas?, el 33% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L. Responden que “SI” mientras que el 67% responden que “NO”. En la empresa no se realizan evaluaciones internas de los resultados.

PREGUNTA 05

AMBIENTE DE CONTROL

¿Existe en la empresa alguna política donde se sancione al trabajador si cometiera una falta extrema, grave y leve?

Tabla 7 Integridad y valores éticos

ITEM	N°	%
SI	6	100
NO	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

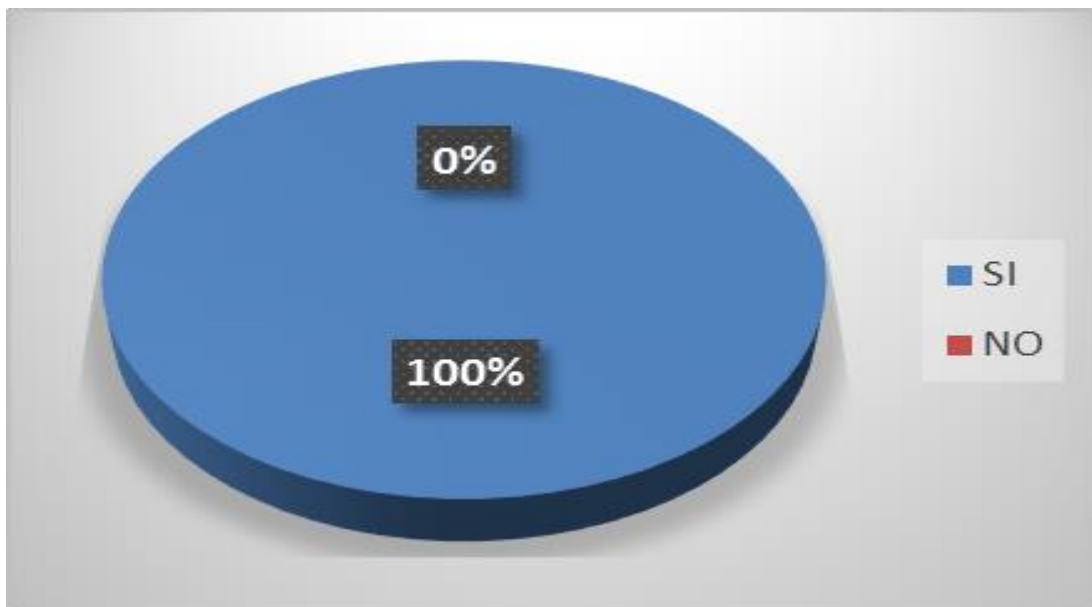


Gráfico 5. Integridad y valores éticos

Nota: Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Según la tabla N° 09 respecto a la pregunta, ¿Existe en la empresa alguna política donde se sancione al trabajador si cometiera una falta extrema, grave y leve? , el 100% de los trabajadores de la empresa FERRRTERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 0% responden que “NO”. En la empresa si se toman medidas correctivas en respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos o ante las violaciones del código de conducta.

PREGUNTA 06

EVALUACIÓN DE RIESGOS

¿Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes externas?

Tabla 8 Identificación de riesgos

ITEM	N°	%
SI	4	67
NO	2	33
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

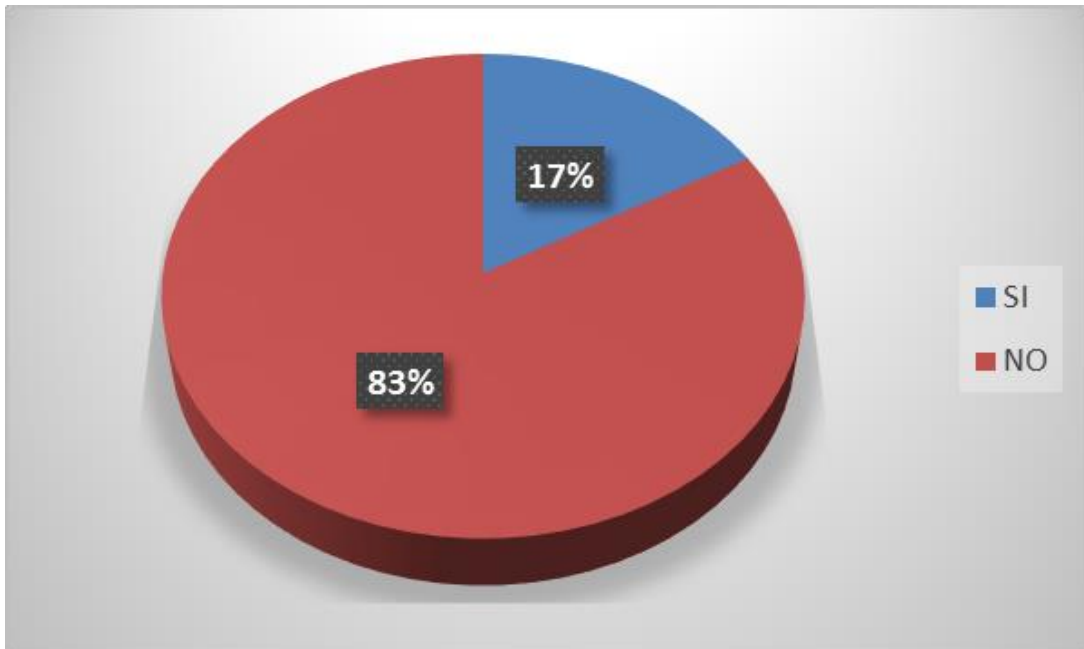


Gráfico 6. Identificación de riesgos

Nota: Fuente: Tabla 8

Interpretación:

Según la tabla N° 10 respecto a la pregunta, ¿Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes externas?, el 67% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS “J’KOLOR” S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 33% responden que “NO”. En la empresa si existen mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes externas.

PREGUNTA 07

EVALUACIÓN DE RIESGOS

¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?

Tabla 9 Estimación de probabilidad e impacto

ITEM	N°	%
SI	4	67
NO	2	33
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

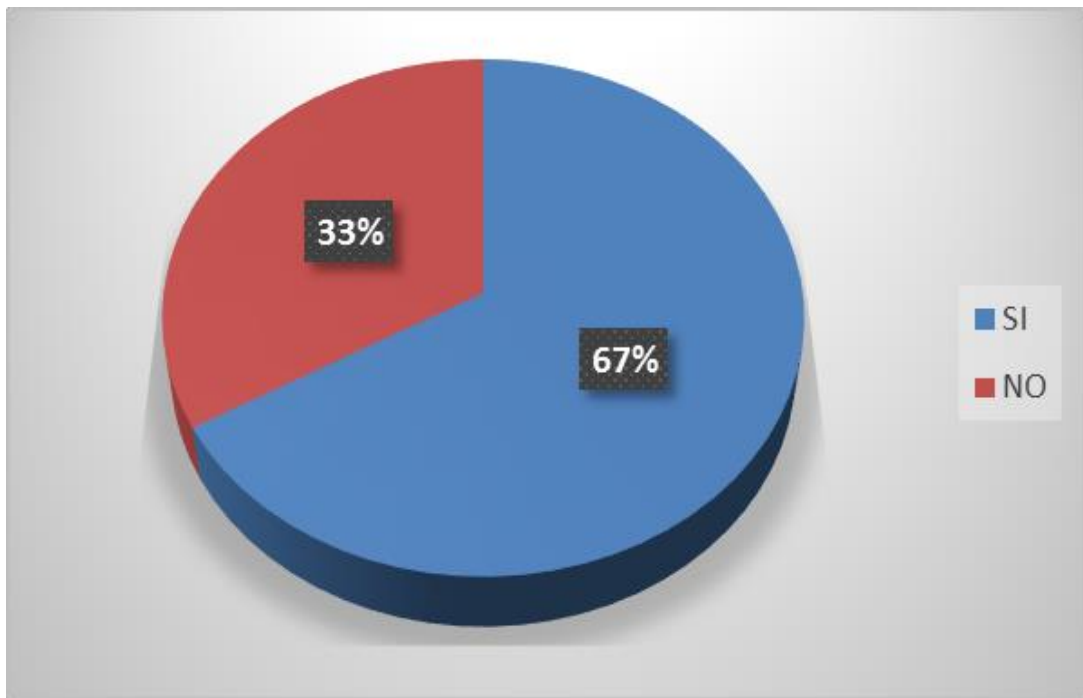


Gráfico 7. Estimación de probabilidad e impacto

Nota: Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Según la tabla N° 11 respecto a la pregunta, ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?, el 67% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. Responden que "SI" mientras que un 33% responden que "NO". La empresa realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos.

PREGUNTA 08

EVALUACIÓN DE RIESGOS

¿Existen los mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la obtención de los objetivos específicos o globales?

Tabla 10 Riesgos originados por el cambio

ITEM	N°	%
SI	1	17
NO	5	83
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

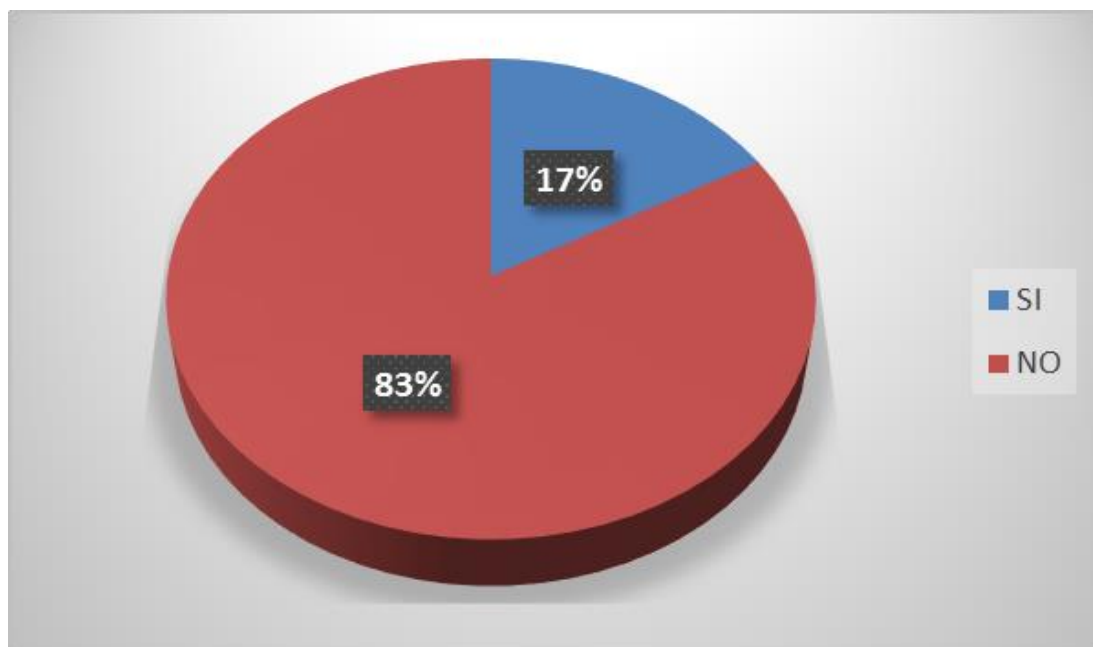


Gráfico 8. Riesgos originados por el cambio

Nota: Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Según la tabla N° 12 respecto a la pregunta, ¿Existen los mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos específicos o globales?, el 17% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 83% responden que “NO”. No existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos específicos o globales.

PREGUNTA 09

EVALUACIÓN DE RIESGOS

¿Existe un sistema de indicadores de rendimiento implementado en la entidad para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen las desviaciones importantes?

Tabla 11 Decisión de respuestas

ITEM	N°	%
SI	4	67
NO	2	33
TOTAL	4	100

Fuente: Cuestionario aplicado

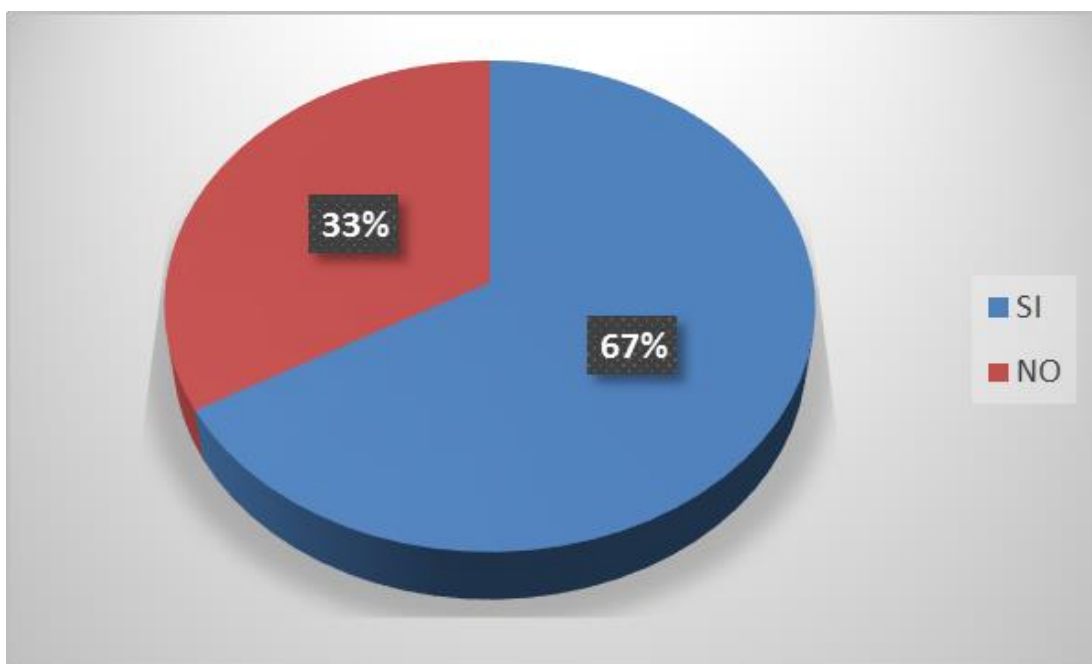


Gráfico 9. Decisión de respuestas

Nota: Fuente: Tabla 11

Interpretación:

Según la tabla N° 13 respecto a la pregunta, ¿Existe un sistema de indicadores de rendimiento implementado en la entidad para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen las desviaciones importantes?, el 67% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS “J’KOLOR” S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 33% responden que “NO”. La empresa cuenta con un sistema de indicadores de rendimiento implementado para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan las desviaciones importantes.

PREGUNTA 10

EVALUACIÓN DE RIESGOS

¿Crees que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa?

Tabla 12 Respuesta al riesgo

ITEM	Nº	%
SI	4	67
NO	2	33
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

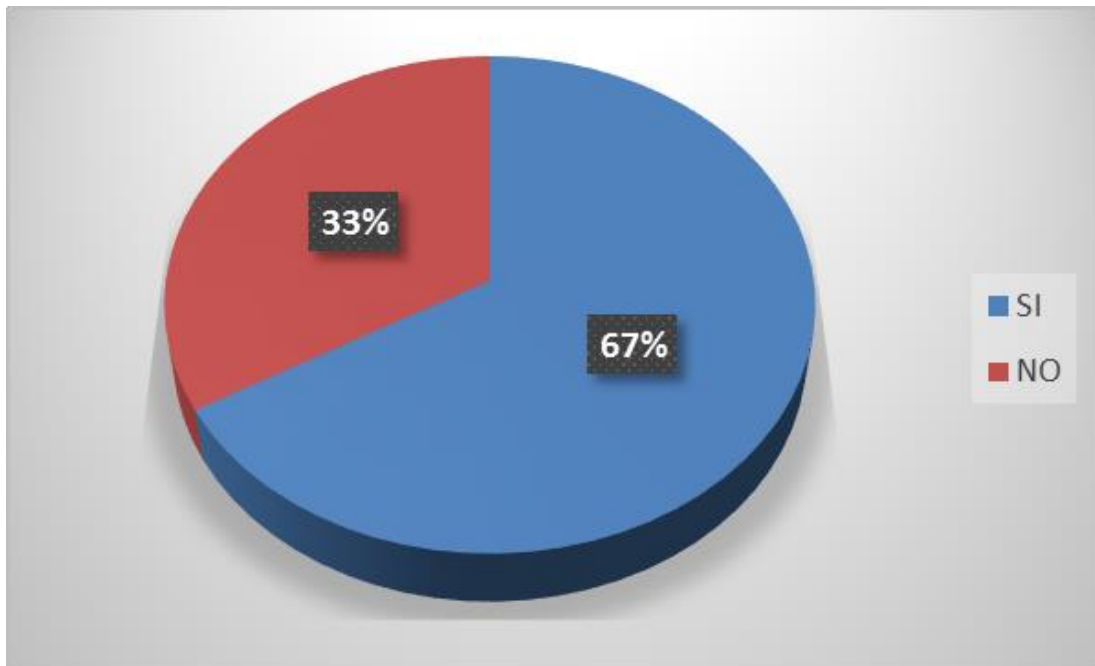


Gráfico 10. Respuesta al riesgo

Nota: Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Según la tabla N° 14 respecto a la pregunta, ¿Existe un sistema de indicadores de rendimiento implementado en la entidad para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen las desviaciones importantes?, el 67% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS “J’KOLOR” S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 13% responden que “NO”. La empresa cuenta con un sistema de indicadores de rendimiento implementado para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan las desviaciones importantes.

PREGUNTA 11

ACTIVIDAD DE CONTROL

¿Las registraciones contables se realizan en secuencia numérica y por fecha?

Tabla 13 Controles de acceso a los recursos o archivos

ITEM	Nº	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

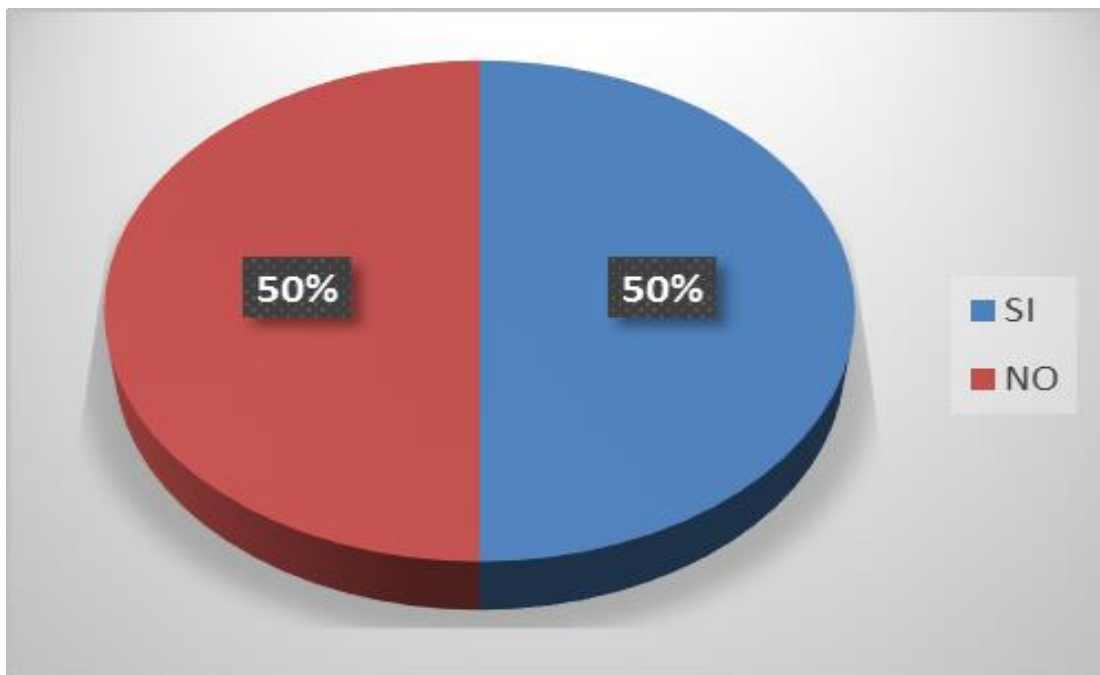


Gráfico 11. Controles de acceso a los recursos o archivos

Nota: Fuente: Tabla 13

Interpretación:

Según la tabla N° 15 respecto a la pregunta, ¿Las registraciones contables se realizan en secuencia numérica y por fecha?, el 50% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 50% responden que “NO”. De acuerdo a la encuesta realizada conforme a la pregunta referente a los registros contables refleja un porcentaje similar.

PREGUNTA 12

ACTIVIDAD DE CONTROL

¿Existe una supervisión y monitoreo de las actividades que realiza en la entidad?

Tabla 14 Principales actividades de control

ITEM	N°	%
SI	2	33
NO	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

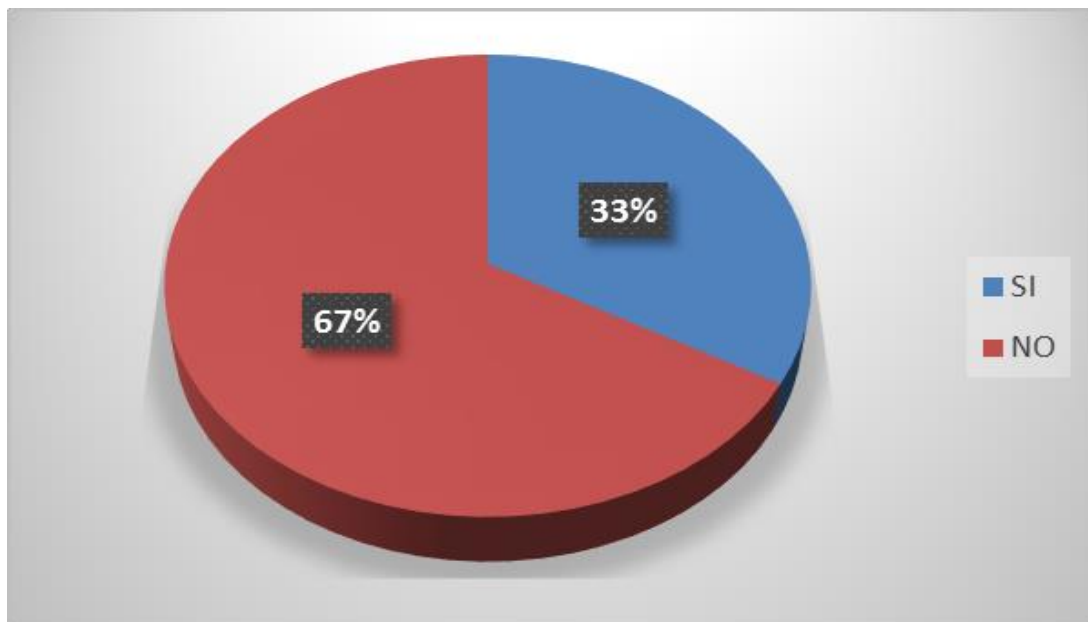


Gráfico 12. Principales actividades de control

Nota: Fuente: Tabla 14

Interpretación:

Según la tabla N° 16 respecto a la pregunta, ¿Existe una supervisión y monitoreo de las actividades que realiza en la entidad?, el 33% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 67% responden que “NO”. No existe supervisión y monitoreo de las actividades que realiza la entidad conforme a la encuesta realizada se refleja con un 75% en negativo.

PREGUNTA 13

ACTIVIDAD DE CONTROL

¿Se han establecido controles físicos y lógicos que permitan detectar accesos no autorizados?

Tabla 15 Integración con las decisiones de riesgo

ITEM	N°	%
SI	1	17
NO	5	83
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

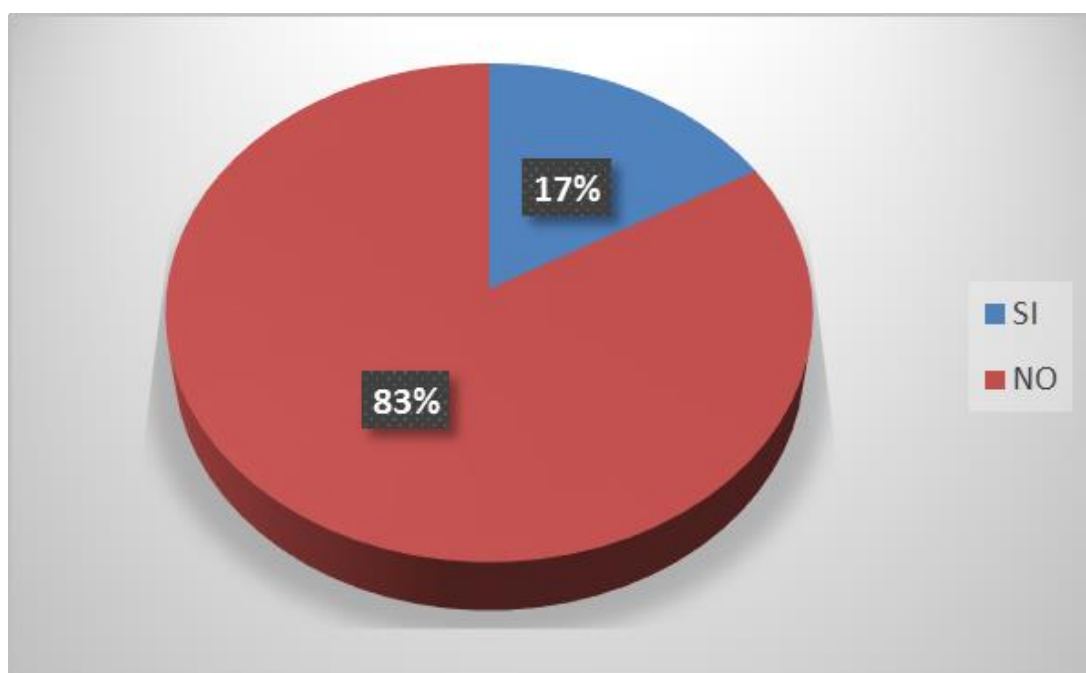


Gráfico 13. Integración con las decisiones de riesgo

Nota: Fuente: Tabla 15

Interpretación:

Según la tabla N° 17 respecto a la pregunta, ¿Se han establecido controles físicos y lógicos que permitan detectar accesos no autorizados?, el 17% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. Responden que "SI" mientras que un 83% responden que "NO". No se establecen controles físicos y lógicos que permitan detectar accesos no autorizados en la empresa.

PREGUNTA 14

ACTIVIDAD DE CONTROL

¿Se realizan las evaluaciones con la periodicidad adecuada?

Tabla 16 Verificaciones y conciliaciones

ITEM	Nº	%
SI	2	33
NO	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

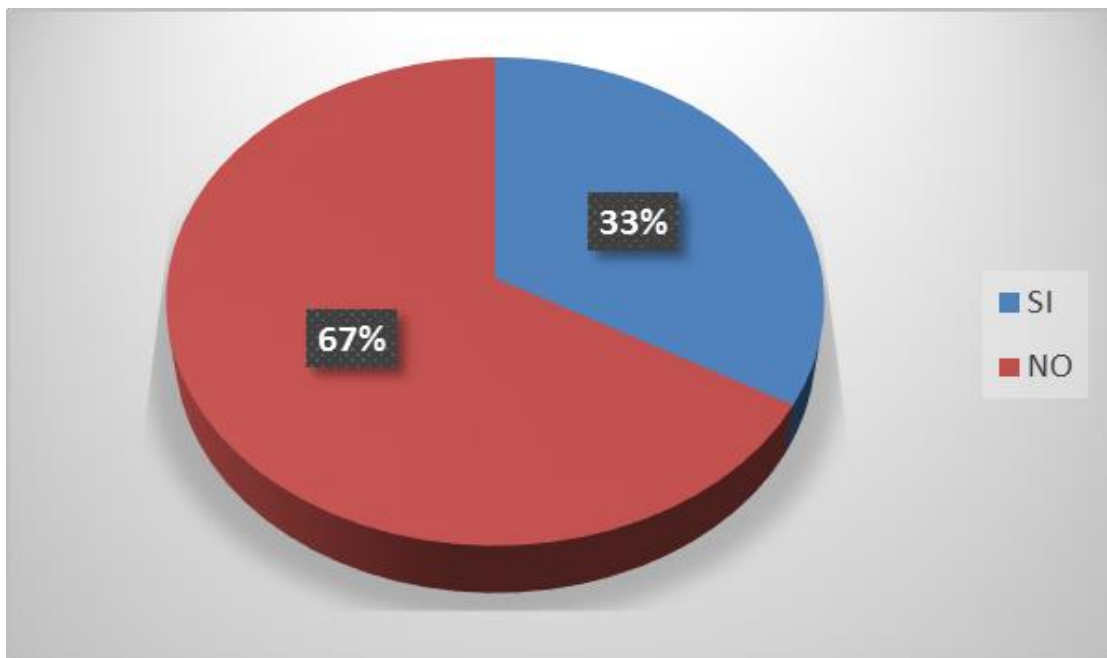


Gráfico 14. Verificaciones y conciliaciones

Nota: Fuente: Tabla 16

Interpretación:

Según la tabla N° 18 respecto a la pregunta, ¿Se realizan las evaluaciones con la periodicidad adecuada?, el 33% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 67% responden que “NO”. La empresa no realiza evaluaciones con la periodicidad adecuada.

PREGUNTA 15

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

¿Existe una comunicación adecuada entre todas las áreas de la entidad y de una información completa, puntual y suficiente que permita que las personas cumplan con sus responsabilidades eficazmente?

Tabla 17 Calidad y suficiencia de la información

ITEM	N°	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

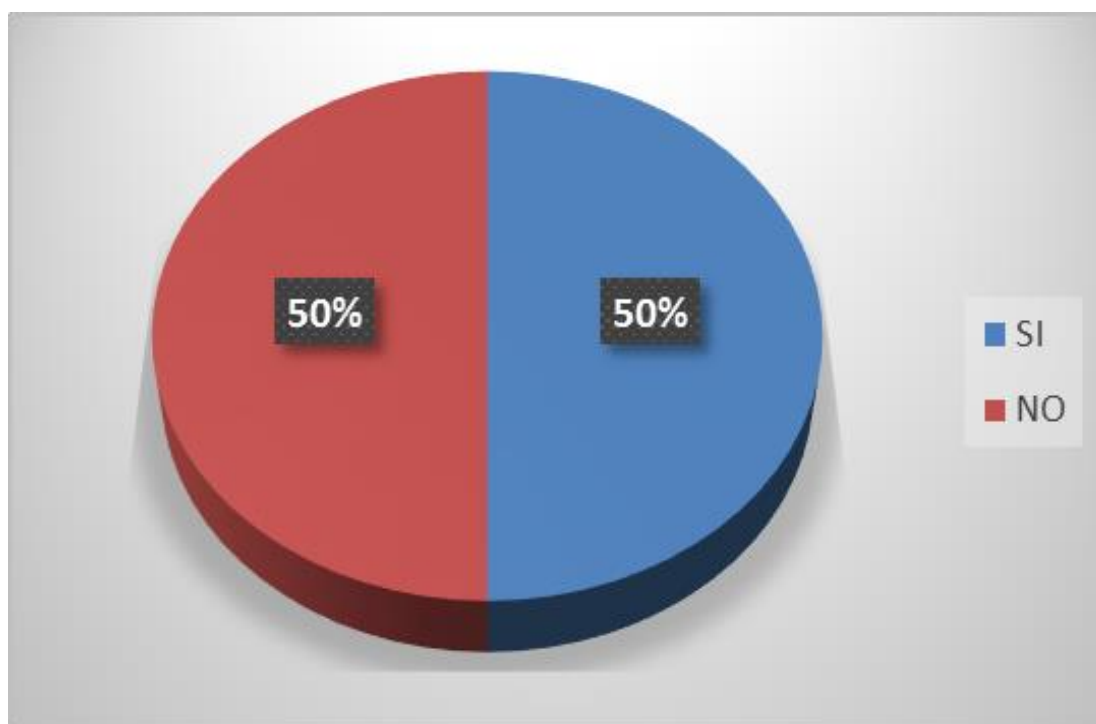


Gráfico 15. Calidad y suficiencia de la información

Nota: Fuente: Tabla 17

Interpretación:

Según la tabla N° 19 respecto a la pregunta, ¿Existe una comunicación adecuada entre todas las áreas de la entidad y de una información completa, puntual y suficiente que permita que las personas cumplan con sus responsabilidades eficazmente?, el 50% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 50% responden que “NO”. De acuerdo a la encuesta realizada para la pregunta planteada el porcentaje se mantiene en similares condiciones.

PREGUNTA 16

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?

Tabla 18 Sistemas estratégicos e integrados

ITEM	Nº	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuentes: Cuestionario aplicado

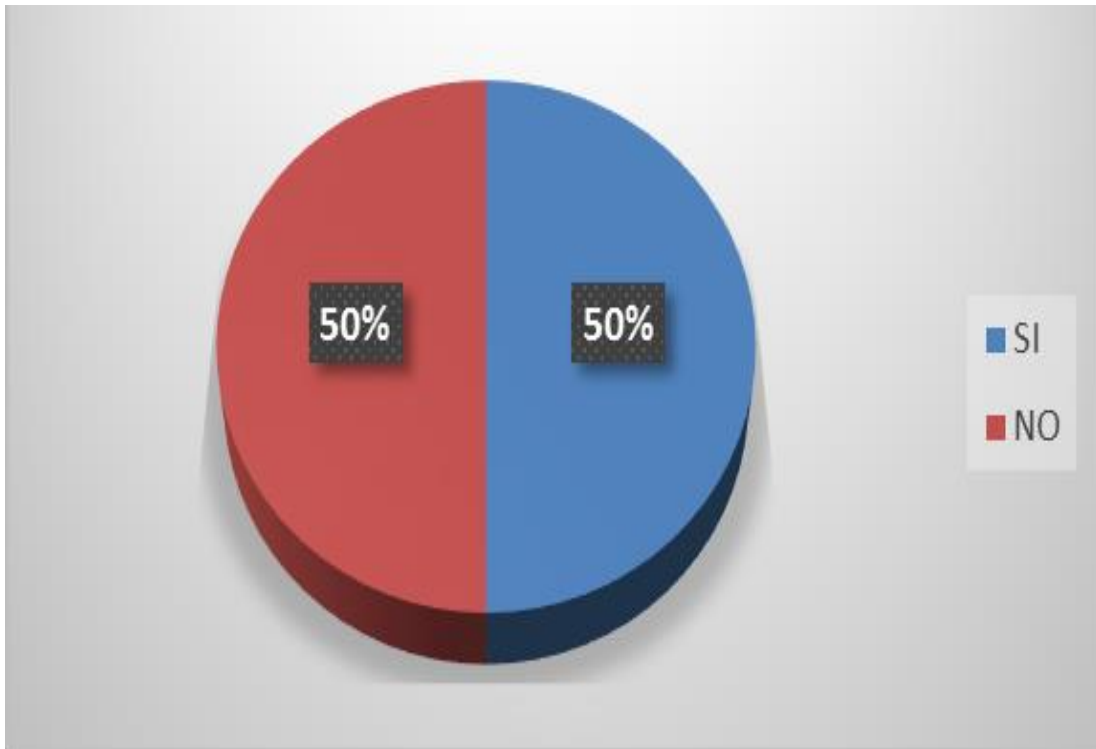


Gráfico 16. Sistemas estratégicos e integrados

Nota: Fuente: Tabla 18

Interpretación:

Según la tabla N° 20 respecto a la pregunta, ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?, el 50% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 50% responden que “NO”. Los sistemas de información que se implementan en la empresa para la toma de decisiones de acuerdo a la encuesta realizada se refleja en porcentajes similares.

PREGUNTA 17
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

P 17: ¿Cumple con los principios institucionales de seguridad de la información?

Tabla 19 Confiabilidad de la información

ITEM	Nº	%
SI	5	83
NO	1	17
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

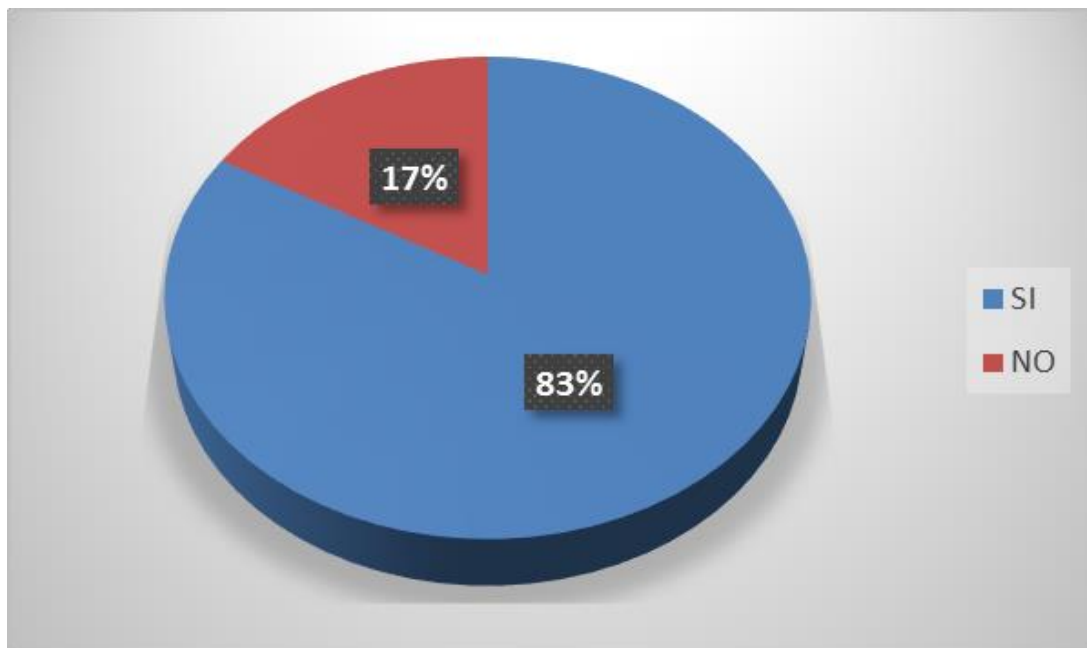


Gráfico 17. Confiabilidad de la información

Nota: Fuente: Tabla 19

Interpretación:

Según la tabla N° 21 respecto a la pregunta, ¿Cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?, el 83% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 17% responden que “NO”. La empresa no cumple con los principios institucionales de seguridad de la información.

PREGUNTA 18

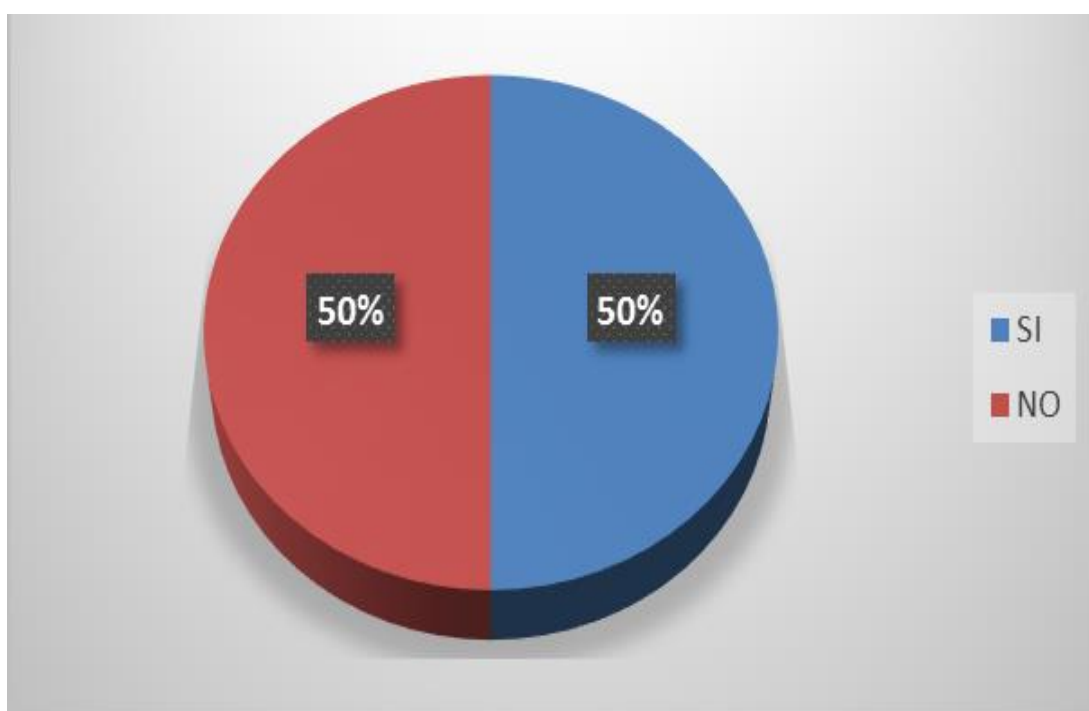
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

¿Se comunica con eficacia a los trabajadores las tareas y responsabilidades de control?

Tabla 20 Comunicación interna

ITEM	N°	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado



Nota: Fuente: Tabla 20

Gráfico 18. Comunicación interna

Interpretación:

Según la tabla N° 22 respecto a la pregunta, ¿Se comunica con eficacia a los trabajadores las tareas y responsabilidades de control?, el 50% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. Responden que "SI" mientras que un 50% responden que "NO". La comunicación sobre las responsabilidades a los trabajadores de la empresa de acuerdo a la encuesta realizada se refleja en porcentajes similares.

PREGUNTA 19

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?

Tabla 21 Comunicación externa

ITEM	N°	%
SI	5	83
NO	1	17
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

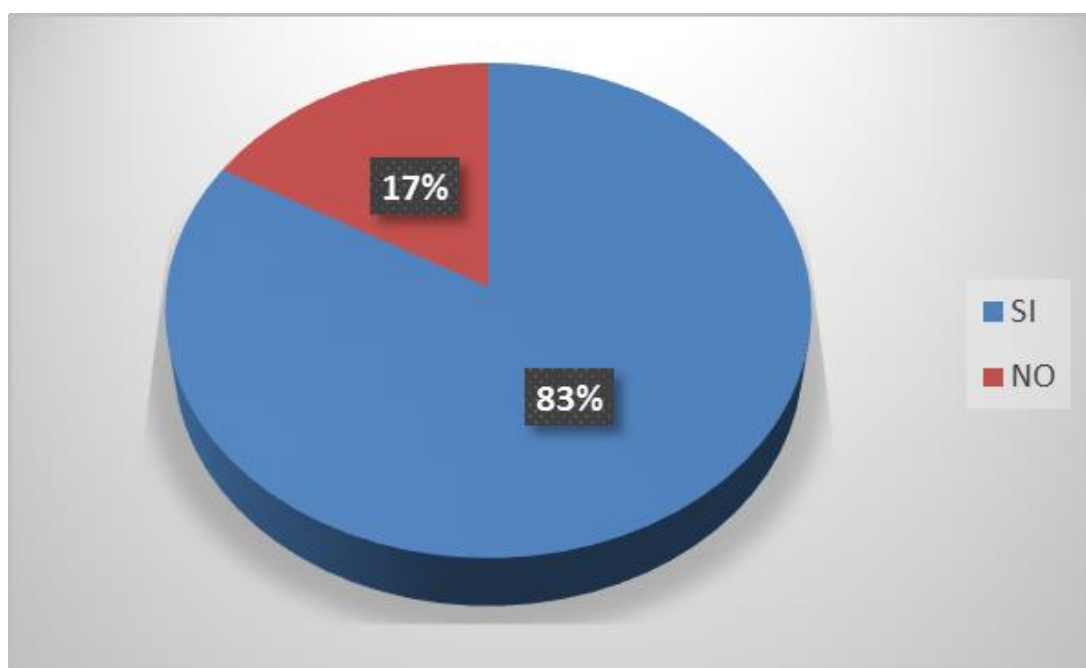


Gráfico 19. Comunicación externa

Nota: Fuente: Tabla 21

Interpretación:

Según la tabla N° 23 respecto a la pregunta, ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?, el 83% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 17% responden que “NO”. El lineamiento de comunicación e información en la empresa permiten la atención de requerimientos de usuarios externos de acuerdo a lo establecido.

PREGUNTA 20

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

P 20: ¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?

Tabla 22 Canales de comunicación

ITEM	N°	%
SI	2	33
NO	4	67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

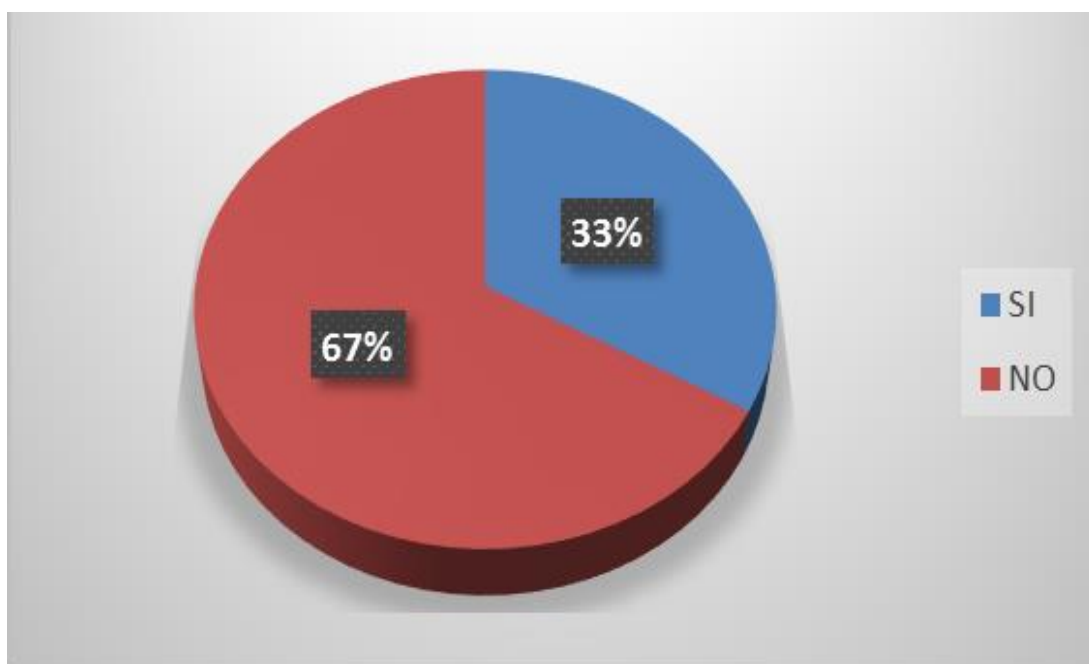


Gráfico 20. Canales de comunicación

Nota: Fuente: Tabla 22

Interpretación:

Según la tabla N° 24 respecto a la pregunta, ¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?, el 33% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 67% responden que “NO”. En la empresa no se establecen canales de información para que los trabajadores puedan informar posibles irregularidades.

PREGUNTA 21

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

¿La empresa se asegura que sean atendidas las recomendaciones materia del control interno?

Tabla 23 Autoevaluación

ITEM	N°	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

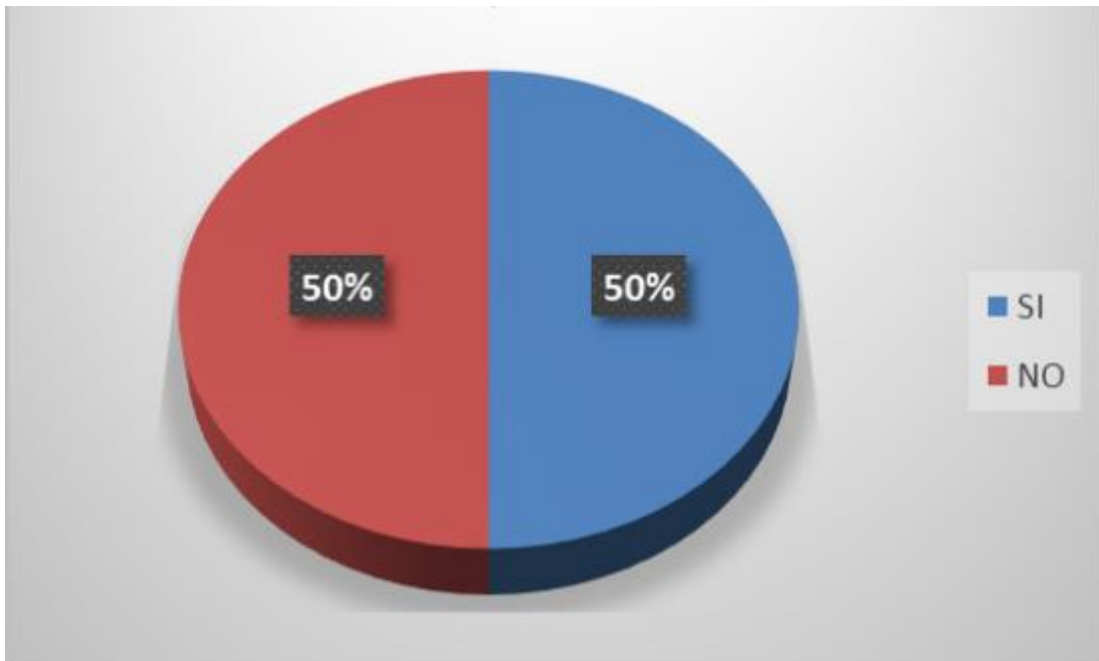


Gráfico 21. Autoevaluación

Nota: Fuente: Tabla 23

Interpretación:

Según la tabla N° 25 respecto a la pregunta, ¿La empresa se asegura que sean atendidas las recomendaciones materia del control interno?, el 50% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. Responden que "SI" mientras que un 50% responden que "NO". Las recomendaciones materia del control interno en la empresa, de acuerdo a la encuesta realizada se ve reflejada con porcentajes similares.

PREGUNTA 22

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

¿Se controla y supervisa las actividades al personal?

Tabla 24 Supervisión permanente

ITEM	N°	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

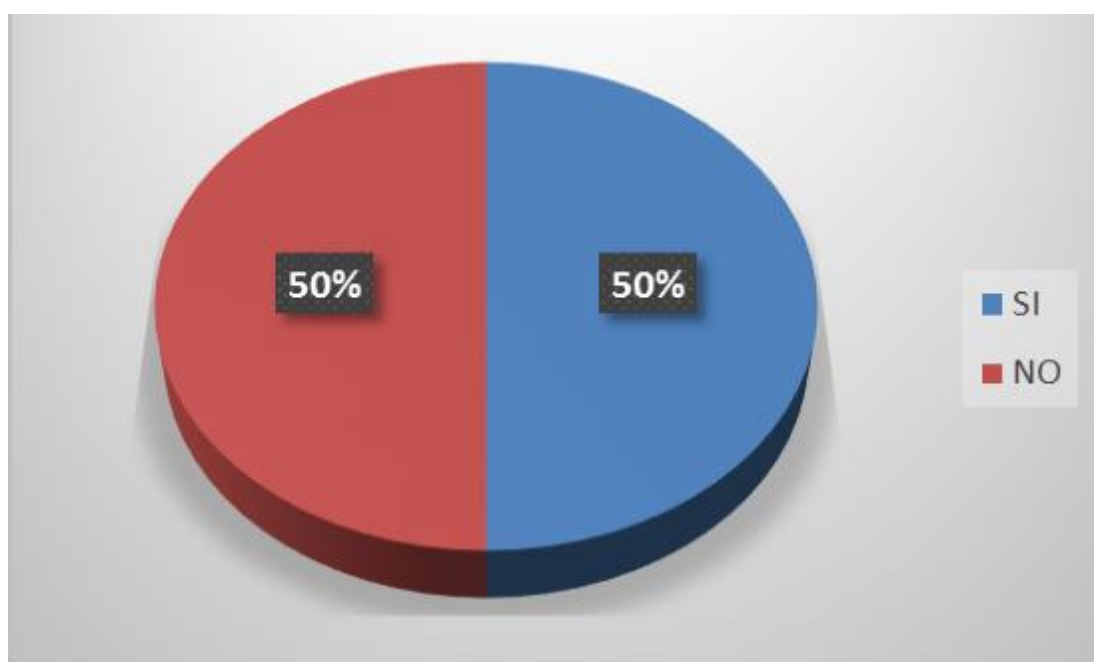


Gráfico 22. Supervisión permanente

Nota: Fuente: Tabla 24

Interpretación:

Según la tabla N° 26 respecto a la pregunta, ¿Se controla y supervisa las actividades al personal?, el 50% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. Responden que "SI" mientras que un 50% responden que "NO". La supervisión de las actividades al personal de acuerdo a la encuesta se ve reflejada en porcentajes iguales.

PREGUNTA 23

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

¿El personal, en el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del sistema de Control Interno?

Tabla 25 Evaluación interna

ITEM	N°	%
SI		33
NO	3	67
TOTAL	4	100

Fuente: Cuestionario aplicado

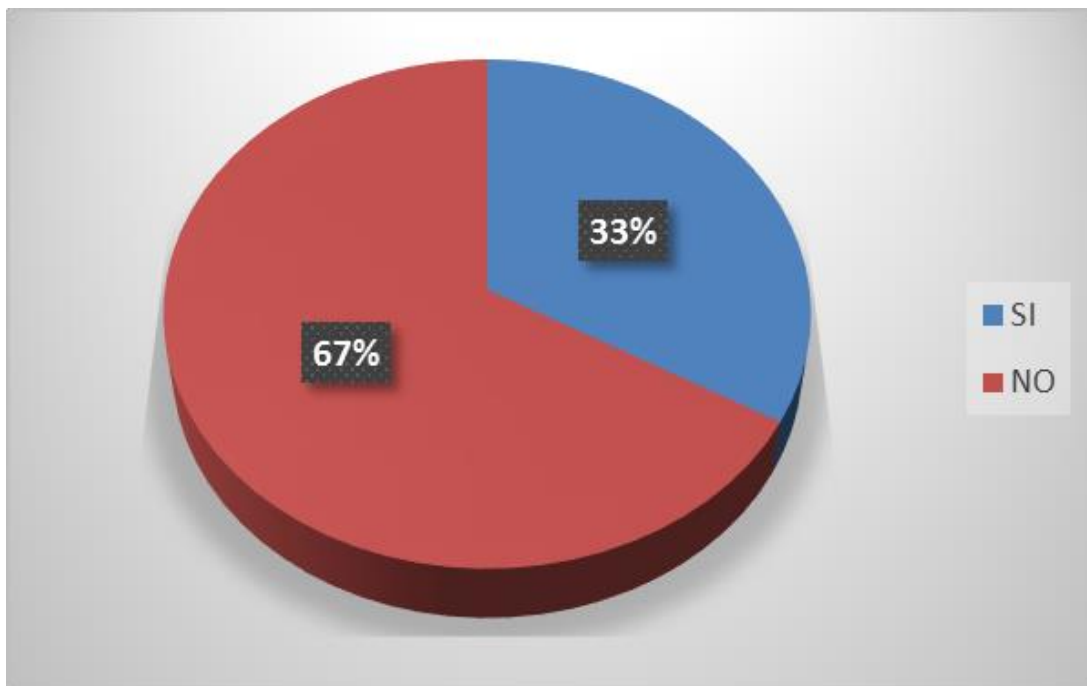


Gráfico 23. Evaluación interna

Nota: Fuente: Tabla 25

Interpretación:

Según la tabla N° 27 respecto a la pregunta, ¿El personal, en el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del sistema de Control Interno?, el 33% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. Responden que "SI" mientras que un 67% responden que "NO". El personal de la empresa percibe el funcionamiento de control interno en el desarrollo de sus actividades.

PREGUNTA 24

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

¿Se fija el alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales del sistema de Control Interno?

Tabla 26 Evaluación

ITEM	N°	%
SI	3	50
NO	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

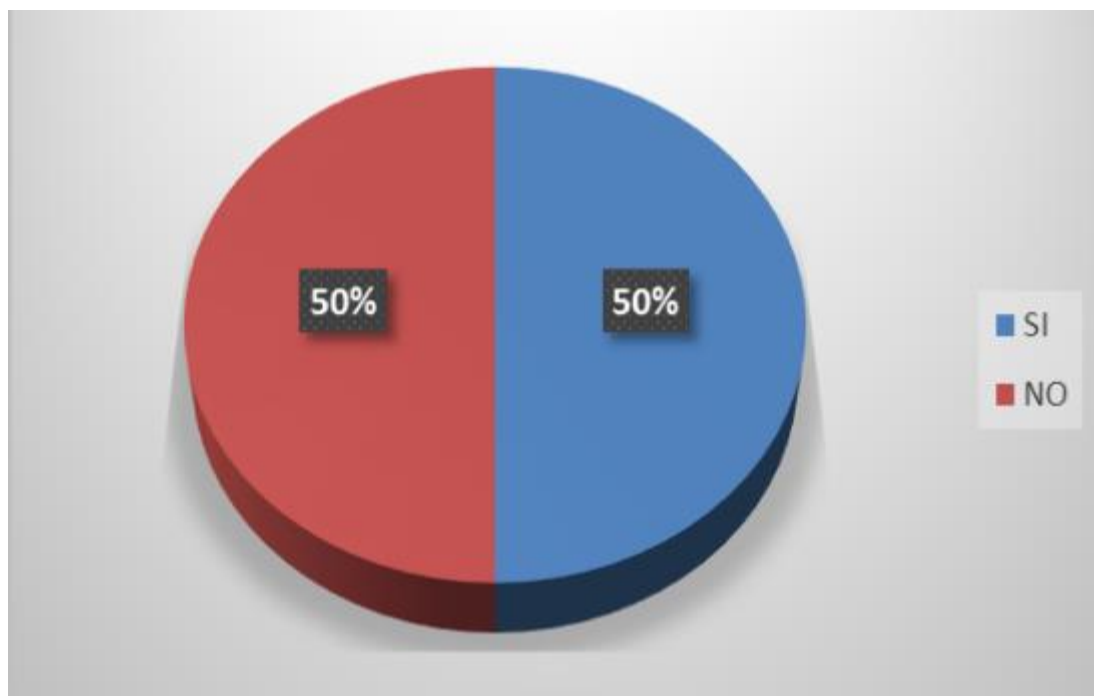


Gráfico 24. Evaluación

Nota: Fuerte: Tabla 26

Interpretación:

Según la tabla N° 28 respecto a la pregunta, ¿Se fija el alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales del sistema de Control Interno?, el 50% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 50% responden que “NO”. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones del SCI de acuerdo a la evaluación realizada se ven reflejada en porcentajes iguales.

PREGUNTA 25

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

¿La entidad realiza un seguimiento de las recomendaciones de los auditores internos y externos sobre medios para fortalecer los controles internos?

Tabla 27 Seguimiento

ITEM	N°	%
SI	4	67
NO	2	33
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado

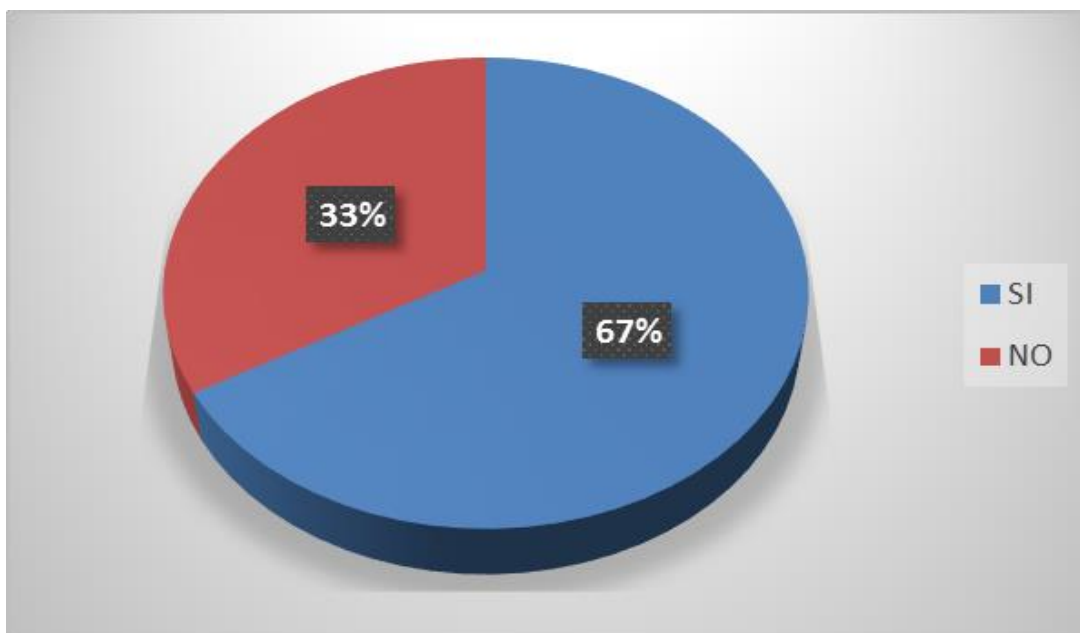


Gráfico 25. Seguimiento

Nota: Fuente: Tabla 27

Interpretación:

Según la tabla N° 25 y el gráfico N° 25 respecto a la pregunta, ¿La entidad realiza un seguimiento de las recomendaciones de los auditores internos y externos sobre medios para fortalecer los controles internos?, el 67% de los trabajadores de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS “J’KOLOR” S.R.L. Responden que “SI” mientras que un 33% responden que “NO”. La empresa no realiza seguimiento a las recomendaciones sugeridas por los auditores tanto internos como externos.

GUÍA DE ENTREVISTA

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBS.
		SI	NO	
N°	ALMACÉN			
01	¿Existen políticas definidas en el área de Almacén?		x	
02	¿Las salidas de mercaderías de almacén: están debidamente documentadas?		x	
03	¿Son adecuadas las medidas de seguridad contra robos, incendio?	x		
04	¿Tiene contratado seguros que salvaguarden los inventarios?		x	
05	¿Utiliza el registro kárdex para los productos?		x	
06	¿Cuenta con programa informático para el registro de inventarios?		x	Se registra en cuadernos
07	¿Sabe cuáles son las funciones del área de almacén?		x	
	TESORERÍA			
08	¿Realiza arqueo de caja?		x	
09	¿Cuenta con algún registro para las cuentas por cobrar?	x		Básicamente se utiliza cuadernos
10	¿Sabe cuáles son las funciones del área de tesorería?		x	
11	¿Registra los ingresos y egresos de efectivo?	x		
12	¿Se deposita dentro de las 24 horas todo el efectivo recibido a las cuentas correspondientes?	x		
	VENTAS			
13	¿Realiza ventas al crédito?	x		
14	¿Cuenta con base de datos de la cartera de clientes?	x		
15	¿Se tiene un control de las cuentas por cobrar en situación de vencidas y por vencer?		x	
16	¿Existen políticas de ventas para la atención al cliente?	x		
17	¿Sabe cuáles son las funciones del área de ventas y cobranzas?		x	

Fuente: Elaboración propia

O3: Realizar un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. de la provincia de Sullana, año 2019.

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJAJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADO DE LA COMPARACIÓN
Ambiente de control	La circunstancia actual del control interno de los inventarios en la ferretería explorada, demostró diferentes carencias como: desorden en el almacén, trabajadores no capacitados e información incorrecta, lo que dificulta el logro de los objetivos de la organización. Podemos razonar que la ejecución, aplicación y supervisión de un sistema de control interno de inventarios, ayudara llevar un adecuado control sobre los inventarios de mercaderías en la empresa	En la empresa Ferretería y pinturas "J'KOLOR" S.R.L. no cuentan con formatos pre establecidos para la gestión de inventarios por lo que se considera deficiente	Si coincide
Evaluación de riesgo	El 100% de las empresas encuestadas tienen conocimiento del control interno que tiene la empresa para que laboran, por otra parte también el 100% respondió que se encuentran establecidas y delimitadas las normas de control interno, por otro lado también en un 100% respondió que las normas son las adecuadas para su empresa en la que laboran lo cual muestra una gran importancia del control interno en las empresas comerciales en el sector ferreterías del departamento de Piura.	En la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. no especifica con claridad a los trabajadores, los objetivos y la forma de reportar la información de las compras de insumos, producción y ventas para facilitar la identificación de riesgos de la información. Además el propietario de la Ferretería no identifica y analiza los riesgos, para disminuirlos y no evita los riesgos de pérdida de información de la Ferretería.	No coincide
Actividades de control	La empresa carece de un manual de procedimientos para la realización de sus actividades, no existe control del almacén a través de un sistema Kárdex que evidencie el movimiento de ingreso y salida y brinde información oportuna de los saldos, el registro se realiza de forma manual a través de un cuaderno físico, arriesgándose a perder información en caso de extravío. No existe segregación	En la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS "J'KOLOR" S.R.L. no seleccionan y no desarrollan actividades de control para mitigar riesgos en la información de compra y ventas de la Ferretería. Además el propietario de la ferretería no fija y no comunica a los trabajadores las políticas y procedimientos para el control interno en la ferretería.	Si coincide

	de funciones, los trabajadores realizan varias funciones, los vendedores ingresan al almacén a retirar mercadería y registran la salida en el cuaderno. Lo que constituye una amenaza de mal registro por error o a propósito con fines dolosos		
Información y comunicación	Se considera, que la segregación de funciones de control interno es importante aplicarlos el 100% en una entidad, en la cual las empresas entreguen a cada área correspondiente la delegación de funciones y que cada cargo tenga su manual de funciones y procedimientos donde se especifique únicamente las funciones a las cuales tiene que ceñirse, evitando así que se incurra en actos de errores involuntarios y no se llegue a cometer desfalcos ni fraudes.	En la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. no ayudan a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales de los trabajadores del control interno de la Ferretería	Sí coinciden
Supervisión y monitoreo	El 30% de las empresas del sector comercio rubro venta de materiales de construcción tiene una apreciación muy buena respecto al funcionamiento financiero de la empresa, el 40% lo considera bueno y el 30% restante lo considera regular. El 70% cuenta con un manual de políticas y procedimientos que orientan las actividades y garantizan un buen control interno, mientras que el 30% no cuenta con dicho manual.	En la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS "J'KOLOR" S.R.L. no cuenta con un encargado para llevar el manejo del control de la información y que determine si el control interno de la panadería funciona con efectividad. A demás el propietario de la Panificadora no identifica y no comunica las deficiencias del control interno de la panadería a los trabajadores responsables para que ellos puedan de tomar medidas correctivas.	No coinciden

Fuente: Elaboración propia

O4: Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada de Sullana, 2019.

PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. SULLANA, 2019



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES**

EDICIÓN	01
FECHA	12/19
PAGINA	01



FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES**

ELABORADO POR:

FIRMA: _____

FECHA: _____

APROBADO POR:

FIRMA: _____

FECHA: _____

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	02

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	71
ASPECTOS GENERALES.....	72
a. Objetivos.....	72
b. Finalidad.....	72
c. Alcance.....	72
d. Base legal.....	72
DATOS DE LA EMPRESA.....	73
a. Visión.....	73
b. Misión.....	73
c. Valores.....	73
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	74
Descripción de los cargos.....	75

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	03

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de mejorar la gestión de la organización, se propone el Manual de Organización y Funciones de la Empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L aprobado por el Gerente y Gerente administrativo, de la misma. Este manual describe la estructura y funciones de los órganos que conforman a la empresa Ferretería y pinturas J'kolor S.R.L. y no tienen funciones definidas debido a la falta de dicho manual. Se propone después del análisis realizado, debe contar con un equipo de trabajo capacitado en el manejo de sistemas de gestión y control de inventarios.

El desarrollo de este manual logrará los siguientes beneficios:

- Normar las funciones del personal que permitirán el logro de los objetivos y metas estratégicas de la empresa.
- Determinar las responsabilidades mínimas de los puestos de trabajo en las áreas de la empresa. Especialmente para mantener un control de los materiales.
- Facilitar el proceso de inducción de personal nuevo y el adiestramiento y orientación del colaborador, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del puesto de trabajo asignado, en el área de almacén.

El manual de Organización y Funciones se ha preparado aplicando el método de análisis de trabajo y análisis de documentos. Es por ello que el área gerencial evalúa la aplicación del mismo debido a las valiosas contribuciones al personal del área de almacén; ya que proporcionaron la información necesaria para el trabajar de forma eficiente y responsable.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	04

ASPECTOS GENERALES

a. OBJETIVOS

- Determinar las funciones del personal del área de almacén de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L
- Mejorar las relaciones internas entre el personal de las diferentes áreas, y así optimizar el clima laboral.

b. FINALIDAD

El presente manual tiene como objetivo especificar las funciones y responsabilidades que desempeñan cada trabajador del área de almacén. Esto permitirá al personal conocer con claridad las funciones y atribuciones del cargo que se le ha asignado.

c. ALCANCE

El presente manual es de aplicación a todos los trabajadores del área de almacén de la Empresa Proyectos del Norte S.A.C, el cual deberá ser respetado como efectuado para llevar un mejor manejo en el área y así lograr trabajar en equipo.

d. BASE LEGAL

- Ley General de Sociedades N° 26887
- Se constituye con la razón social; Ferretería y pinturas J'kolor y una denominación jurídica de Sociedad Comercial de responsabilidad limitada
- El desarrollo de sus actividades comerciales las realiza en la Av. Buenos aires AA.HH Sta Teresita # 660 ciudad de Sullana.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	05

DATOS DE LA EMPRESA

a. VISION

Ser una empresa líder en el mercado local de matizados de pinturas y ser reconocidos como los expertos en la técnica del matizado, a través de la preferencia de nuestros clientes, brindando asistencia personalizada, calidad del producto de acuerdo a las exigencias del cliente con proyección a ampliar nuevos mercados dentro del ámbito regional.

b. MISIÓN

Emplear constantemente estrategias para satisfacer a nuestros clientes, ofreciendo productos innovadores con los más altos estándares de calidad, en base a la mejora continua, capacitación constante y compromiso de nuestros colaboradores, proveedores con certificación de calidad; asegurándonos además de la excelencia de nuestros servicios desde el diseño, desarrollo, fabricación, comercialización y entrega de nuestros productos, brindándoles una vida más fácil y gratificante llena de perfectos colores y hermosos acabados.

c. VALORES

- Respeto: Reconocemos y valoramos las cualidades del entorno y de los beneficiarios de las obras a realizar.
- Puntualidad: Hacemos las cosas a su debido tiempo, desempeñamos mejor nuestro trabajo.
- Integridad: Actuamos de forma correcta conforme a las normas éticas.
- Honestidad: Siempre antepoemos la verdad en nuestras acciones.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	06

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL FERRETERÍA Y PINTURAS
J'KOLOR S.R.L.**

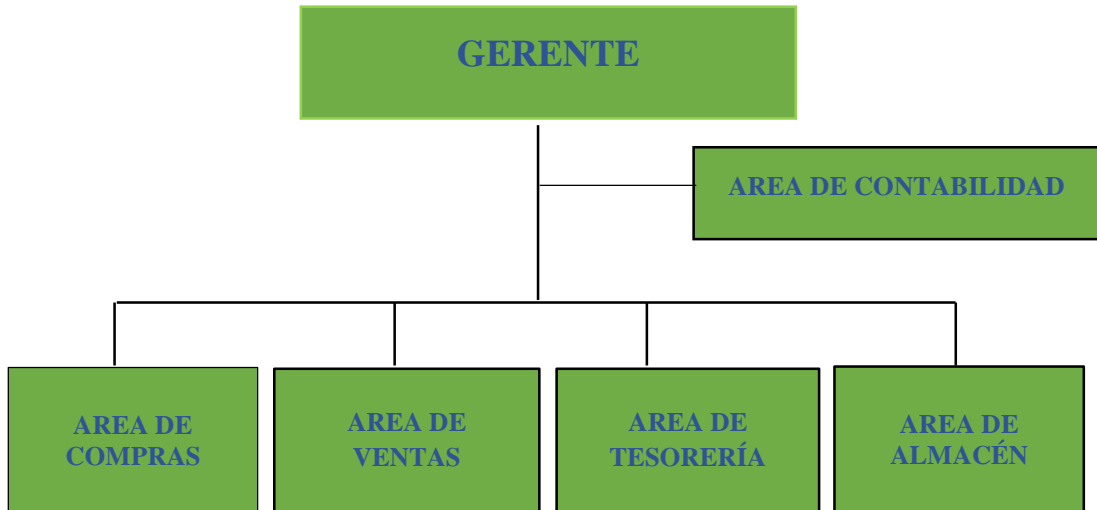


Gráfico 26 Estructura Orgánica Ferretería y pinturas J'KOLOR S.R.L

Fuente: Elaboración propia

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	07

DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS

GERENTE

FUNCIÓN GENERAL

Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar la administración de los recursos económicos financieros, humanos y logísticos de la Empresa, de acuerdo a la legalidad vigente y a los lineamientos y políticas de la misma.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Ejercer la representación legal y comercial de la organización
- Planificación, organización y supervisión general de las actividades desempeñadas por la empresa.
- Administración de los recursos de la entidad y coordinación entre las partes que la componen eficientemente.
- Conducción estratégica de la organización y hacer las veces tanto de líder a lo interno de la empresa, como de portavoz a lo externo de la misma.
- Tomar decisiones críticas, especialmente cuando se trata de asuntos centrales o vitales para la organización.
- Motivar, supervisar y mediar entre el equipo de trabajo.
- Mantener en condiciones funcionales, las instalaciones físicas de la organización.
- Proveer de las seguridades adecuadas tanto a las personas como a los bienes e instalaciones.
- Asegurar que el servicio brindado a los clientes sea el óptimo



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

EDICIÓN	01
FECHA	12/19
PAGINA	08

ÁREA DE CONTABILIDAD

FUNCIÓN GENERAL

Proponer, apoyar y ejecutar las políticas, normas y procedimientos vinculados a su profesión en función al área en el que está designado.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Disponer la política contable de la Empresa, adecuándola a las disposiciones legales vigentes.
- Emitir y refrendar los Estados Financieros de la Empresa.
- Preparar informes periódicos para la Gerencia General sobre la situación y evaluación de los Estados Financieros de la Empresa.
- Proponer cambios o modificaciones en el sistema contable, orientados a mejorar el funcionamiento y control de las operaciones de la Empresa.
- Dirigir, coordinar y velar el cumplimiento de los aspectos tributarios que le competen a la empresa
- Disponer los mecanismos de control interno del proceso contable.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	09

ÁREA DE COMPRAS

FUNCIÓN GENERAL

Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar las actividades para el abastecimiento de bienes y servicios, actualización del inventario.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Dirigir y controlar las actividades para el abastecimiento oportuno de los recursos materiales solicitados para la operatividad de la Empresa.
- Organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades que aseguren a la Empresa la adquisición de bienes y contratación de servicios generales.
- Controlar y programar los procesos de adquisición de mercaderías y contratación de servicios.
- Firmar las solicitudes de compra de bienes y servicios.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	10

ÁREA DE ALMACÉN

FUNCIÓN GENERAL

Efectuar el proceso de control y registro de adquisición de mercaderías,

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Establecer las áreas y volúmenes de almacenamiento para las adquisiciones ingresadas.
- Recepcionar los materiales entregados por los proveedores.
- Controlar los artículos que ingresan y salen del almacén.
- Llevar el control actualizado de la documentación que se maneja en el almacén.
- Reporte de stock para las áreas solicitantes.
- Controlar registro de inventarios mediante base de datos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

EDICIÓN

01

FECHA

12/19

PAGINA

11

ÁREA DE VENTAS

FUNCIÓN GENERAL

Desarrollar, ejecutar y controlar el Plan de Ventas de la Empresa.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Recepción de pedido
- Autorización del pedido
- Despacho de productos
- Facturación
- Contabilización
- Devoluciones, rebajas y descuentos sobre ventas
- Confirmación de saldos de clientes
- Atención de pedido por vía telefónica, correo electrónico
- Base de datos de productos actualizados

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	11

ÁREA DE TESORERÍA

FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar las políticas, normas y procedimientos vinculados con la administración del dinero, depósitos y valores de la Empresa, así como el pago a proveedores.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Registrar las facturas, ordenes de servicios y/o compras que ingresan a Caja según condición de pago, para hacerlo efectivo.
- Registrar el Calendario de Pagos de letras de cambio y otros pagos según la fecha de vencimiento.
- Efectuar la consulta de saldos bancarios vía banca electrónica.
- Realiza el orden de documentos contables para enviar al contador externo para su respectiva contabilización.
- Recepcionar el efectivo del área de ventas



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL ÁREA DE ALMACÉN**

EDICIÓN	01
FECHA	12/19
PAGINA	01

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE ALMACÉN

ELABORADO POR:

FIRMA: _____

FECHA: _____

APROBADO POR:

FIRMA: _____

FECHA: _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE ALMACÉN	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	02

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	81
OBJETIVOS.....	81
ACTIVIDADES.....	82
FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COMPRAS.....	83
FORMATO DE REQUERIMIENTO PARA PROCESO DE COMPRAS.....	84
FORMATO DE CONTROL DE INVENARIOS.....	85
FORMATO DE REGISTRO DE INGRESO DE MERCADERÍA.....	86
FORMATO DE ORDEN DE COMPRA.....	87
Procedimiento de la recepción de materiales.....	88
FLUJOGRAMA DE LA RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS.....	89
FORMATO DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA.....	90
C) Procedimiento de la salida de materiales.....	91
FLUJOGRAMA DE SALIDA DE MERCADERÍAS.....	92
FORMATO DE SALIDA DE MERCADERÍA.....	93
D) Kardex de ingreso de información.....	94

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE ALMACÉN	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	03

INTRODUCCION

La Gerencia de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L. Corresponde establecer los procedimientos para la recepción, control y entrega de las mercaderías, que se custodian en el área de almacén. Esto con el propósito de disponer de una herramienta de consulta para ejercer las funciones de almacén. El presente manual contiene objetivos, identificación y descripción de los procedimientos, los formularios utilizados que deben aplicarse, afín de contribuir a una administración adecuada de las mercaderías.

I. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Contar con un instrumento que oriente los procedimientos para el ingreso, almacenamiento, custodia, y control de las mercaderías a fin de lograr una seguridad razonable en el uso y control de las mercaderías de la FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L, que corresponde administrar

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Establecer los pasos para el aprovisionamiento de las mercaderías necesarias para el funcionamiento del área de almacén.
- b) Establecer los procedimientos para el control de mercaderías.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE ALMACÉN	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

ACTIVIDADES

Las actividades que se realizan en el área de almacén son: recepción de mercaderías, despacho, supervisión de los documentos de las mercaderías, dada la confirmación se recibe la mercadería, elaboración del Kardex, salida del almacén para su proceso. Cada actividad debe contar con un manual de procedimientos administrativos, y así cada colaborador sabrá que hacer y cómo hacer sus actividades.

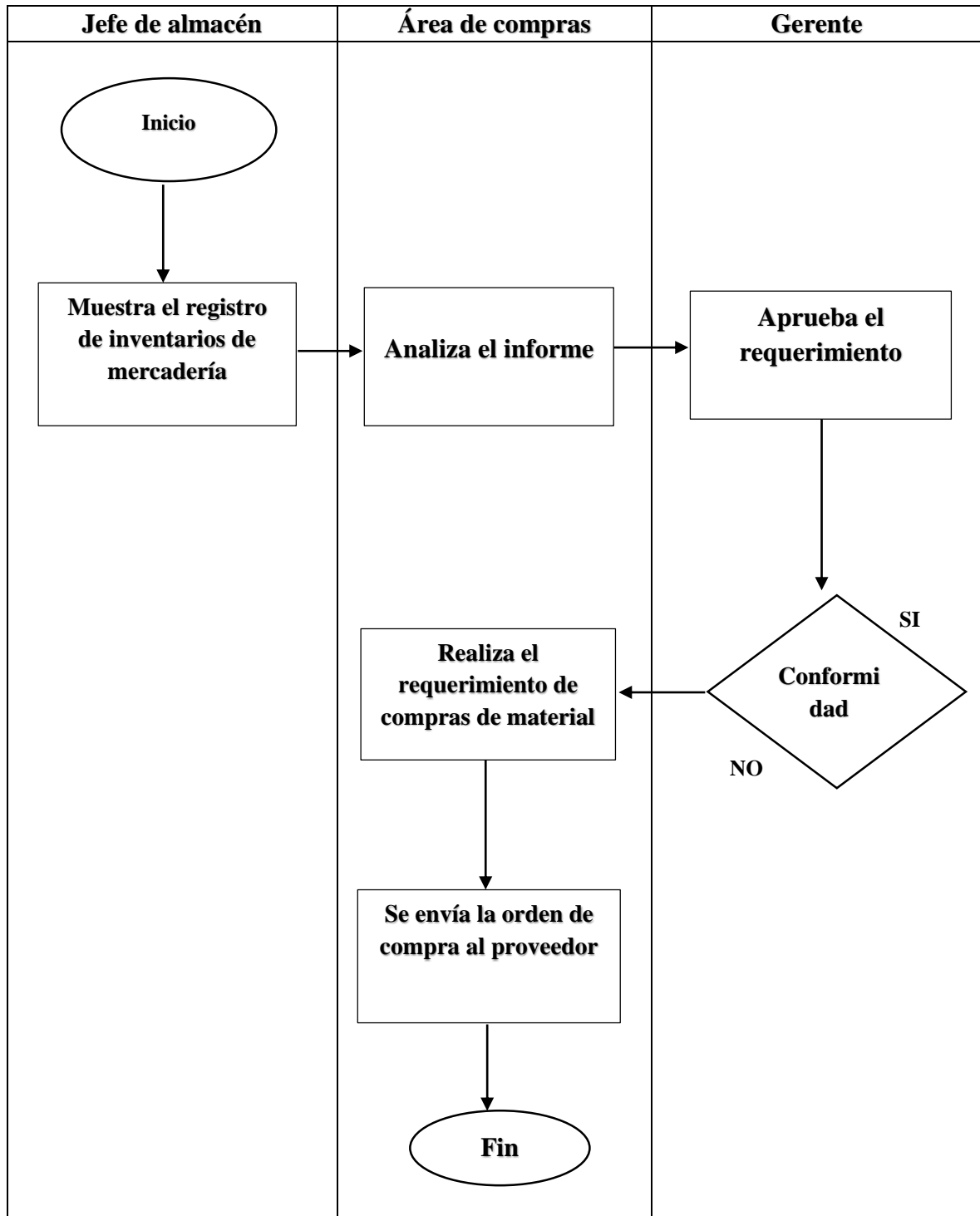
- ✓ El auxiliar de gestión de stocks presenta a la secretaria el informe de “Registros de Stock de Materiales”; donde se detalla en este, lo que se requiere dentro del área.
- ✓ La secretaria después de analizar el informe otorgado por el auxiliar de stocks realiza el “Requerimiento de Compra de Mercadería”; quien es validado por su jefe inmediato, al aprobarse es enviado al área de compras.
- ✓ El área de compras recibe mediante correo un requerimiento por parte del área de almacén, de los materiales insumos a necesitar para abastecer el stock.
- ✓ El área de logística analiza el requerimiento.
- ✓ Confirma con el área de almacén si existe stock o no para poder autorizar la compra.
- ✓ Si existe el stock el proceso finaliza.
- ✓ Si no existe stock, autoriza la compra para proceder con los siguientes pasos.
- ✓ Se solicitan cotizaciones a los diferentes proveedores.
- ✓ Se envían las respectivas órdenes de compra a los proveedores elegidos.
- ✓ Envía documentos de pago (Requerimiento – Factura del proveedor – Orden de ingreso a almacén) al área contable para programación de pago.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL ÁREA DE ALMACÉN**

EDICIÓN	01
FECHA	12/19
PAGINA	

Gráfico 27 Flujograma del proceso de compras



Fuente: Elaboración propia



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL ÁREA DE ALMACÉN**

EDICIÓN

01

FECHA

12/19

PAGINA

FORMATO DE REQUERIMIENTO PARA EL PROCESO DE COMPRA

REQUERIMIENTO DE COMPRA

FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L

Av. Bs. # 660 Sta. Teresita – Sullana

Matizados de pinturas acrílicos uretanos, látex para interiores y exteriores

RUC N° 20530333931

001-00001

ÁREA SOLICITANTE: _____

FECHA DEL PEDIDO: _____

FECHA DE ENTREGA: _____

CANTIDAD	UNIDAD	ARTICULOS

Fuente: Elaboración propia

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE ALMACÉN	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

FORMATO DE CONTROL DE INVENTARIOS

Nº	TIPO DE PRODUCTO	COLOR	#	MARCA	UND/MED	CODIGO DE PRODCTO	CANTIDAD	ALERTA
001	ESMALTE ACRILICO X3	AMARILLO LIMÓN		ANYPSA	GL		30	SUFICIENTE
002	ESMALTE ACRILICO X3	AMARILLO MD		ANYPSA	GL		30	SUFICIENTE
003	ESMALTE ACRILICO X3	AMARILLO OCRE		ANYPSA	GL		30	SUFICIENTE
004	ESMALTE ACRILICO X3	MARRON PERMANENTE		ANYPSA	GL		9	INSUFICIENTE
005	ESMALTE ACRILICO X3	AMARILLO CAT		ANYPSA	GL		9	INSUFICIENTE
006	ESMALTE ACRILICO X3	VERDE MANZANA		ANYPSA	GL		9	INSUFICIENTE
007	ESMALTE ACRILICO X3	VERDE INDUSTRIAL		ANYPSA	GL		9	INSUFICIENTE
008	ESMALTE ACRILICO X3	CAOBA		ANYPSA	GL		4	INSUFICIENTE
009	ESMALTE ACRILICO X3	GRIS KOMATSU		ANYPSA	GL		4	INSUFICIENTE
010	ESMALTE ACRILICO X3	ARTICO		ANYPSA	GL		4	INSUFICIENTE
011	ESMALTE ACRILICO X3	BARBIE		ANYPSA	GL		0	REQUIERE ATENCIÓN
012	ESMALTE ACRILICO X3	TURQUEZA		ANYPSA	GL		0	REQUIERE ATENCIÓN
013	ESMALTE ACRILICO X3	VERDE MOTOCAR		ANYPSA	GL		0	REQUIERE ATENCIÓN
014	ESMALTE ACRILICO X3	AMARILLO KOMATSU		ANYPSA	GL		0	REQUIERE ATENCIÓN
015	ESMALTE ACRILICO X3	ALUMINIO GRUESO		ANYPSA	GL		0	REQUIERE ATENCIÓN
016	ESMALTE ACRILICO X3	CITRON		ANYPSA	GL		0	REQUIERE ATENCIÓN
017	ESMALTE ACRILICO X3	ALUMINIO FINO		ANYPSA	GL		0	REQUIERE ATENCIÓN
018	ESMALTE ACRILICO X3	ALUMINIO BRILLANTE		ANYPSA	GL		0	REQUIERE ATENCIÓN
019	ESMALTE ACRILICO X3	VERDE THONER		ANYPSA	GL		0	REQUIERE ATENCIÓN

Fuente: Elaboración propia



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL ÁREA DE ALMACÉN**

EDICIÓN

01

FECHA

12/19

PAGINA

FORMATO DE ORDEN DE COMPRA

ORDEN DE COMPRA

FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L

Av. Bs. # 660 Sta. Teresita – Sullana

Matizados de pinturas acrílicos uretanos, látex para interiores y exteriores

**RUC N° 20530333931
001-00001**

SOLICITADO POR: _____

DIRIGIDO A: _____

FECHA DE ENTREGA: _____

LUGAR DE ENTREGA: _____

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT.	UND	P/ UNIT	TOTAL

Fuente: Elaboración propia

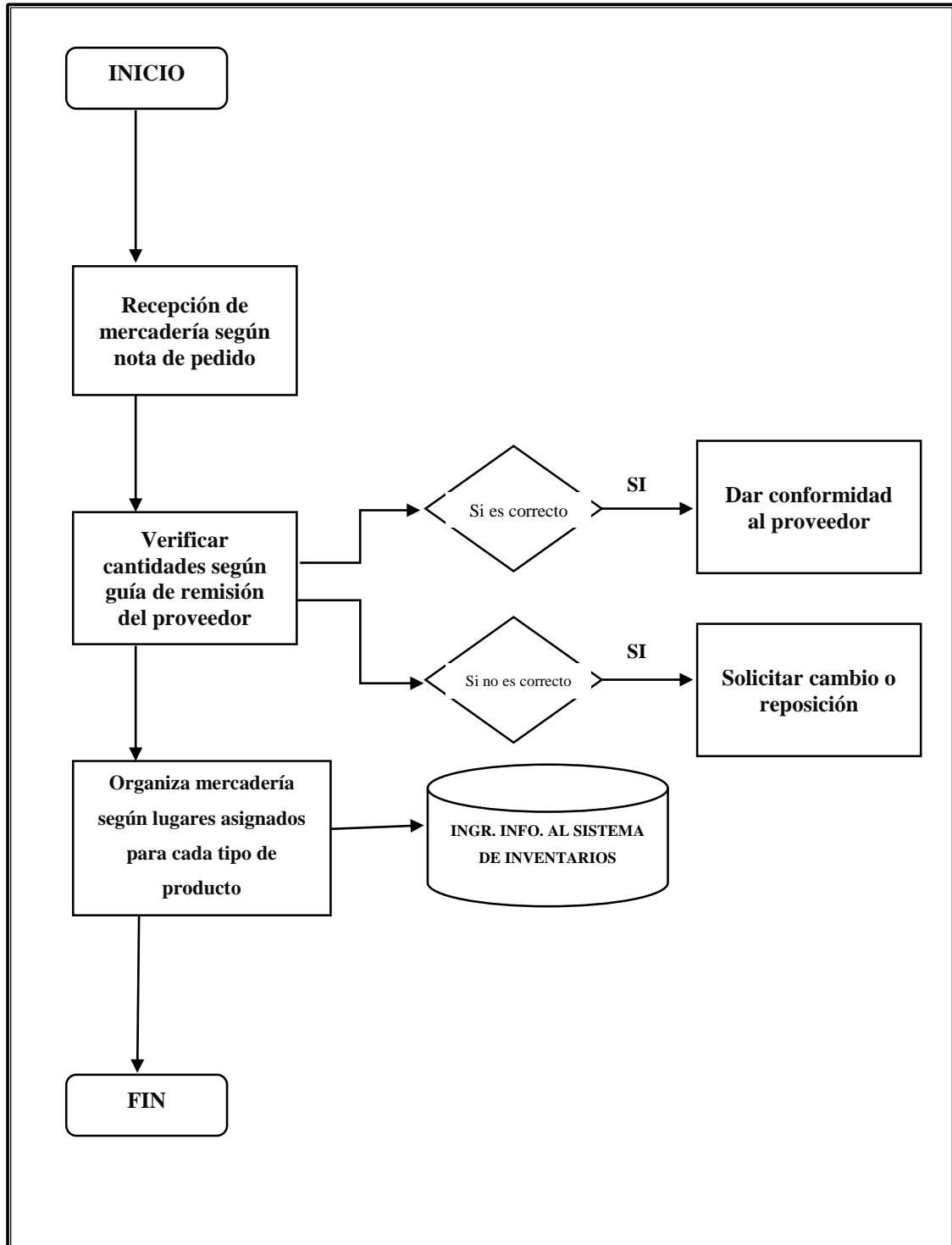
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE ALMACÉN	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

B) PROCEDIMIENTO DE LA RECEPCIÓN DE MATERIALES

- ✓ Recepción de mercadería según requerimiento.
- ✓ Verificar que las cantidades sean correctas según Guía de Remisión del proveedor.
- ✓ Si es correcto, dar conformidad.
- ✓ Si no es correcto, solicitar la devolución y/o reposición del material. Dándole conocimiento a las áreas involucradas.



FLUJOGRAMA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS



Fuente: Elaboración propia

FORAMTO PARA RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L

Av. Bs. # 660 Sta. Teresita – Sullana

Matizados de pinturas acrílicos uretanos, látex para interiores y exteriores

RUC N° 20530333931
001-00001

ENTREGADO POR: _____

RECEPCIONADO POR: _____

PROVEEDOR: _____

FECHA DE RECEPCIÓN: _____

N° DE DOC. SUST.: _____

ITEM	DETALLE	CANT.	UND.	P. UNIT	TOTAL

FIRMA: _____

Fuente: Elaboración propia

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE ALMACÉN	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

C) PROCEDIMIENTO DE LA SALIDA DE MERCADERÍA

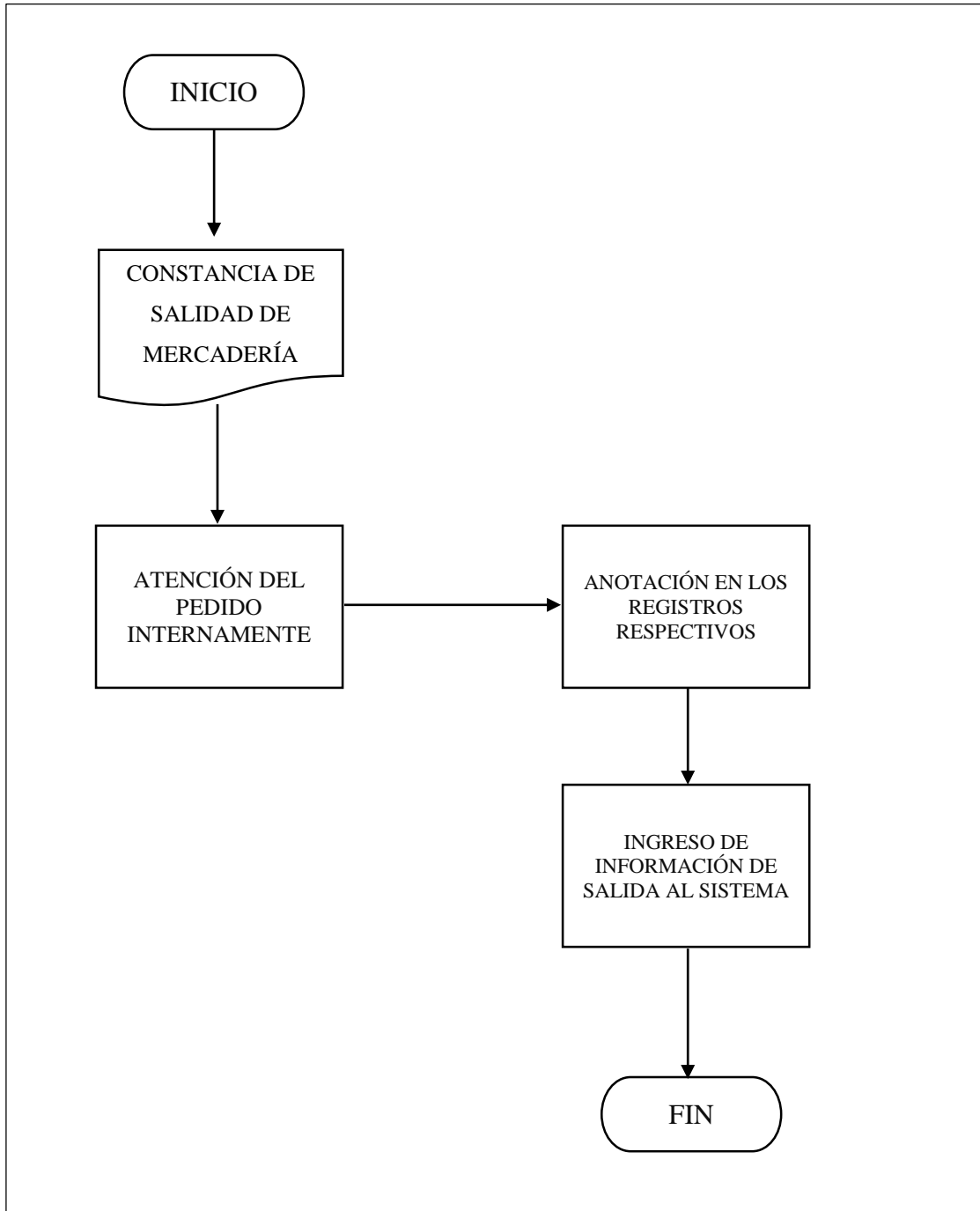
- ✓ Debido a que la mercadería llega directamente al área donde se realiza la actividad comercial, el encargado de almacén lleva control de lo utilizado.

- ✓ El área de ventas solicita con una nota de pedido enviada en físico al encargado de almacén.

- ✓ El encargado llena la documentación para que el encargado de ingreso de datos al sistema de control lleva un conteo real del stock.



FLUJOGRAMA DE SALIDA DE MERCADERÍA



Fuente: Elaboración propia

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE ALMACÉN	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

FORMATO DE SALIDA DE MERCADERÍA

CONSTANCIA DE SALIDA DE MERCADERÍA

FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR S.R.L

Av. Bs. # 660 Sta. Teresita – Sullana

**RUC N° 20530333931
001-00001**

Matizados de pinturas acrílicos uretanos, látex para
interiores y exteriores

ENTREGADO POR: _____

SOLICITADO POR: _____

N° DE DOC. SUTENT.: _____

FECHA: _____

ITEM	DETALLE	CANT	UND	P/. UNIT	TOTAL

FIRMA: _____

Fuente: Elaboración propia



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL ÁREA DE TESORERÍA**

EDICIÓN	01
FECHA	12/19
PAGINA	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE TESORERÍA

ELABORADO POR:

FIRMA: _____

FECHA: _____

APROBADO POR:

FIRMA: _____

FECHA: _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE TESORERÍA	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	97
OBJETIVO DEL MANUAL.....	97
ELEMENTOS INTERVINIENTES EN EL AREA DE TESORERÍA.....	98
ACTIVIDADES.....	99
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS DE TESORERÍA.....	100
FORMATO ACTA ARQUEO DE CAJA.....	101

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE TESORERÍA	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

INTRODUCCIÓN

El presente manual ha sido diseñado, con el fin de documentar y agilizar procesos que brinde información clara y sencilla que se dispone en esta área, para dirigir un control adecuado de sus actividades. Es un instrumento para cumplir con la objetividad de la empresa Ferretería y pinturas J'Kolor S.R.L.

Este manual Contiene la descripción de las operaciones, formatos e instructivos que se requieren en cada caso, con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos para cada uno de ellos.

Objetivo de Manual

1. Brindar información al personal que conforma el Departamento de tesorería sobre las normas y procedimientos que se realizan, a fin de facilitar su comprensión.
2. Establecer los pasos a seguir para regular las actividades de los procedimientos que desarrolla el área de tesorería.
3. Servir como medio de inducción y orientación al personal de nuevo ingreso y facilitar su incorporación a las actividades que le sean delegadas y/o asignadas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE TESORERÍA	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

ELEMENTOS INTERVINIENTES EN EL AREA DE TESORERÍA

- COMPRAS
- TESORERÍA
- GERENTE

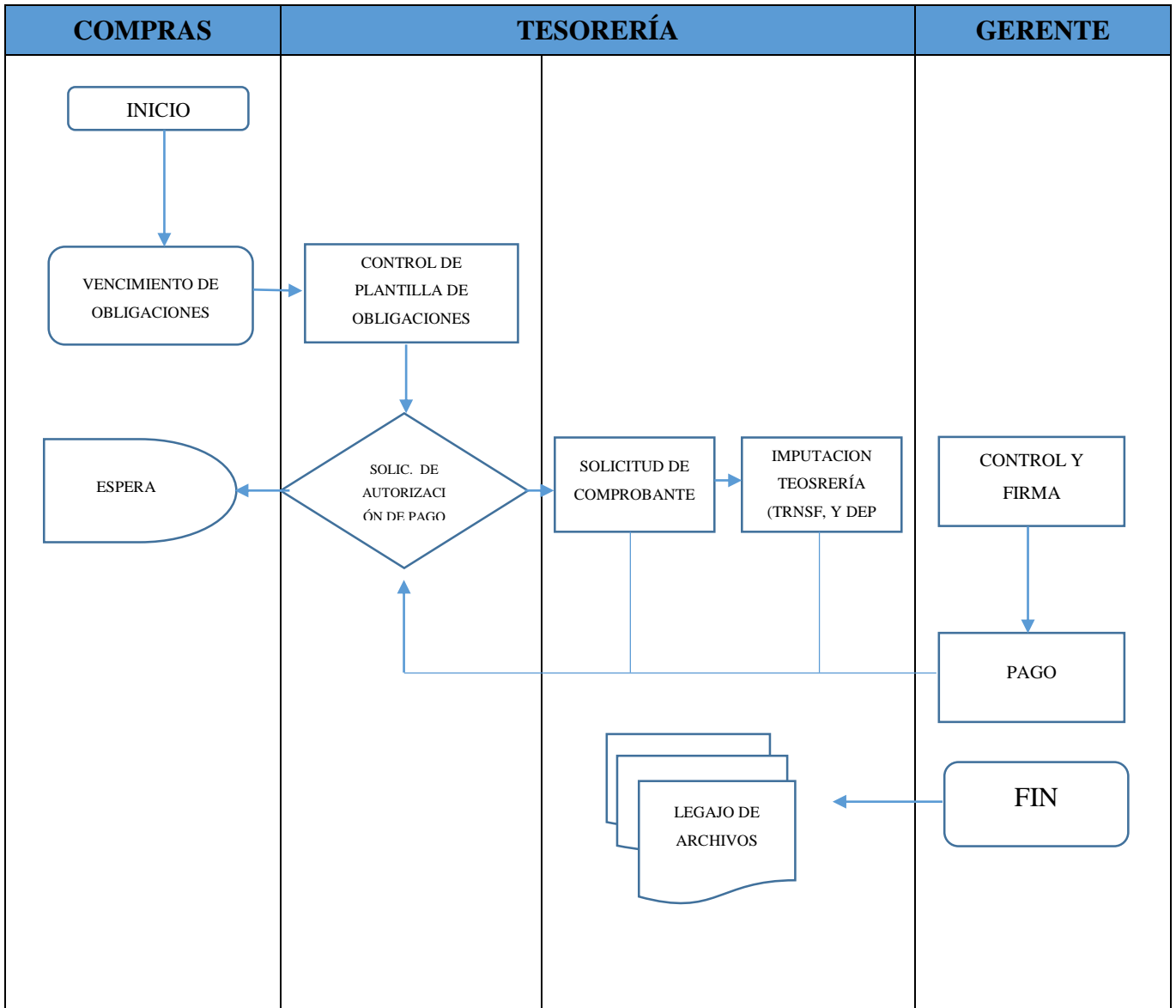
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE TESORERÍA	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

ACTIVIDADES

1. Atiende vencimiento de obligaciones
2. Ingreso de dinero a caja (verificar que el dinero no este falso)
3. Se debe contar en dos ocasiones el dinero (la primera delante del cliente y la segunda cuando se va a ingresar el dinero a caja.
4. Registrar los ingresos y egresos de efectivo
5. Verificar las transferencias bancarias por parte de los clientes (según Boucher)
6. Registrar las ventas del día
7. Toma de medidas necesarios en caso de desviaciones
8. Diseño de políticas de cobros y pagos
9. Control del adecuado cumplimiento de previsiones de pago y cobros



FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS DE TESORERÍA



Fuente: **Elaboración propia**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE TESORERÍA	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

MODELO DE ACTA DE ARQUEO DE CAJA

NOMBRE CAJERO	
FECHA Y HORA DE REALIZACIÓN	
SALDO SEGÚN LIBRO DE CAJA	

EFFECTIVO		
	UNIDADES	TOTAL
Billetes de s/ 200		
Billetes de S/100		
Billetes de s/ 50		
Billetes de s/ 20		
Billetes de s/ 10		
Monedas de s/ 5		
Monedas de s/ 2		
Monedas de s/ 1		
OTROS INGRESOS		
Transferencia bancaria		
Anticipos		
Otros		

CERTIFICO: Que el efectivo y justificantes de caja arriba indicados, fueron verificados en mi presencia y devueltos a mí poder. No existiendo otros fondos, valores o documentos en mi poder que no haya sido mostrados en el arqueo:

Firma del Cajero

Firma del gerente



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL ÁREA DE VENTAS**

EDICIÓN	01
FECHA	12/19
PAGINA	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS

ELABORADO POR:

FIRMA: _____

FECHA: _____

APROBADO POR:

FIRMA: _____

FECHA: _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	103
OBJETIVO Y ALCANCE.....	104
ELEMENTOS DE INTERVANCIÓN EN EL ÁREA DE VENTAS.....	105
PROCEDIMIENTO.....	106
DIAGRAMA DE FLUJO.....	107
SIMBOLOGÍA.....	108

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

INTRODUCCIÓN

Para la empresa Ferretería y pinturas J´Kolor S.R.L la implementación del manual de procedimientos en el área de ventas, tiene relevancia porque le permitirá desarrollar las actividades recurrentes de forma eficiente. El manual permitirá llevar un mejor control de cada una de las actividades realizadas en todo el ciclo de ventas.

El manual de procedimientos proporcionará fortaleza administrativa a la empresa Ferretería y pinturas J´Kolor S.R.L. le brindará herramientas necesarias para que las actividades relacionadas con la venta de mercadería sean más efectivas como su gestión de cobranzas y despacho de mercadería.

Se procederá a implementar reportes elaborados en Excel que facilitarán el desarrollo de actividades que juegan un papel importante para el proceso de ventas. El manual de procedimientos estará sujeto a los cambios que se realicen en un futuro en la Ferretería para mejoramiento de sus actividades diarias.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

OBJETIVO GENERAL

Optimizar las actividades diarias en la Ferretería, direccionar al personal para que realicen las tareas asignadas evitando duplicidad, y el procedimiento de ventas de mercadería siga un proceso lógico y con la documentación necesaria para obtener excelentes resultados.

ALCANCE

El presente manual será puesto en práctica diariamente que participa en las actividades que se realizan dentro del flujo de venta de mercadería, desde los vendedores, hasta el personal de logística, además las actividades relacionadas a esta área también estarán controladas por el manual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

ELEMENTOS DE INTERVENCIÓN EN EL AREA DE VENTAS

- Cliente
- Ventas
- Tesorería
- Almacén

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

PROCEDIMIENTO

1. Objetivo

Establecer los procedimientos que se deben seguir para la venta de mercadería, recaudación a clientes y análisis de cartera, garantizando el cumplimiento de las políticas de la empresa.

2. Alcance

Los procedimientos que se describen en este documento alcanzan a vendedores, crédito, facturación, bodega y área de compras de la Ferretería J'Kolor

3. Actividades

Cliente

- Solicita un producto
- Recepciona vuelto
- Recepciona boleta o factura
- Se dirige a despacho
- Recibe los productos

Ventas

Responsables de:

- Atender al cliente
- Motivar al cliente a comprar
- Ingresa la factura o boleta verificando el stock en almacén

Tesorería

Responsable de:

- Recepciona el pago (Efectivo, Transferencia bancaria, vóucher de depósito)
- Imprime comprobante

Almacén

Responsable de:

- Recepciona el pedido para la atención
- Entrega mercadería al cliente



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL ÁREA DE VENTAS**

EDICIÓN

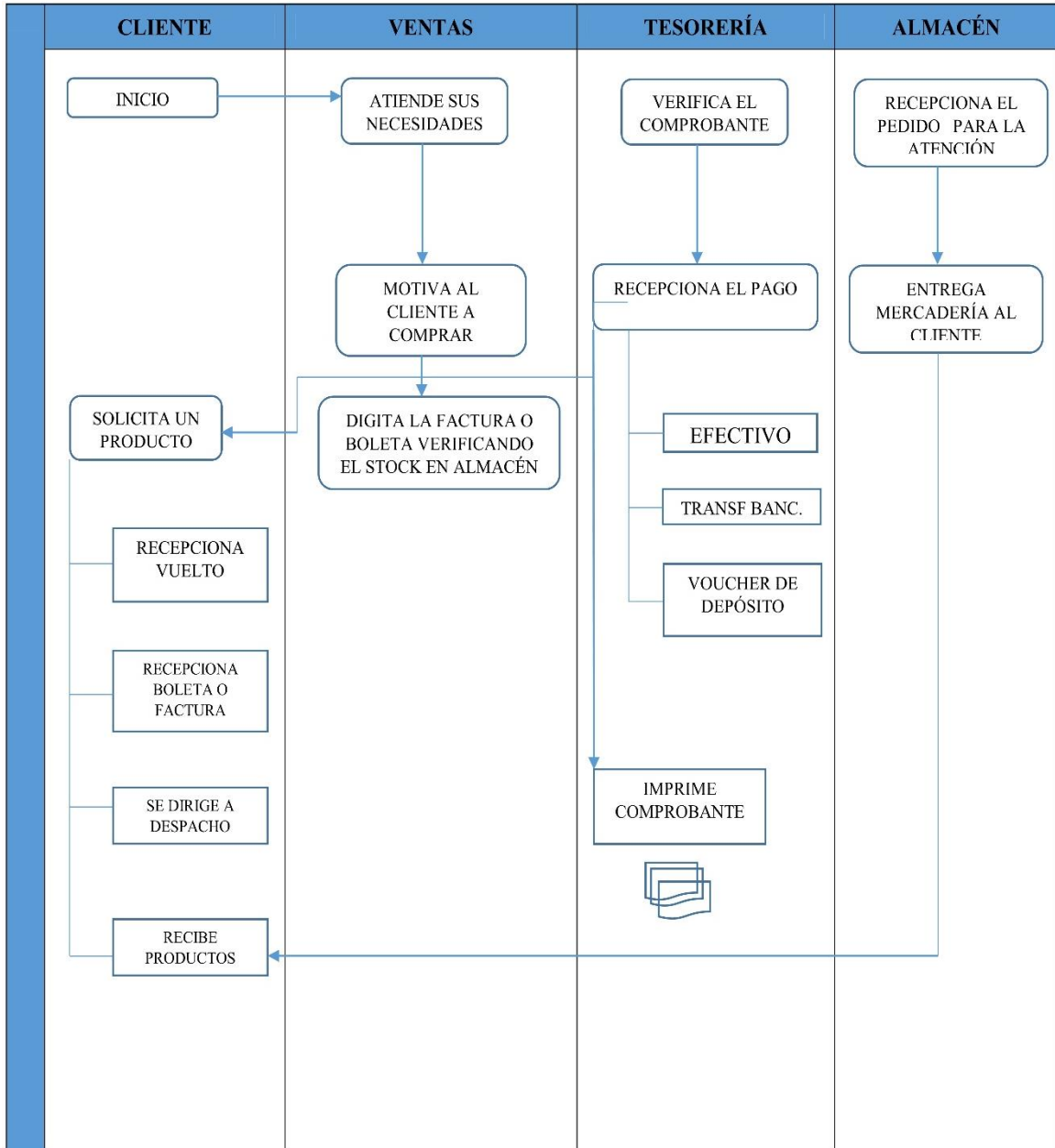
01

FECHA

12/19

PAGINA

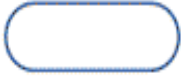

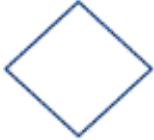




FLUJOGRAMA DEL PROCESOS DE VENTAS



Fuente: Elaboración propia



SIMBOLOGÍA EMPLEADA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		Actividad: Representa la actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Señala un punto en el flujo donde se produce una bifurcación del tipo "Sí" – "No".		Documento: Documento utilizado en el proceso.
	Multidocumento: Refiere un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente.		Línea de Flujo: Indica el sentido del flujo del proceso.
	Conector de un Proceso: Conexión o enlace con otro proceso, en el que continúa el diagrama de flujo. Por ejemplo, un subproceso.		

Fuente: Elaboración propia

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COMPRAS	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COMPRAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COMPRAS	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	112
OBJETIVO GENERAL Y ALCANCE.....	113
ELEMENTOS INTERVINIENTES EN EL AREA DE COMPRAS.....	114
PROCEDIMIENTOS.....	115
PROCEDIMIENTOS.....	115
FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COMPRAS.....	116

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COMPRAS	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

INTRODUCCIÓN

Para la Ferretería y Pinturas J´Kolor S.R.L. La implementación de un manual de procedimientos para el proceso de compras tiene relevancia para su crecimiento y desarrollo. El manual permitirá llevar un mejor control de cada una de las actividades realizadas por el personal. El manual de procedimientos proporcionará fortaleza administrativa a la ferretería J´Kolor brindará las herramientas necesarias para que actividades relacionadas a la compra de mercadería sean más efectivas y la relación con su principal proveedor se mantenga.

Se procederá a implementar reportes elaborados que facilitarán el desarrollo de actividades que juegan un papel importante en el proceso de compra. Reporte de las cantidades de productos actuales en bodega y cantidades de productos recibidos del proveedor. El manual de procedimientos estará sujeto a los cambios que se realicen en un futuro en la Ferretería para mejoramiento de sus actividades diarias.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COMPRAS	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

OBJETIVO GENERAL

Optimizar las actividades diarias en la ferretería, direccionar al personal para que realicen las tareas asignadas evitando duplicidad, y el procedimiento de compra siga un proceso lógico y con la documentación necesaria para obtener excelentes resultados.

ALCANCE

El presente manual será puesto en práctica diariamente por los departamentos que participan en la compra de mercadería, desde la gerencia, hasta el personal de bodega, además las actividades relacionadas a esta área también estarán controladas por el manual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COMPRAS	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PÁGINA	

ELEMENTOS INTERVINIENTES EN EL AREA DE COMPRAS

- ALMACÉN
- GERENTE
- PROVEEDOR
- CONTABILIDAD

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COMPRAS	EDICIÓN	01
		FECHA	12/19
		PAGINA	

PROCEDIMIENTO

Objetivo

Establecer los procedimientos que se deben seguir para la compra, recepción y pago de la mercadería garantizando el cumplimiento de las políticas de la empresa.

2. Alcance

Los procedimientos que se describen en este documento alcanzan al proveedor, bodega, contabilidad y gerencia financiera de la Distribuidora A.J.

Responsabilidades

Almacén

Responsable de:

- Realizar toma física de inventario
- Elaborar orden de pedido Recibir la mercadería

Gerente

Responsable de:

- Revisar el informe de toma física
- Aprobar la orden de pedido
- Emitir la orden de compra de la mercadería
- Aprobar el pago al proveedor

Proveedor

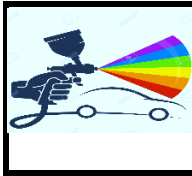
Responsable de:

- Despachar la mercadería solicitada
- Emitir notas de crédito por la mercadería faltante

Contabilidad

Responsable de:

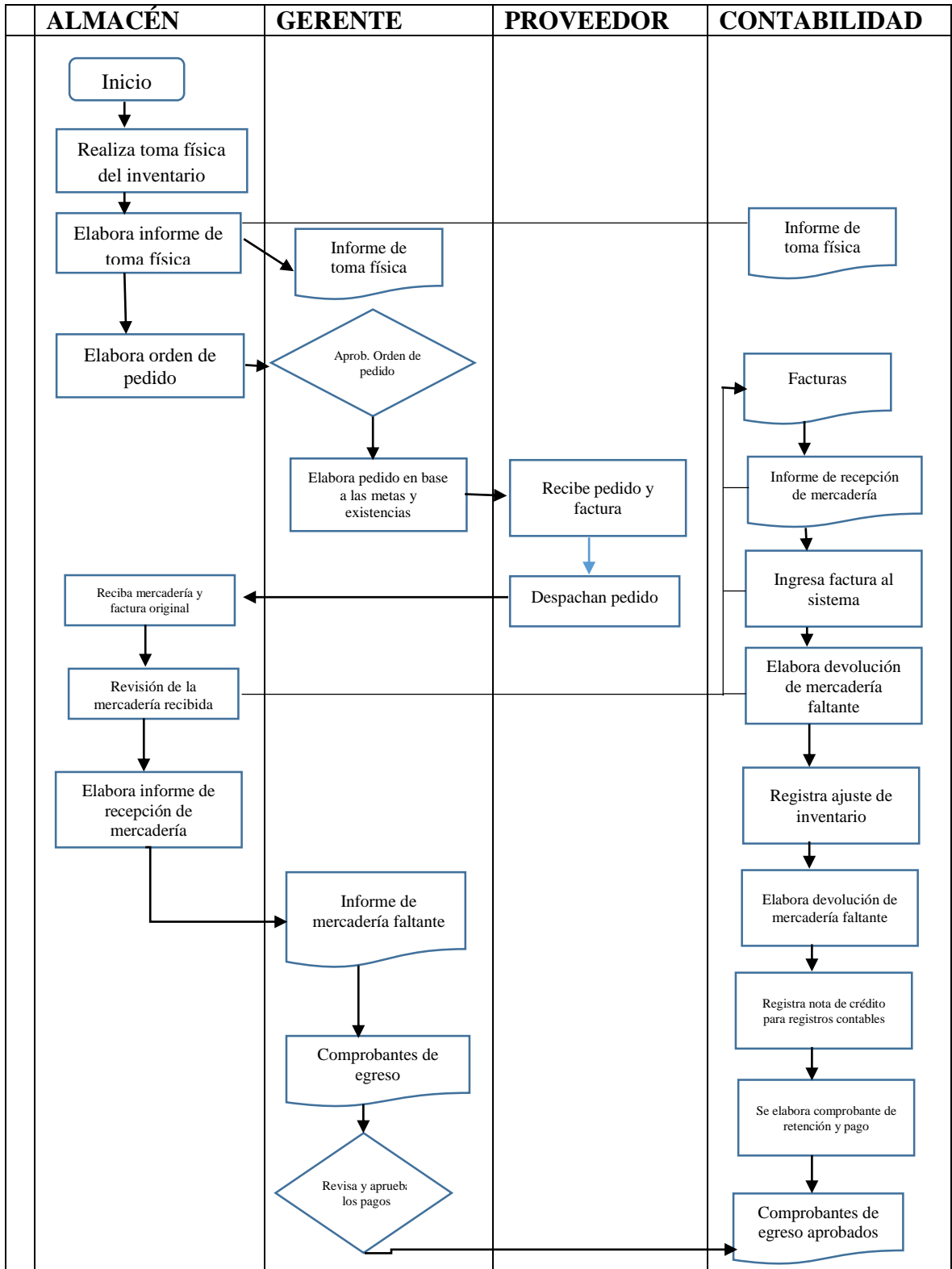
- Observar la toma física (mensualmente)
- Ingresar en el sistema contable las factura de compra
- Elaborar la devolución de mercadería
- Ingresar las notas de crédito en el sistema
- Cancelar las cuentas por pagar al proveedor



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL ÁREA DE COMPRAS**

EDICIÓN	01
FECHA	12/19
PAGINA	

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COMPRAS



5.2 Análisis de resultados

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú, 2019

Guerra (2016) El estudio tuvo como resultados que la circunstancia actual del control interno de los inventarios en la ferretería explorada, demostró diferentes carencias como: desorden en el almacén, trabajadores no capacitados e información incorrecta, por lo que dificulta el alcance de los objetivos de la organización. La ejecución, aplicación y supervisión de un sistema de control interno de inventarios, ayudara llevar un adecuado control sobre los inventarios de mercaderías en la empresa. Peña (2016) La empresa carece de un manual de procedimientos para la realización de sus actividades, no existe control del almacén a través de un sistema Kárdex que evidencie el movimiento de ingreso y salida y brinde información oportuna de los saldos, el registro se realiza de forma manual a través de un cuaderno físico, arriesgándose a perder información en caso de extravío. No existe segregación de funciones, los trabajadores realizan varias funciones, los vendedores ingresan al almacén a retirar mercadería y registran la salida en el cuaderno. Lo que constituye una amenaza de mal registro por error o a propósito con fines dolosos. Gonza (2014) El 80% de estas empresas tienen conocimiento del control interno, mientras que el 20% desconoce. Su capital está financiado por entidades financieras en un 90%, mientras que el 10% es capital propio. Su personal de almacén es periódicamente monitoreado, representado con el 90%. En todas estas empresas su principal objetivo es obtener ganancias.

2. Respecto al segundo objetivo específico, Describir las características del control interno de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada, de Sullana, 2019.

De acuerdo a los resultados para el componente **Ambiente de control** la empresa con el indicador estructura organizacional es inadecuada para el proceso de sus actividades, lo que no coincidimos con Fonseca, (2011) quien manifiesta: Una estructura organizacional consistente en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización, tiene gran influencia en la manera como se estructuran las actividades de una empresa

Mediante los indicadores integridad y valores éticos y gestión del capital humano la empresa se encuentra en condiciones estables si coincidimos con Fonseca, (2011).

Para el componente **Evaluación de riesgos** bajo los indicadores identificación de riesgos, estimación de probabilidad e impacto, decisión de respuestas, la empresa presenta condiciones estables para afrontar los riesgos lo que si coincidimos con Fonseca, (2011) quien manifiesta “Este componente abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. En cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales. Mediante el indicador decisión de respuestas la empresa necesita reforzar en este punto lo que no coincidimos con Fonseca, (2011).

Para el componente **Actividad de control** mediante los indicadores principales actividades de control, integración con las decisiones sobre riesgos, verificación y conciliación la empresa no realiza actividades de control para enfrentar los riesgos presentados conforme a las manifestaciones lo que no coincidimos con Fonseca, (2011) quien manifiesta se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Potencialmente existen varias actividades de control en cualquier entidad, incluyendo los controles manuales y automáticos.

Para el componente **Información y comunicación** por medio de los indicadores confiabilidad de la información, comunicación interna, comunicación externa, la empresa establece adecuadamente este conjunto de indicadores que le permiten las condiciones idóneas coincidimos con el autor Fonseca, (2011) quien manifiesta que los sistemas de información hacen posible operar y controlar a las entidades, comunicar la información pertinente de manera oportuna para que los miembros de la organización puedan cumplir con sus obligaciones a tiempo y con eficacia, informar tiene que ver tanto con la información interna como con la externa ya que de ello dependerá la toma de decisiones necesarias para un eficiente funcionamiento de la entidad. Mediante el indicador canales de comunicación la empresa no contempla en su conjunto para abordar adecuadamente la información y comunicación. No coincidimos con lo manifestado por Fonseca, (2011).

Para el componente **supervisión y monitoreo** por medio de los indicadores autoevaluación, supervisión permanente, seguimiento, la empresa procede oportunamente al supervisar y monitorear sus actividades coincidimos con el autor Fonseca, (2011) Es simplemente un grupo de ejercicios de control unidos a los procedimientos y tareas de supervisión de la organización con el objetivo final de cambio y estimación.

Respecto a la entrevista

En el **área de tesorería**, no realiza arqueos de caja los registros de cuentas por cobrar hacen las anotaciones en cuadernos, registran los ingresos y egresos manualmente el efectivo se deposita en cuentas bancarias en un máximo de 24 horas.

En el **área de almacén**, no existen políticas definidas en el área, no se documentan las salidas de mercadería, no han contratado seguros que salvaguarden los inventarios, no utilizan Kardex para el registro de productos, no cuentan con programas informáticos para el registro de inventarios.

En el **área de ventas**, realizan ventas al crédito pero las anotaciones las realizan en cuadernos, no tienen control de cuentas por cobrar en situación de vencidas y por vencer.

En el **área de personal**, cuenta con formatos para registrar las asistencias del personal, no se capacita al personal periódicamente, la empresa supervisa las actividades realizadas por el personal, no cuenta con procedimientos para que el personal realice sus actividades sin dificultad.

3. Respecto al tercer objetivo específico, Realizar un análisis comparativo de las características del control interno del micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú y de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J´KOLOR Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada de Sullana, 2019.

Coincidimos con Guerra (2016) en su análisis la circunstancia actual del control interno de los inventarios en la ferretería explorada, demostró diferentes carencias como: caos en el almacén, trabajadores no capacitados y datos incorrectos, lo que causa un liderazgo básico equivocado y dificulta el consentimiento de los objetivos de la organización. La ejecución, aplicación y supervisión de un sistema de control interno de inventarios, ayudara llevar un adecuado control sobre los inventarios de mercaderías en la empresa. No coincidimos con Gonza (2014) él nos dice que el 80%

de estas empresas tienen conocimiento del control interno, mientras que el 20% desconoce. Su capital está financiado por entidades financieras en un 90%, mientras que el 10% es capital propio. Su personal de almacén es periódicamente monitoreado, representado con el 90%. En todas estas empresas su principal objetivo es obtener ganancias.

4. Respecto al cuarto objetivo Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada de Sullana, 2019.

Al analizar la propuesta de mejora podemos deducir que tenemos un gran apoyo para la empresa, ya que en su Manual de Organización y Funciones nos muestra las funciones de cada colaborador y en el manual de procedimientos nos muestra cómo se debe proceder en las diferentes actividades realizadas en su entorno.

VI. Conclusiones

Respecto al objetivo N° 1

- 1.1** El estudio tuvo como resultados que la circunstancia actual del control interno de los inventarios en la ferretería explorada, demostró diferentes carencias como: desorden en el área de almacén, trabajadores no capacitados e información incorrecta, lo que dificulta el alcance de los objetivos de la organización. La ejecución, aplicación y supervisión de un sistema de control interno de inventarios, ayudara llevar un adecuado control sobre los inventarios de mercaderías en la empresa.
- 1.2** La empresa carece de un manual de procedimientos para la realización de sus actividades, no existe control del almacén a través de un sistema Kárdex que evidencie el movimiento de ingreso y salida y brinde información oportuna de los saldos, el registro se realiza de forma manual a través de un cuaderno físico, arriesgándose a perder información en caso de extravío. No existe segregación de funciones, los trabajadores realizan varias funciones, los vendedores ingresan al almacén a retirar mercadería y registran la salida en el cuaderno. Lo que constituye una amenaza de mal registro por error o a propósito con fines dolosos.

Respecto al objetivo N° 2

- 2.1 Ambiente de control** la empresa presenta estructura organizacional inadecuada para el proceso de sus actividades al contrario en lo que respecta en integridad y valores éticos y gestión del capital humano. Para el componente
- 2.2 Evaluación de riesgos** la empresa evalúa e identifica los riesgos en sus actividades pero no presenta una decisión de respuesta para afrontarlos. Para el componente
- 2.3 Actividades de control** la empresa no realiza actividades de control para abordar los riesgos. Para el componente
- 2.4 Información y comunicación** la empresa establece mediante los indicadores (confiabilidad de información, comunicación interna, comunicación externa) que si se atiende oportunamente los procesos. Carece de canales de información para contribuir al buen procedimiento de lo que contempla en este caso el componente del control interno. Para el componente
- 2.5 Supervisión y monitoreo** la procede oportunamente supervisando y monitoreando su entorno

Respecto a la entrevista

- 2.6** En el **área de tesorería**, no realiza arqueos de caja los registros de cuentas por cobrar hacen las anotaciones en cuadernos, registran los ingresos y egresos manualmente el efectivo se deposita en cuentas bancarias en un máximo de 24 horas.
- 2.7** En el **área de almacén**, no existen políticas definidas en el área, no se documentan las salidas de mercadería, no han contratado seguros que salvaguarden los inventarios, no utilizan Kardex para el registro de productos, no cuentan con programas informáticos para el registro de inventarios.
- 2.8** En el **área de ventas**, realizan ventas al crédito pero las anotaciones las realizan en cuadernos, no tienen control de cuentas por cobrar en situación de vencidas y por vencer.
- 2.9** En el **área de personal**, cuenta con formatos para registrar las asistencias del personal, no se capacita al personal periódicamente, la empresa supervisa las actividades realizadas por el personal, no cuenta con procedimientos para que el personal realice sus actividades sin dificultad.

Respecto al objetivo N° 3

Coincidimos con diferentes autores quienes manifiestan la circunstancia actual del control interno de los inventarios en la ferretería explorada, demostró diferentes carencias como: desorden en el almacén, trabajadores no capacitados e información incorrecta, lo que causa y dificulta el alcance de los objetivos de la organización. La ejecución, aplicación y supervisión de un sistema de control interno de inventarios, ayudara llevar un adecuado control sobre los inventarios de mercaderías en la empresa. La empresa carece de un manual de procedimientos para la realización de sus actividades, no existe control del almacén a través de un sistema Kárdex que evidencie el movimiento de ingreso y salida y brinde información oportuna de los saldos, el registro se realiza de forma manual a través de un cuaderno físico, arriesgándose a perder información en caso de extravío. No existe segregación de funciones, los trabajadores realizan varias funciones, los vendedores ingresan al almacén a retirar mercadería y registran la salida en el cuaderno. Lo que constituye una amenaza de mal registro por error o a propósito con fines dolosos.

Respecto al objetivo N° 4

Como propuesta de mejora se presenta: Un Manual de Organización y Funciones para la empresa en la que se detalla las funciones de cada colaborador del área. Un Manual de Procedimientos en la que incluyen los formatos de los registros y métodos para cada función. De esta manera se podrán minimizar los riesgos de faltantes de los registros de entradas y salidas del material del área de almacén a una seguridad razonable.

VII. RECOMENDACIONES:

Se le recomienda a la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L las siguientes indicaciones:

- Debe implementar el Sistema de Control Interno propuesto para el área de almacén, ya que este está estructurado de acuerdo a sus necesidades que se presentan en dicha área.
- Se implementa el manual de procedimientos propuesto para a que regula las acciones a realizar, que está compuesto por: Procedimiento para la adquisición de compras, Procedimiento en la recepción de mercadería, Procedimiento en la devolución de mercadería a proveedores.
- La supervisión del jefe de almacén debe ser más continua y de manera aleatoria en los registros diarios que se deben realizar para evitar o disminuir los errores en los cuadros de los inventarios manuales con los inventarios físicos.
- Se recomienda a la empresa Ferretería y pinturas J'Kolor S.R.L. implementar sistema cámaras de video como medio para salvaguardar los inventarios y evitar robos de mercadería.
- Se recomienda establecer un manual de procedimientos para las áreas que contempla la empresa.

Referencias bibliográficas

Referencias

- Barrionuevo Álvarez, J. O. (2012). *AUDITORÍA FINANCIERA EXTERNA A ELECSOL DEDICADA AL ENSAMBLAJE, IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LUMINARIAS*". Quito - Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1780>
- Alzamora , L. H. (2016). *Caracterización de control interno administrativo en las empresas del sector comercio - rubro ferreterías en el Perú. Caso: Centro Ferretero Salvador S.R.L Paita - 2015*. Piura - Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote .
- Amaya, R. (2013). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa* . Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Aroca Sevillano, J. M. (2016). *"La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de transportes Guzman S.A. de la ciudad de Trujillo"*. Universidad nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2444/TESIS%20MAESTRIA%20-%20Julyana%20Aroca.pdf?sequence>
- Arthur. (2012). *GUIA PRACTICA Y ORIENTACIONES PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO*. México: Instituto de investigación en accountability y control.
- Bacalao, H. M. (Mayo de 2009). *Génesis del Control Interno*. Obtenido de Contribuciones a la Economía: <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Boulangger Núñez, E. (2015). *"El control interno, los tributos y su incidencia en los resultados de gestión de las empresas del sector comercio rubro venta de materiales de construcción de la ciudad de Piura, periodo 2014"*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Campos , G. (2013). *Plan de negocio de una empresa comercializadora*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622739/C3%20A9spedes_lp.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS [COSO]. (2013). *Control Interno* . España.

- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway [COSO]. (1993). *COSO I*.
Obtenido de Asociación española para la calidad:
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Cuellar, G. A. (2009). *Informe Ejecutivo del COSO*. Colombia: Universidad del Cauca
- Estupiñan Gaitan, R. (2002). *Control interno y fraude*. Colombia: Ecoe Ediciones .
- Falquez León, E. B., & Paredes hidalgo, E. A. (2012). *Diseño de los manuales de procedimientos para las areas de compras ventas de mercaderías de la distribuidora AJ*". Tesis previa a la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría , Univerisdad politecnica Salesiana, Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1796>
- Fernandez ocaña, J. L. (2010). *"Procedimientos de control Interno Aplicables al Area contable Financiera de una empresa de Servicios de Internet.Caso:"LUTROL S.A" de la ciudad de Quito Año 2010"*. Villa Flora - Quito: Universidad Tecnica Particular de Loja. Obtenido de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3/UTPL_Fernandez_Jose_658X4669.pdf
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones* . Lima: Instituto de investigación en accountability y Control - II co.
- Gaibor, R., & Cobeña, S. (2015). *Diseño de un sistema de control interno Basado en el modelo COSO I aplicado al departamento financiero de la Universidad Politecnica Salesiana sede Guayaquil en el periodo 2014*. Ecuador, Guayaquil: Universidad Politecnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9983/1/UPS-GT001110.pdf>
- Galan Amador, M. (2009). *Metodología de la investigación* . Bogotá.
- García Litano , G. J. (2014). *El control interno en la gestión de las micro empresas del sector comercio, rubro materiales de construcción, en la provincia de sullana - Piura 2014*. Sullana - Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Gonza García , E. (2016). *los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del comersio - rubro ferretero en la ciudad de*

- piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015*. Piura - Perú: Universidad Católica Los ángeles de chimbote.
- Guerra Romero, S. E. (2016). *el control interno y su importancia en los inventarios de la empresa, inversiones corazón de jesús s.a.c. rubro ferretería, concepción 2015*. Lima - Perú: Universidad Católica Los ángeles de chimbote.
- Hemeryth Charpentier, F., & Sanchez gutierrez , J. M. (2013). *Implementación de un sistema de control interno Operativo en los almacenes para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C de la ciudad de Trujillo - 2013*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACIÓN_SISTEMA_CONTROL.pdf
- Hernandez Sampieri, R., Fernández collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Mc Graw Hill educación.
- Jaller. (2004). *Marco Conceptual de Control Interno*. Lima: UAP.
- López López , A. L. (2011). *Control interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la ferretería ángel lópez* . Ambato - Ecuador: Universidad técnica de ámbato.
- Mauricio, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Cali - Colombia.
- Mejía Quijano, C. (2009). *Autoevaluación de control intenro*. Colombia: Universidad EAFIT.
- Montilva , J. (1987). *Desarrollo de sistemas de información* . Merida .
- Norma Internacional de Contabilidad (NIC). (1995). *NIC (Norma Internacional de Contabilidad)*.
- Peña Mija, H. W. (2016). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACEN DE LAS EMPRESAS FERRETERAS EN EL PERÚ CASO: FERRETERIA GARVIL S.A.C HUANCABAMBA, 2016*. Piura: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE.
- Pita Soto, D. Y. (2015). *Manual de control interno contable para la Ferretería IVAN Y CELSO SOLÍS S.A. Del Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena, Año 2015*. La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena .
- Ramón, L. (21 de Mayo de 2012). *INFLUENCIA DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO SOBRE EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA*.

Obtenido

de

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfch7.html#tgarfse91.html>

Rivera, E. C. (2015). *La incidencia del control interno de los resultados de gestión de las empresas comerciales en el sector ferreterías del departamento de Piura, en el periodo 2014*. Pira - Perú: Universidad Católica Los ángeles de Chimbote .

ROJAS DIAZ, W. O. (2007). *Diseño de un sistema de control interno de una empresa Comercial de Repuestos Electronicos*. Tesis para optar el título de contador público y Auditor en el grado académico de Licenciado , Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Trinidad Vega, E. R. (2015). *Mecanismos de control interno en el inventario de las empresas comerciales de ferretería a nivel nacional, periodo 2013*. Chimbote - Perú: Universidad Católica Los ángeles de Chimbote.

William, L. (1965). *Procedimientos de Auditoría* . Buenos Aires: Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal,.

Winslow Taylor , F. (1986). *La administración científica* . wasington.

ANEXOS

ANEXO 01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TABLA 28 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

		CRONOGRAMA															
N°	ACTIVIDADES	MES 01				MES 02				MES 03				MES 04			
1	Presentación del Línea Base del Proyecto	X															
2	Redacción del problema		x														
3	Planteamiento de enunciado, objetivos y justificación.					x											
4	Búsqueda y redacción de Antecedentes.						x										
5	Creación de la estructura de conceptos de la base teórica							x									
6	Redacción de las bases teóricas								x								
7	Redacción de la Metodología									x							
8	Construcción del instrumento de evaluación										x						
9	Validación de instrumentos											x					
10	Aplicación y recojo de información													x			
11	Análisis e interpretación de los resultados														x		
12	Presentación del Informe Final																x

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 02 PRESUPUESTO

Proyecto:

Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Perú: Caso empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L de Sullana y propuesta de mejora 2019

Localidad: Sullana

Ejecutor: Joel Olaya Castillo

(Expresado en soles)

TABLA 29 PRESUPUESTO

CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
Viáticos		350.00	350.00
lápices	10	1.00	10.00
lapiceros	10	1.50	15.00
Hojas bond	160	0.20	32.00
Pasajes y viáticos		380.00	380.00
Asesoría		220.00	220.00
Copias e impresiones		150.00	150.00
Grapadora	1	15.00	15.00
Memoria USB	1	45.00	45.00
Gastos varios		180.00	180.00
Empastado	1	25.00	25.00
Total			1,422.00

Fuente: Elaboración Propia.

FINANCIAMIENTO

El proyecto será auto-financiado

ANEXO 03 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO PARA EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA

FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L

La información que usted proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que agradezco su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi investigación titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú: Caso empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – de Sullana, 2019”

En las preguntas que a continuación se le presenta, sírvase elegir una alternativa, marcando para tal fin con un aspa (X). Esta técnica es anónima y se le agradece su colaboración.

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
N°	PREGUNTA			
AMBIENTE DE CONTROL				
01	¿Utiliza formatos pre establecidos para ingreso / salida de mercaderías?	x		
02	¿La entidad dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su misión?		x	
03	¿Se han implementado las políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción de los trabajadores?	x		
04	¿Se realiza evaluaciones continuas internas de los resultados?		x	
05	¿Se toman medidas correctivas en respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos o ante las violaciones del código de conducta?	x		

EVALUACIÓN DE RIESGOS				
06	¿Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes externas?		x	
07	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?	x		
08	¿Existen los mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos específicos o globales?	x		
09	¿Existe un sistema de indicadores de rendimiento implementado en la entidad para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen las desviaciones importantes?	x		
10	¿Crees que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa?	x		
ACTIVIDAD DE CONTROL				
11	¿Las registraciones contables se realizan en secuencia numérica y por fecha?	x		
12	¿Existe una supervisión y monitoreo de las actividades que realiza en la entidad?		x	
13	¿Se han establecido controles físicos y lógicos que permitan detectar accesos no autorizados?		x	
14	¿Se realizan las evaluaciones con la periodicidad adecuada?	x		
15	¿Existe una comunicación adecuada entre todas las áreas de la entidad y de una información completa, puntual y suficiente que permita que las personas cumplan con sus responsabilidades eficazmente?	x		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
16	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?		x	
17	¿Cumple con los Principios Institucionales de Seguridad de la Información?	x		
18	¿Se comunica con eficacia a los trabajadores las tareas y responsabilidades de control?		x	

19	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?		x	
20	¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?		x	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
21	¿La empresa se asegura que sean atendidas las recomendaciones materia del control interno?	x		
22	¿Se controla y supervisa las actividades al personal?	x		
23	¿El personal, en el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del sistema de Control Interno?	x		
24	¿Se fija el alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales del sistema de Control Interno?		x	
25	¿La entidad realiza un seguimiento de las recomendaciones de los auditores internos y externos sobre medios para fortalecer los controles internos?		x	

ANEXO 04 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD
DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD GRUPO DE ENTREVISTA
PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA
FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L**

PREGUNTAS		RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
N°	ALMACÉN			
01	¿Existen políticas definidas en el área de Almacén?			
02	¿Las salidas de mercaderías de almacén: están debidamente documentadas?			
03	¿Son adecuadas las medidas de seguridad contra robos, incendio?			
04	¿Tiene contratado seguros que salvaguarden los inventarios?			
05	¿Utiliza el registro kárdex para los productos?			
06	¿Cuenta con programa informático para el registro de inventarios?			
	TESORERÍA			
07	¿Realiza arqueos de caja?			
08	¿Cuenta con algún registro para las cuentas por cobrar?			
10	¿Sabe cuáles son las funciones del área de tesorería?			
11	¿Registra los ingresos y egresos de efectivo?			
12	¿Se deposita dentro de las 24 horas todo el efectivo recibido a las cuentas correspondientes?			
	VENTAS Y COBRANZAS			
13	¿Realiza ventas al crédito?			
14	¿Cuenta con base de datos de la cartera de clientes?			
15	¿Se tiene un control de las cuentas por cobrar en situación de vencidas y por vencer?			
16	¿Existen políticas de ventas para la atención al cliente?			

ANEXO 04 PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

EMPRESA FERRETERÍA Y PINTURAS J KOLOR

JOSÉ ORLANDO MIO HUANCAS

Gerente general

Estimado y distinguido señor:

Me place extender un cordial saludo en esta ocasión yo JOEL OLAYA CASTILLO identificado con DNI: 46149144 estudiante de la facultad de ciencias contables financieras y administrativas escuela profesional de contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – filial Sullana, me presento ante usted para solicitarle permiso para realizar mi proyecto de tesis en su prestigiosa empresa Ferreteria y Pinturas J KOLOR S.R.L, y acceso a la misma para con fines de obtener información que me permita desarrollar mi proyecto de investigación.

Se ha visto que la empresa Ferreteria y Pinturas J KOLOR S.R.L, es una empresa en crecimiento, he decidido visitar sus instalaciones para obtener información que me ayuden a completar mi proyecto de tesis denominado: "Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú: caso empresa J KOLOR sociedad comercial de responsabilidad limitada – Sullana, 2018.

Con saludos cordiales agradecerle a esta solicitud.

Atentamente

JOEL OLAYA CASTILLO
46149144

FERRETERIA Y PINTURAS J KOLOR S.R.L
RUC: 20526283631
[Firma]
Santa Marisol Olaya Castillo
GERENTE ADMINISTRATIVO



FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L.

MATIZADOS DE COLORES ACRILICOS, URETHANOS, DUCOS, LATEX PARA INTERIORES
Y EXTERIORES ARTICULOS DE FERRETERÍA - AL GUSTO DEL CLIENTE

RUC: 20530333931

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

El que suscribe propietario y gerente general de la empresa Ferreteria y Pinturas J'KOLOR S.R.L. con RUC: 20530333931 ubicada en la Av. Buenos Aires # 660 Sta. Teresita Sullana.

Hace constar:

Que bajo mi consentimiento el estudiante JOEL OLAYA CASTILLO de la facultad de contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-ULADECH - Sullana ha aplicado en mi empresa el instrumento: encuesta con la finalidad de realizar la investigación denominada: "Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú: caso empresa J'KOLOR sociedad comercial de responsabilidad limitada - Sullana, 2018.

Se expide el siguiente documento a solicitud del interesado.

FERRETERIA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L.
RUC: 20530333931

Santa Marisol Olaya Castillo
GERENTE ADMINISTRATIVO

GERENTE GENERAL

ANEXO 05 FICHA RUC DE LA EMPRESA J'KOLOR

Número de RUC:	20530333931 - FERRETERIA Y PINTURAS J'KOLOR S.R.L.		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	19/11/2014	Fecha de Inicio de Actividades:	19/11/2014
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. BUENOS AIRES NRO. 660 (COST DE LA BOTICA SAN LUIS) PIURA - SULLANA - SULLANA		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼	Obligado a emitir CPE: SI	Ver comprobantes obligados
Sistema de Emisión Electronica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2016		
Padrones :	NINGUNO ▼		