



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL
ÁREA DE ALMACÉN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ:
CASO EMPRESA LA CASITA DEL REGALO
EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD
LIMITADA – SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA,
2017**

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

AUTORA:

BACH. CASTRO RUIZ ANAY ISABEL

ASESOR:

**MGTR. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS
SULLANA-PERÚ**

2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL
ÁREA DE ALMACÉN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ:
CASO EMPRESA LA CASITA DEL REGALO
EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD
LIMITADA – SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA,
2017**

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

AUTORA:

BACH. CASTRO RUIZ ANAY ISABEL

ASESOR:

**MGTR. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS
SULLANA-PERÚ**

2017

JURADO EVALUADOR

Mgr. CPCC. Donald Errol Savitzky Mendoza
Presidente

Mgr. CPCC. Mauro Antón Nunura
Miembro

CPC. Pedro Mino Morales
Miembro

Mgr. CPCC. Adolfo Antenor Jurado Rosas
Asesor

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento infinito a Dios por guiar mis pasos día a día, por bendecirme y haberme ayudado a llegar hasta este momento tan importante en mi formación profesional.

.

A mis padres por su apoyo incondicional para poder conseguir mis metas trazadas, por seguir brindándome su amor infinito.

A mi profesor asesor por su apoyo y asesoramiento brindado para llevar a cabo este trabajo que me ayuda a crecer en mi vida profesional.

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedica a Dios, por ser mi guía siempre y por haberme bendecido con esta vida que crece dentro de mí, en mi vientre, por el cual daré y hare lo necesario para que se sienta siempre orgulloso de mi.

A mis padres que son las personas que más amo en este mundo, por siempre estar a mi lado, brindándome su amor, ayuda y apoyo incondicional en cada momento de mi vida. A mi esposo por su apoyo incondicional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL AREA DE ALMACÉN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA LA CASITA DEL REGALO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA – SULLANA, Y PROPUESTA DE MEJORA, 2017. La investigación tuvo como objetivo general “Determinar y describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú y del Área de almacén de la Empresa Casita del Regalo EIRL, 2016”. La investigación es de tipo Cuantitativo, nivel Descriptiva y para ello se utilizó el método de diseño no experimental. Nuestra población estuvo conformada por la empresa La Casita del Regalo EIRL, y se aplicó el instrumento de investigación Entrevista, obteniendo como resultado que: el área de almacén carece de organización y control. La conclusión más resaltante de nuestro proyecto de investigación es que la empresa La Casita del Regalo EIRL, no cuenta con un adecuado control interno en el área de almacén, ya que carece de un manual de normas y procedimientos administrativos del área de almacén, asimismo no cuenta con un control de inventario de kardex, no utiliza un tarjeta bincard, como tampoco utiliza los formatos adecuados para registrar las entradas y salidas de la mercadería al almacén, lo que genera que no se lleve en adecuado control en relación a sus inventarios físicos.

Palabras Claves: Control Interno, Empresas Comerciales, Área de Almacén.

ABSTRACT

The present research work entitled "CHARACTERIZATION OF THE INTERNAL CONTROL OF THE AREA OF WAREHOUSE OF THE MICRO AND SMALL COMPANIES OF THE TRADE SECTOR OF PERU: CASO COMPANY LA CASITA DEL REGALO INDIVIDUAL COMPANY OF LIMITED RESPONSIBILITY - SULLANA, AND PROPOSED IMPROVEMENT, 2017. The Research had as a general objective "To determine and describe the characteristics of the internal control of Micro and Small Enterprises of the commerce sector of Peru and of the Warehouse Area of the Casita del Regalo EIRL, 2016". The research is of the quantitative type, descriptive level and for this the non-experimental design method was used. Our population was conformed by the company La Casita del Regalo EIRL, and the Interview research instrument was applied, obtaining as a result that: the warehouse area lacks organization and control. The most important conclusion of our research project is that the company La Casita del Regalo EIRL does not have an adequate internal control in the warehouse area, since it lacks a manual of norms and administrative procedures of the warehouse area, has an inventory control of kardex, does not use a bincard card, nor does it use the appropriate formats to record the inflows and outflows of the merchandise to the warehouse, which generates that it does not take in proper control in relation to its physical inventories.

Key Words: Internal Control, Commercial Companies, Warehouse Area

INDICE

JURADO EVALUADOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE	viii
Índice de gráficos.....	x
Índice de Cuadros	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura	3
2.1 Antecedentes.....	3
2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional	3
2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional.....	6
2.1.3 Antecedentes a nivel Regional y Local.....	11
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	14
2.2.1 Teorías del Control Interno.....	14
2.2.2 Teorías de Almacén	24
2.2.3 Teorías de Empresa.....	28
2.3 Marco Conceptual.....	30
2.3.1 Control Interno.....	30
2.3.2 Almacén	31
2.3.3 Empresa	31
III. Metodología	32
3.1 El Tipo y Nivel de la Investigación	32
3.2 Diseño de la Investigación	32

3.3 Población y muestra.....	32
3.3.1 Población	32
3.3.2 Muestra	32
3.4 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	33
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5.1. Técnicas	35
3.5.2. Instrumentos.....	35
3.6 Plan de Análisis	35
3.7 Matriz de consistencia	36
IV. Resultados.....	37
4.1 Resultados.....	37
4.2 Análisis de los Resultados	42
V. Conclusiones	58
VI. Recomendaciones	60
VII Referencias bibliográficas	61
VIII Anexos	65

Índice de gráficos

Grafico N° 1: Flujograma de las Políticas de compras	46
Grafico N° 2: Flujograma de la recepción de mercadería	50
Grafico N° 3: Despacho de mercadería	53
Grafico N° 4: Devolución de mercadería al almacén	56

Índice de Cuadros

Cuadro N° 1: Objetivos del Control Interno Administrativo	16
Cuadro N° 2: Objetivos del Control Interno Contable	16
Cuadro N° 3: Clases de Almacén.....	25
Cuadro N° 4: Tipos de Almacén	26
Cuadro N° 5: Principios del Almacén	27
Cuadro N° 6: Funciones del Almacén.....	28
Cuadro N° 7: Objetivo N° 1	37
Cuadro N° 8: Objetivo N° 2	38
Cuadro N° 9: Objetivo N° 3	39
Cuadro N° 10: Formato Control de Stock de Mercadería	47
Cuadro N° 11: Formato Requerimiento De Compra De Mercaderia.....	48
Cuadro N° 12: Formato Comprobante de Recepción de Mercadería.....	51
Cuadro N° 13: Formato Nota de Pedido	54
Cuadro N° 14: Formato Nota de Recepción de Devoluciones.....	57

I. Introducción

En el Perú las empresas necesitan tener un correcto control en el área de almacén, debido a que dicha área es fundamental para la toma de decisiones de la empresa.

Según Rivera Fernandez (2015) El control interno ha adquirido gran importancia en los últimos años tanto en el nivel financiero, administrativo, productivo, económico y legal, debido a que permite a la alta dirección de una organización dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales.

Según Diaz (2016) el control interno es una parte significativa de una empresa sin importar que sea una transnacional o una PYME de cualquier giro o naturaleza. Su importancia radica en prevenir riesgos como fraudes y malos manejos, al mismo tiempo que se cuidan los ingresos y se evalúa la eficiencia organizacional.

El control interno en las empresas ayuda a evitar el fraude y pérdida de la mercadería, del mismo modo origina en la empresa un ambiente de orden y disciplina para su correcto funcionamiento, lo que conlleva a buena imagen a los clientes, contribuyendo así a un mejor manejo en relación a sus inventarios del mismo modo mejora del área de almacén.

En la provincia de Sullana se puede observar que en la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas no cuentan con un sistema de control interno en el área de almacén, la gran mayoría de ellas debido a esto no pueden determinar sus stock en relación a su mercadería, asimismo no cuentan con una persona adecuada para tener a cargo el área de almacén, además están expuestos al no contar con un buen control a riesgos, perdidas de mercadería en los almacenes que puede llevar al cese temporal o parcial de las actividades comerciales de una empresa.

La Casita del Regalo EIRL, ubicada en la calle san Martin 637 de la provincia de Sullana, fue constituida el 04 de febrero de 2009, con N° de Partida 11037421, bajo la gerencia de la Sra. Rosa Mercedes Quiroz Arrunátegui, dedicada a la venta de loza, regalos para toda ocasión, adornos para el hogar, bisutería, etc., orientada a la atención eficiente y eficaz de sus clientes, necesitando un control eficiente del inventario de materiales y suministros para ofrecer sus productos, la problemática que se presenta es que al no contar con dicho control interno no es posible detectar las causas de las

pérdidas y/o deterioro, del mismo modo no permite realizar las correcciones pertinentes lo que ha conllevado a tener clientes insatisfechos.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno del área de almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la Empresa La Casita del Regalo EIRL de Sullana y como se podría mejorar, 2017?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del control interno del área de almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la Empresa La Casita del Regalo EIRL, de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2017.

Para poder conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Describir las características del control interno del área de almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2017.
- Describir las características del control interno del Área de Almacén de la Empresa La Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017.
- Realizar un análisis comparativo de las características del control interno del Área de Almacén de las de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, y de la empresa la Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017.
- Hacer una propuesta de mejora del control interno en el Área de Almacén de la empresa la Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017.

Finalmente, la investigación se justifica por: Dar a conocer como se caracteriza el control interno en el área de almacén en la empresa LA CASITA DEL REGALO E.I.R.L, si bien es cierto el control interno en dicha área es parte esencial del crecimiento de una empresa, hoy en día las empresas deben de dar más prioridad en llevar un mejor manejo del control interno ya que con ello permitirá mejorar los procesos administrativos, contables y económicos así mismo ayudara para la toma de decisiones en mejora y crecimiento de la empresa.

Hoy en día la gran mayoría de las MYPES no cuentan con un buen manejo ni sistema de control interno en el área de almacén lo que no les permite verificar y obtener información veraz, confiable y exacta sobre sus inventarios, lo que ocurre con la

empresa la Casita del regalo que no cuenta con un correcto manejo de control en el área de almacén.

Con el desarrollo de la investigación, lograremos afianzar nuestros conocimientos académicos, con el objetivo de saber las Características del control interno en el área de almacén de la empresa, contribuyendo así en nuestro desarrollo profesional; además el presente trabajo de investigación quedara para la Universidad como antecedente o referencia en futuras investigaciones similares a esta, dentro de la provincia de Sullana.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional

Posso Rodelo & Barrios Barrios (2014) En su tesis titulada: *“Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”*, realizado en la ciudad de Cartagena, teniendo como objetivo general *“Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras”*.

La investigación fue de tipo analítico - descriptivo, la información la obtuvo a través de la aplicación de tres instrumentos que fueron utilizados para recoger los datos provenientes de la observación directa y presencial, un cuestionario y una entrevista los cuales se aplicaron a empleados del Eco hotel la Cocotera, la población estuvo conformada por el Personal Administrativo de la entidad. Los principales resultados y conclusiones de la investigación son los siguientes: Mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se evidenció que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa.

Por esta razón los autores finalmente estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.

Lopez Meneses (2016) en su tesis titulada: “Diseño de un Sistema de Control Interno de Inventarios en la Ferretería “Lozada” tuvo como objetivo general: Diseñar un sistema de control de inventarios riguroso relativo al ingreso y despacho de la mercadería con las cuales se obtendrán como resultado inventarios con menos porcentaje de error, así como su validación y cálculo de precios de venta competitivo. La investigación fue observacional y correlacional. Los principales resultados y conclusiones de dicha investigación son los siguientes: No se realiza una constatación física periódica de la mercadería de tal manera que en varias ocasiones se han presentado pedidos que no se pueden cumplir debido a que no se encuentran en existencias. No existe un control permanente a nivel de inventarios en lo referente a las entradas y salidas de mercadería.

Segovia Villavicencio (2011) en su tesis titulada: “*Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Cía. Ltda.*”, realizado en la ciudad de Ecuador, teniendo como objetivo general: “Diseñar e implementar un sistema de control interno en la Compañía DATUGOURMET Cía. Ltda. Para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones”. La investigación fue tipo de estudio descriptivo, mediante el cual analizó el objeto de estudio, que en este caso fue la Compañía Datugourmet Cía. Ltda, para el recojo de la información aplicaron entrevistas y cuestionarios a las personas involucradas en el desarrollo del tema, también fichas bibliográficas y nemotécnicas para lo cual hicieron uso de los libros, normas, leyes, reglamentos y publicaciones que posean información adecuada y útil para el desarrollo del tema propuesto. Los principales resultados

y conclusiones de la investigación son los siguientes: La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz. La compañía Datugourmet Cía. Ltda. Se desempeña en un campo económico que presenta muchas oportunidades de crecimiento, condición que exige la implementación de un sistema de control interno para el control de sus procesos desempeñados en las unidades técnicas y administrativas.

Salazar Cajas & Villamarín Álvarez (2011) en su tesis titulada: *“Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. Ubicada en la Parroquia Aláquez del Cantón Latacunga, para el período económico 2011”* expresó como objetivo general: “Mejorar los procesos administrativos y financieros que desarrolla la empresa, a través del diseño de un Sistema de Control Interno, en el cual se detalle de forma clara y ordenada las funciones, procedimientos y políticas a seguir en la institución, para que ayuden alcanzar la eficiencia, eficacia, efectividad y economía en el uso de sus recursos”.

Dicha investigación fue de tipo Descriptiva, diseño no experimental, para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta aplicada a los 28 miembros del personal operativo, ya que a través del cuestionario se obtuvo información de un gran número de sujetos, una entrevista se utilizó en aquellos casos en donde no existía un número significativo de sujetos de investigación, como fue el caso del Gerente General, Gerente Financiero, Gerente de Comercialización, Técnico de Campo, Técnico de Pos cosecha, y a la Auxiliar de Contabilidad –Secretaria, obteniendo así un universo de investigación de 34 personas, también aplicó el método de la Observación Directa, se aplicó con el fin de empaparnos sobre el sistema de los procesos administrativos en la empresa SANBEL FLOWERS Cía. Ltda., a través de un cuaderno de notas.

Los principales resultados y conclusiones de la investigación son los siguientes: La empresa no dispone de un Sistema de Control Interno adecuado a sus necesidades de manera que le permita desarrollar sus actividades de forma apropiada. Los empleados desconocen los procesos administrativos correctos que se deben seguir para el eficaz cumplimiento de cada actividad dentro de la empresa. Los trabajadores operativos no tienen conocimiento de los beneficios sociales que les asisten dentro de la empresa, debido a que el sistema de comunicación no es óptimo, así como también por el desinterés que muestran con respecto a estos temas. La empresa presenta una debilidad en cuanto a la escasa capacitación que brinda a los trabajadores especialmente en las áreas de seguridad y manejo de equipos, lo que ha provocado que el rendimiento laboral no sea el adecuado. Así mismo se detectó que existe falta de delimitación de responsabilidades en las actividades que se ejecutan en la empresa.

2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional

Ramírez Dávila (2016) en su tesis titulada: *“Caracterización del control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferretería del Perú: caso Malpisa EIRL. Trujillo, 2016”*, expresó como objetivo general: “Describir y determinar las características del control interno de inventarios en las empresas comerciales de ferretería del Perú y en la empresa Malpisa E.I.R.L. Trujillo, 2016”. Dicha investigación fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por las empresas comerciales de ferretería en Trujillo, de la cual se eligieron como muestra a la empresa Malpisa E.I.R.L. A la cual se le aplicó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, observación directa y la entrevista; aplicada al dueño de la empresa, al contador y al personal de los almacenes, dicha investigación obtuvo los siguientes resultados: El control interno de inventarios es de suma importancia para todas las empresas en general, ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos

productivos, y así minimizar los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la rentabilidad y competitividad de las mismas.

Los principales resultados y conclusiones de dicha investigación son las siguientes: Al revisar la literatura pertinente, no han encontrado trabajos del control interno de inventarios en las empresas comerciales de ferretería en Trujillo, pero la mayoría de autores revisados coinciden que el control interno de inventarios es una herramienta que mejora la gestión de inventarios en las empresas en general, promoviendo eficiencia, eficacia y economía en los procesos. Los resultados que obtuvieron de la entrevista que le realizaron al representante de la empresa en estudio ha reflejado que, la empresa no cuenta con un manual de organización, funciones y procedimiento eficiente para el control de sus inventarios, además de la falta de confirmaciones y revisiones de la documentación con el inventario físico, permitiendo encontrar faltantes y sobrantes de las existencias.

Beltrán Chavéz (2016) en su tesis titulada: *"Caracterización del control interno de Las empresas privadas del Perú: caso de la Empresa "Servicios importados de repuestos Industriales" S.A.C." de Nuevo Chimbote, 2015.*" Teniendo como objetivo general: "Determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del Perú y de la empresa "SERVICIOS IMPORTADOS DE REPUESTOS INDUSTRIALES S.A.C" de Nuevo Chimbote, 2015. Dicha investigación fue de tipo cualitativo y descriptivo, para el recojo de la información utilizaron el método de revisión bibliográfica-documental y de caso; fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso, a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: La mayoría de los autores nacionales señalan las características del control interno en las empresas privadas del Perú, como una herramienta de gestión que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismos, por lo tanto, no se trata solamente de

manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas; sin embargo son aplicadas inadecuadamente, por responder a una estructura organizativa de tamaño reducido de personal. Afirma que el control interno permite evitar errores a través de una revisión periódica de procesos, actividades, tareas asignadas, verificando el cumplimiento de las mismas.

Hemeryth Charpentier & Sánchez Gutiérrez (2013) en su tesis titulada: *"Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013"*, en la ciudad de Trujillo, tuvo como objetivo general: "Demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013", dicha investigación fue de método Experimental de grupo único Pre Test – Post Test. La población y muestra utilizada para dicha investigación fueron 05 almacenes. Aplicaron como instrumentos de recolección de datos las Entrevistas, Observación directa y el Cuestionario aplicada al jefe de Logística y al personal de los almacenes, siendo estos los usuarios directos del sistema, obteniendo una perspectiva clara de la situación del Sistema de Control Interno Operativo actual, pudiendo detectar las deficiencias de este y proponer mejoras significativas.

Los principales resultados y conclusiones de la investigación son los siguientes: Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área. El personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma. Con la inversión en equipos y maquinarias se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los

almacenes; además, que permitirá estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorar la gestión de los inventarios y hacer un seguimiento al trabajo que realizan los almaceneros que se contrastará con los inventarios físicos mensuales. Se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios. En los almacenes de Obras se encontró desorganización; ya que los materiales no tenían un sitio específico de almacenamiento, lo que generaba desorden y congestión en dicha área. Esto conlleva a proponer una buena distribución física de los almacenes y llevar en práctica la Filosofía de las “5S” que permitió tener más orden y cuidado en la manipulación de los materiales sin que eso lleve a pérdidas por deterioro.

Obispo Chumpitaz (2014) en su tesis titulada: *“Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú. Caso empresas comerciales. Periodo 2013”*, teniendo como objetivo general: “Identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú en el periodo 2013”. Dicha investigación fue de tipo descriptiva, para el recojo de información utilizaron las fichas bibliográficas.

El principal resultado de dicha investigación fue el siguiente: El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial logrando en muchos casos alcanzar en 100% sus objetivos y metas programadas. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones en la vida empresarial. La principal conclusión de dicha investigación es la siguiente: La existencia de un control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. El entorno o ambiente forma al personal que desarrolle sus actividades

y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.

Marín Gutiérrez (2016) en su tesis titulada: *“Caracterización del control interno de las Empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa repuestos automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015”* expreso como objetivo general: “Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015”. Dicha investigación fue de tipo descriptiva-bibliográfica y de caso, para el recojo de la información utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista. Los principales resultados y conclusiones de dicha investigación son las siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica (antecedentes), la mayoría de autores afirman que el control interno permite mejorar la gestión de las empresas comerciales promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, mitigando riesgos que permiten el logro de objetivos institucionales; sin embargo, no se ha demostrado cuantitativamente cuántas empresas del sector comercio del Perú tienen implementado un sistema de control interno. Respecto al caso, evidenciaron que la empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L de Chimbote, no está aplicando debidamente los componentes del control interno; encontrándose mayores deficiencias en el ambiente de control y supervisión.

Finalmente, concluyen que tanto a nivel nacional como en la empresa del caso de estudio, los resultados coinciden porque en las empresas no están aplicando correctamente el control interno, puesto que se ha encontrado deficiencias en sus componentes, lo cual afecta a la gestión y esto conlleva a que no se esté cumpliendo con los objetivos y metas de las empresas. Afirma que la parte más vulnerable de toda empresa comercializadora es el control de inventarios, se

deben tomar las medidas necesarias para el manejo y conservación de mercaderías, mediante la comprobación y recuento tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas, siendo comprobadas con los registros existentes, de manera que se pueda prevenir el deterioro ocasionado por el tiempo, daños y malos manejos (robos) en el almacenamiento de la mercadería.

2.1.3 Antecedentes a nivel Regional y Local

Peña Medina (2016) en su tesis titulada: *“Los mecanismos de control interno Administrativo en los almacenes de las Empresas agrícolas en el Perú. Caso: Sociedad Agrícola Rapel S.A.C de la Ciudad de Piura, 2015”*, teniendo como objetivo general: “Determinar los mecanismos de control interno administrativo en los almacenes de las empresas agrícolas en el Perú. Y de la Sociedad Agrícola Rapel S.A.C de la ciudad de Piura, 2015, dicha investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicaron la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de la empresa.

Los principales resultados y conclusiones de dicha investigación son las siguientes: Existe información periódica, oportuna y confiable para el cumplimiento de metas y objetivos de almacén. Esto también se consigue mediante un control de inventarios en almacén permanente. La correcta utilización de los mecanismos de control interno con uso de la tecnología a través de un software de inventarios, permitió registrar, controlar y recibir información oportuna y confiable para el control de las existencias, en cumplimiento de metas y objetivos de la empresa.

Flores Palacios (2016) en su tesis titulada: *“Caracterización Del Control Interno Administrativo De Las Empresas Comerciales – Rubro Repuestos Automotrices*

En El Perú. Caso: Motorepuestos Bajaj S.A. – Piura, 2015.”, teniendo como objetivo general: “Describir las principales características del Control interno administrativo de las empresas comerciales – rubro repuestos automotrices en el Perú y de Motorepuestos Bajaj SA – Piura, 2015.”, dicha investigación fue de cualitativo, diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. La técnica que utilizaron fue la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio.

Los principales resultados y conclusiones de dicha investigación son las siguientes: El ambiente de control interno tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. Igualmente, tiene relación con los comportamientos de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo. Un buen Control Interno ayuda a los dueños o la gerencia, a tener una seguridad razonable de que los diferentes departamentos cumplan sus funciones. Así mismo ayuda a obtener información de forma rápida y confiable, y a la vez formar un buen ambiente de trabajo y por consiguiente mayor rendimiento, tanto en las actividades laborales del personal, como de la Empresa.

Verrando Cordova (2015) en su tesis titulada: “*Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña. Sullana, 2014*”, teniendo como objetivo general: “La Caracterización del Control Interno del Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña en la ciudad de Sullana 2014”, dicha investigación fue de tipo Cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal en la cual se realizó un cuestionario de 11 preguntas divididas de acuerdo a los componentes del control interno a los 22 empleados de la empresa.

Los principales resultados y conclusiones de dicha investigación son las siguientes: En el desarrollo de dicha tesis ha tenido en cuenta el control interno que involucra el manejo de la empresa, ha obtenido la descripción de las

características del restaurant con respecto a la distribución de funciones del personal que en un 90.91% no existe un manual de funciones. El 68.18% de los encuestados manifestaron que sus instalaciones si permitirían una labor de control interno. El 72.73% de los encuestados manifestaron que no se realiza control alguno ya que no existe un empleado específico. El 100% de los encuestados manifestaron que no se evalúa las causas de pérdidas, roturas y deterioros de los insumos. El 100% de los encuestados manifestaron que el mejoramiento de control interno reduciría los fraudes.

Suarez Cardenas (2015) en su tesis titulada: *“Caracterización del control interno administrativo en el área de almacén de las empresas agrícolas del Perú. Caso: Sociedad Agrícola Rapel SAC. Del distrito de castilla, periodo 2014”*. Expresó como objetivo general: “Determinar las principales características del control interno administrativo en el área de almacén de las empresas agrícolas del Perú y de la empresa Sociedad Agrícola Rapel SAC. Del distrito de Castilla, periodo 2014”. Dicha investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado con preguntas relacionadas a la investigación. La muestra no aleatoria por conveniencia estuvo conformada por la empresa Sociedad agrícola RAPEL SAC. Los principales resultados y conclusiones de la investigación son: La empresa cuenta con un manual de organización y funciones establecidas por la gerencia, el cual describe las funciones generales y específicas a nivel de cargos y puestos de trabajos con la finalidad de proporcionar información sobre las responsabilidades del personal y evaluar su cumplimiento de las mismas.

La empresa cuenta un manual de normas y procedimientos en el área de almacén con el fin de constituir un documento de apoyo y consulta al personal que se desempeña en esta área, razón por la cual contiene el desarrollo de sus actividades relativas a recepción, registro, almacenamiento y despachos de materiales. Los registros se encuentran actualizados en los movimientos diarios del almacén, el mismo que permite un adecuado control de los materiales en

relación a cantidades recepcionadas y despachadas debidamente valorizadas. El personal de la empresa realiza periódicamente un inventario físico el mismo que el contrarrestado con el inventario que sale del sistema que maneja de la empresa a fin de verificar si las recepciones y despachos de materiales son correctamente registrados en el mismo. La inadecuada rotación de materiales en el área de almacén, es perjudicial porque puede causar daño a los materiales, aumentar las mermas y desmedros de dichos materiales la inutilización de los materiales y aumenta los costos para la empresa.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Teorías del Control Interno

2.2.1.1 Control Interno

Barquero (2013) De acuerdo con las Normas Técnicas de Auditoría españolas emitidas en 1991 por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC): El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.

La definición que proporciona el manual de control interno Internal Control Integrated Framework publicado en 1992 por COSO, proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

2.2.1.2 Objetivos del control interno

Según Gómez (2001) plantea los siguientes objetivos:

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.

2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

2.2.1.3 Importancia del control interno

Según Coopers & Lybrand (1997) es importante porque ayuda a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable, también puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias, en resumen pueden ayudar que una entidad llegue a dónde quiere ir y evite sorpresas en el camino.

2.2.1.4 Clases de Control Interno

Según Estupiñán Gaitán (2006) existen dos clases de control interno:

2.2.1.4.1 El control interno administrativo:

El control interno administrativo es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo.

Cuadro N° 1: Objetivos del control Interno Administrativo

OBJETIVOS
<ul style="list-style-type: none">• Mantenerse informado de la situación de la empresa;• Coordinar sus funciones;• Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.• Mantener una ejecutoria eficiente;• Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas; <p>Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:</p> <ul style="list-style-type: none">• El control del medio ambiente o ambiente de control.• El control de evaluación de riesgo.• El control y sus actividades.• El control del sistema de información y comunicación.• El control de supervisión o monitoreo

Fuente: Elaboración propia

2.2.1.4.2 El control interno contable

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

Cuadro N° 2: Objetivos del control Interno Contable

OBJETIVOS
<ul style="list-style-type: none">• Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el periodo contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.• Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.• Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.• Que el acceso de los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa.

Fuente: Elaboración propia

2.2.1.5 INFORME COSO

Según Cabello Riquelme (2011) El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia. Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004, que incorpora las exigencias de ley Sarbanes Oxley a su modelo.

Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

Según Schmidt Gamboa (2008) El informe es un manual de control interno que publica el Instituto de Auditores Internos de España en colaboración con la empresa de auditoría Coopers & Lybrand. En control interno lo último que ha habido es el informe COSO (Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), -comenta- que es denominado así, porque se trata de un trabajo que encomendó el Instituto Americano de Contadores Públicos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos que agrupa a alrededor de cincuenta mil miembros y opera en aproximadamente cincuenta países, el Instituto de Administración y Contabilidad, y el Instituto de Ejecutivos Financieros.

Según Schmidt Gamboa (2008) El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde algunos de los componentes afectan sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros. Los cinco componentes forman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

2.2.1.5.1 Componentes del control interno

Según Barquero (2013) Los cinco componentes del control interno son:

2.2.1.5.1.1 Ambiente de control

Según Barquero (2013) El entorno de control es todo aquello que no es específico de un proceso de negocio concreto sino que influye en todas las actividades de la entidad. Dentro del entorno de control se puede incluir conceptos como la integridad, valores éticos y filosofía de la dirección, la organización del Consejo de administración, la implantación de un Comité de auditoría y auditoría interna, la estructura organizacional diseñada, la delegación de autoridad, las diferentes prácticas de recursos humanos, las formas de remuneración, etc.

a) Integridad y valores éticos

Según Ladino (2009) Los valores éticos son importantes y esenciales para el Ambiente de Control. El sistema de Control Interno se sustenta en los valores éticos, que definen la conducta de quienes lo operan. Estos valores éticos pertenecen a una dimensión moral y, por ello, van más allá del mero cumplimiento de las Leyes, Decretos, Reglamentos y otras disposiciones normativas. La autoridad superior del organismo debe procurar suscitar, difundir, internalizar y vigilar la observación de valores éticos aceptados, que orienten un sólido fundamento moral para su conducción y operación. Estos valores deben resaltar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal.

b) Competencia profesional

Según Ladino (2009) Se deben de caracterizar los directivos y empleados por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados. Por lo tanto los directivos como empleados deben: contar con un nivel de competencia profesional ajustado a sus responsabilidades, comprender suficientemente la importancia, objetivos y procedimientos del control interno.

c) Junta Directiva.

Según Estupiñán Gaitán (2006) Según Consejo de Administración y/o comité de auditoría.

Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, determinante que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación y compromisos necesarios para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los auditores internos y externos.

d) Filosofía administrativa y estilo de operación

Según Estupiñán Gaitán (2006) Los factores más relevantes y resaltantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información, y los principios y criterios contables, entre otros. Entre los elementos que influyen en el ambiente de control son: estructura organizativa, delegación de autoridad y de responsabilidad y políticas y prácticas del recurso humano.

e) Organigrama

Según Ladino (2009) Todo organismo debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un Organigrama. La estructura organizativa, efectuada y formalizada en un organigrama, construye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en base al cumplimiento de los objetivos del organismo, son planeadas, efectuadas y controladas.

2.2.1.5.1.2 Evaluación de riesgos

Según Barquero (2013), Forma parte del control interno el hecho de que la dirección analice cuales son los riesgos que pueden afectar a la entidad, los documente, los evalúe y establezca estrategias para afrontarlos.

En la identificación de riesgos debe considerarse la probabilidad de que se produzcan conductas fraudulentas dentro de la organización, en sus dos vertientes: la apropiación indebida de activos y la preparación de información maquillada.

a) Identificación de Eventos

Según Contraloría (2008) Relaciona e Involucra la caracterización de eventos potenciales de fuentes internas o externas que de alguna manera afectan el logro de los objetivos y metas. Incluye la distinción entre eventos que representan riesgos, oportunidades o ambas. Las oportunidades se reenvían hacia la estrategia de la dirección o a los procesos para el logro de los objetivos.

b) Evaluación de Riesgos

Según Contraloría (2008) Se evalúan los riesgos identificados para establecer una base y determinar cómo deben ser administrados, se asocian y unen con los objetivos que pueden afectar y son evaluados sobre una doble perspectiva inherente y residual, considerando su probabilidad e impacto.

c) Respuesta a los Riesgos

Según Contraloría (2008) La dirección superior después de evaluar los riesgos relevantes, determina como responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, aceptar, reducir y compartir. La dirección superior elige un conjunto de acciones para poner en línea los riesgos con sus tolerancias respectivas y el riesgo aceptado por la entidad.

2.2.1.5.1.3 Actividades de control

Según Barquero (2013), Son los procedimientos que se encuentran a lo largo de cualquier proceso de negocio de una entidad y que han sido diseñados por la dirección para mitigar los riesgos identificados (ver apartado anterior) en el mismo. De todos los componentes del control interno que define COSO, éste es el que coincide con la idea clásica de control interno, es decir, conciliaciones bancarias, recuentos físicos, etc.

a) Separación de tareas y responsabilidades

Según Ladino (2009) Las tareas y responsabilidades son esenciales relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, deben ser asignadas a personas diferentes. El propósito de esta norma es procurar una responsabilidad dentro de la estructura organizacional. Coordinación entre áreas, equilibrio conveniente de autoridad y así también evitar que los aspectos fundamentales de una transacción u operación queden recargados en una misma persona o sector, se reduce notoriamente el riesgo de errores, despilfarros o actos ilícitos, y aumenta la probabilidad que, de producirse, sean detectados.

b) Coordinación entre áreas

Según Ladino (2009) La coordinación de tareas mejora la integración, la consistencia y la responsabilidad, y limita la autonomía. En ocasiones una unidad debe sacrificar en alguna medida su eficacia para contribuir a la del organismo como un todo. Cada área o subárea del organismo debe operar coordinada e interrelacionadamente con las demás áreas o subáreas. En un organismo, las decisiones y acciones de cada una de las áreas que la conforman, requieren coordinación. Para que el resultado sea efectivo, no es suficiente que las unidades que lo componen alcancen sus propios objetivos; sino que deben trabajar unidos para que se alcancen los objetivos trazados por el organismo

c) Documentación

Según Ladino (2009) Todo organismo debe contar con la documentación referente a su Sistema de Control Interno y a los aspectos pertinentes de las transacciones y hechos significativos. La estructura de control interno y todas las transacciones, hechos significativos, deben estar claramente documentados, y dicha documentación debe ser completa y exacta y posibilitar su seguimiento para la verificación por parte de directivos o fiscalizadores. La información sobre el Sistema de Control interno puede figurar en su formulación de políticas, y básicamente en el respectivo manual. Incluirá datos sobre objetivos, estructura y procedimientos de control.

d) Niveles definidos de autorización

Según Ladino (2009) Los actos y transacciones relevantes sólo pueden ser autorizados por funcionarios y empleados que actúen dentro del ámbito de sus competencias. Y ejecutados por la autorización es la forma idónea de asegurar que sólo se llevan adelante actos y transacciones que cuentan con la conformidad de la dirección. Esta conformidad supone su ajuste a la misión, la estrategia, los planes, programas y presupuestos. La autorización debe documentarse y comunicarse explícitamente a las personas o sectores autorizados. Estos deberán ejecutar las tareas que se les han asignado, de acuerdo con las directrices, y dentro del ámbito de competencias establecido por la normativa.

2.2.1.5.1.4 Información y comunicación

Según Barquero (2013) La información y la comunicación son componentes que soportan el funcionamiento del resto de componentes del control interno. Información no es sinónimo de datos. Información es la combinación de datos, con el análisis y presentación adecuados, para que sean relevantes para el usuario. Datos puede haber muchos, pero la dirección debe decidir qué información le será útil para el desarrollo de las diferentes actividades de control. La comunicación fluida y bidireccional con terceros, como pueden ser clientes y proveedores, puede ser muy beneficiosa para mejorar el control de la entidad. Por ejemplo, si se concilia saldos regularmente se puede detectar errores en la contabilización de las operaciones, y si se solicita que nos informen de los errores que se ha cometido en la gestión con ellos nos puede llevar a detectar errores de control interno.

a) Sistema de información

Según Contraloría (2008) Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan regularmente con el objetivo de suministrar a quienes deciden u operan dentro de una entidad, la información que se requiere para el ejercicio de sus funciones.

b) Sistema de Comunicación

Según Contraloría (2008) La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función debe ser especificada con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

2.2.1.5.1.5 Seguimiento o Supervisión

Según Barquero (2013), Las actividades de seguimiento son procedimientos realizados para evaluar si cada uno de los cinco componentes del control interno está funcionando correctamente. El concepto se puede confundir con un control detective o un control de supervisión (ver Actividades de control) al estar interrelacionados.

Las actividades de seguimiento son imprescindibles para tener la seguridad de que el control interno sigue siendo efectivo. Las actividades de un negocio son cambiantes, las personas pueden cometer errores, un empleado puede no haber entendido el objetivo del control que realiza, la configuración de la seguridad informática se puede desmontar por un cambio de versión, etc., por consiguiente, se debe establecer ciertas medidas para comprobar que los cambios en el entorno no han afectado a los controles establecidos y que estos siguen funcionando.

a) Actividades de supervisión continuada

Según Coopers & Lybrand (1997) Hay una gran variedad de actividades que permiten efectuar un seguimiento de la eficacia del control interno en el desarrollo normal del negocio. Comprenden actividades corrientes de gestión y supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras tareas rutinarias.

b) Evaluaciones puntuales

Según Coopers & Lybrand (1997) Aunque los procedimientos de supervisión continuada suelen proporcionar información importante sobre la eficacia de otros componentes de control, de vez en cuando un replanteamiento del sistema resultará útil. Con ocasión de dicho replanteamiento, se puede examinar la continuidad de la eficacia de los procedimientos de supervisión continuada.

c) Comunicación de deficiencias

Según Coopers & Lybrand (1997) Las deficiencias en el sistema de control interno pueden ser detectadas tanto a través de los procedimientos de supervisión continuada realizados en la entidad como de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno, así como a través de terceros. El término "deficiencia" se usa aquí en un sentido amplio como referencia a un elemento del sistema de control interno que merece atención, por lo que una deficiencia puede representar un defecto percibido, potencial o real, o bien una oportunidad para reforzar el sistema de control interno con la finalidad de favorecer la consecución de los objetivos de la entidad.

2.2.2 Teorías de Almacén

2.2.2.1 Almacén

Según Lagos (2011) Un almacén básicamente es un espacio, recinto, edificio, o instalación donde se suele guardar la mercancía, pero al mismo tiempo puede hacer otras funciones, como por ejemplo el acondicionamiento de productos determinados, hacer recambios (tanto para el mantenimiento como para la existencia técnica), etc.,

Según Pérez Porto & Gardey (2015) Es un espacio destinado al depósito y/o la comercialización de mercaderías. De acuerdo a la región geográfica y al contexto, el término puede referirse diferentes tipos de establecimientos.

2.2.2.2 Clases de Almacén

Según Santos Coughil (2011) define la siguiente clasificación de los almacenes:

Cuadro N° 3: Clases de Almacén

CLASIFICACION	
Según naturaleza de artículos almacenados	<p>Características físicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frio - Peligroso - Valor <p>Situación en el flujo logístico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materias primas - Semielaborados - Productos terminados <p>Otros usos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recambios - Materiales auxiliares - Archivos
Según su función en la logística de distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Planta - Campo - Transito o plataforma - Temporales o depósitos
Según su régimen jurídico	<ul style="list-style-type: none"> - Propio - Alquiler - Leasing (Inicialmente alquiler, para terminar comprando)
Según las técnicas de manipulación	<p>Concepto de apilabilidad: Número de bultos que se pueden apilar sobre otro de las mismas características.</p> <p>En Bloque: Apilar bultos unos encima de otros de forma regular.</p> <p>Convencionales: Todas las ubicaciones (unidades almacenadas) son accesibles.</p> <p>Compactos: Bloques de almacenaje para productos no aplicables.</p> <p>Dinámicos: Existen dos variantes, Carga por un lado y descarga por el otro, con dos pasillos de cabecera y carga y descarga por el mismo lado (push-pull), con un solo pasillo de cabecera.</p> <p>Móviles: Las estanterías se desplazan con las mercancías a cuestras.</p> <p>Semiautomáticos: Son aquellos almacenes en donde existen algunas instalaciones de manutención que mejoran la actividad intema, como por ejemplo la recepción, la preparación de pedidos, etc. pero utilizan los mismos sistemas de almacenaje.</p> <p>Automáticos: Aquellos sistemas que utilizan elementos de almacenaje en altura y la manutención principal.</p>

Fuente: Elaboración propia

2.2.2.3 Tipos de Almacén

Según Mendoza Recibo (2009) define los diferentes tipos de almacenes:

Cuadro N°4: Tipos de Almacén

TIPOS	DEFINICION
Almacén de productos terminados	Presta servicio al departamento de ventas guardando y controlando las existencias hasta el momento de despachar los productos a los clientes.
Almacén de materia prima y partes componentes	Este almacén tiene como función principal el abastecimiento oportuno de materias primas o partes componentes a los departamentos de producción.
Almacén de materias auxiliares	Los materiales auxiliares son todos aquellos que no son componentes de un producto pero que se requieren para envasarlo o empacarlo. Podemos mencionar los lubricantes, grasa, combustible, etiquetas, envases, etc.
Almacén en productos en proceso	Si los materiales en proceso o artículos semi-terminados son guardados bajo custodia y control, intencionalmente previstos por la programación, se puede decir que están en un almacén de materiales en proceso.
Almacén de herramientas	Un almacén de herramientas y equipo bajo la custodia de un encargado especializado para el control de esas herramientas, equipo y útiles que se prestan a los distintos departamentos y operarios de producción o de mantenimiento.
Almacén de materiales de desperdicio	Los productos partes o materiales rechazados por el departamento de control y calidad y que no tienen salvamento o reparación, deben tener un control separado; este queda por lo general, bajo el cuidado del departamento mismo.
Almacén de materiales obsoletos	Los materiales obsoletos son los que han sido discontinuados en la programación de la producción por la falta de ventas, por deterioro, por descomposición o por haberse vencido el plazo de caducidad. La razón de tener un almacén especial para este tipo de casos, es que los materiales obsoletos no deben ocupar los espacios disponibles para aquellos que son de consumo actual.
Almacén de devoluciones:	Aquí llegan las devoluciones de los clientes, en él se separan y clasifican los productos para reproceso, desperdicio y/o entrada a almacén

Fuente: Elaboración propia

2.2.2.4 Principios del Almacén

Según Parra Vera (2007) Los siguientes principios son básicos para todo tipo de almacén:

Cuadro N° 5: Principios del Almacén

PRINCIPIOS DEL ALMACEN
<ol style="list-style-type: none">1. La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.2. El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas, hasta donde sea posible, de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y de ayuda en el control de inventarios.3. Debe existir una sola puerta, o bien de entrada y otra de salida, y ambas bajo control.4. Hay que llevar un registro manual o computacional al día y control interno de entradas y salidas.5. Es necesario informar a control de inventarios y a contabilidad de los movimientos diarios de entradas y salidas de almacén y a programación y control de producción de las existencias.6. Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y codificado de compras, control de inventario y producción.7. Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillo, estante o espacio marcado con una nomenclatura numérica, alfa numérica, alfabeto. Esta misma ubicación debe coincidir con tu registro manual o en el sistema.8. Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por personal ajeno al almacén.9. Todo movimiento de mercadería de entrada y de salida debe ser respaldada por documento firmado, válido para la empresa.10. La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona ajena a la Bodega de almacenamiento excepto con una autorización por personal del Departamento.11. Los materiales deben obtenerse fácilmente cuando se necesiten (<u>Jus at Time</u>), dependiendo del rubro de la empresa.12. La disposición del almacén deberá facilitar el control de los materiales.13. El área ocupada por los pasillos respecto de la del total del almacenamiento, debe ser tan pequeña como lo permita las condiciones mecánicas para la operación.14. Las disposiciones del almacén deberá ser lo más flexible posible, es decir, deberá disponerse de manera que puedan hacerse modificaciones o ampliaciones con una inversión mínima adicional.

Fuente: Elaboración propia

2.2.2.5 Funciones del Almacén

Según Covarrubias Rodriguez (2012) Las funciones más importantes y comunes a todo tipo de almacén son:

Cuadro N° 6: Funciones del Almacén

FUNCIONES	DEFINICION
Recepción	Recibir para su guarda y protección todo tipo de artículos: materias primas, productos en proceso, productos terminados y otros materiales para la fabricación, el mantenimiento y la oficina
Almacenamiento	Custodia y resguardo fielmente todos los materiales o productos recibidos, tanto su cantidad como su buen estado.
Registro	Anotar en instrumentos de control todas las entradas y salidas de materiales o productos, para contar con datos al día de las existencias.
Mantenimiento	Conservar el almacén limpio y en orden, de tal manera que los materiales o productos de cierto tipo o clase estén en solo lugar, para facilitar su localización y recuento.
Despacho	Abastecer de materias primas y otros materiales a los departamentos de producción, o en su caso, de los productos terminados al departamento desembarques, requeridos para su venta

Fuente: Elaboración propia

2.2.3 Teorías de Empresa

2.2.3.1 Empresa

Según Treviño Jiménez (2009, pág. 5) La empresa es un grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y /o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Según Romero Curi (2011) La empresa es una organización relacionada con la sociedad, se encarga de realizar actividades utilizando recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr sus objetivos, tales como satisfacer metas con finalidad de lucro o sin lucrar; que se construye mediante conversaciones entre personas que conforman la empresa.

Según Sanchis Palacio & Ribeiro Soriano (1999, pág. 4) La definición más sencilla que se le atribuye a la empresa es aquella que la define como “la unidad económica básica de producción». Sobre esta definición deducimos dos planteamientos diferentes de la empresa. En primer lugar, una función económica general, según la cual la empresa «crea o aumenta la utilidad de los bienes y servicios para satisfacer las necesidades de las economías domésticas». En segundo lugar, una función técnico-productiva, según la cual la empresa «es un proceso de transformación de los factores productivos en productos finales a través de una determinada tecnología”.

2.2.3.2 Empresa del caso

“La Casita del Regalo EIRL”

2.2.3.2.1 Breve reseña histórica

“La Casita del Regalo EIRL” fue constituida el, 02 de Febrero del año 2009, bajo la ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, e inscrita en los Registros Públicos de Sullana, con partida N° 11037421. Siendo su representante legal la Señora Rosa Mercedes Quiroz Arrunátegui, identificada con su DNI: 03586518.

El 13 de Marzo del 2009 es inscrita en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) con RUC 20525880819, y domicilio fiscal en calle San Martín 637 Sullana.

El objetivo social de la empresa es dedicarse a la exportación, importación, comercialización y distribución de artículos de pasamanería, fantasía, regalos, locería, cristalería, juguetería, plástico, artículos de librería y de oficina.

2.2.3.2.2 Capital social

“La Casita del Regalo EIRL”, se constituyó como tal con escritura pública el 04/02/2009 y está inscrita con la partida electrónica N° 11037421 del Registro Personas Jurídicas de Zona Registral N° I – Sede Sullana, con un aporte en capital de:

El capital de la empresa es de S/. 20,000.00 totalmente suscrito y pagado en dinero en efectivo aportado por el titular.

2.2.3.2.3 Aspecto administrativo de la empresa

2.2.3.2.3.1 Misión

Somos una empresa orientada a ofrecer productos de calidad y variedad en el rubro del bazar, comprometidos con brindar la mejor atención, siendo la mejor opción para nuestros clientes.

2.2.3.2.3.2 Visión

Convertirnos en la empresa líder de la provincia, ofreciendo a nuestros clientes una asesoría especializada en sus compras y ser la mejor opción de trabajo para nuestros colaboradores.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Control Interno

Según Coopers & Lybrand (1997) El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Fiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

El control interno no constituye un acontecimiento o una circunstancia aislados, sino una serie de acciones que se extienden por todas las actividades de una entidad. Estas acciones son omnipresentes e inherentes a la gestión del negocio por parte de la dirección.

Según Ladino (2009) Control interno es una expresión que se utiliza con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. Por ello, a fin de lograr una adecuada comprensión de su naturaleza y alcance.

2.3.2 Almacén

Según Conde Zapata & Barreto (2007) El almacén es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.

2.3.3 Empresa

Según Estupiñán Gaitán (2006, pág. 9) Es la persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no lucrativa, que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar los factores de la producción en la forma más ventajosa para producir y/o distribuir bienes y/o servicios que satisfagan las necesidades humanas y por ende a la sociedad en general. Las empresas se pueden clasificar por el origen de la inversión, su objeto social, los productos, su tamaño, el tipo de sociedad, persona natural y sector económico.

III. Metodología

3.1 El tipo y Nivel de la Investigación

3.1.1 Tipo

La investigación es de tipo Descriptivo, debido a que el trabajo solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio.

3.1.2 Nivel

La Investigación es de Cuantitativo

3.2 Diseño de la Investigación

Esta investigación corresponde a un diseño de tipo no experimental debido a que no se manipularán las variables en estudio.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población del presente trabajo de investigación está conformada por la empresa La Casita del Regalo EIRL.

3.3.2 Muestra

La muestra estará conformada por 1 persona que forman parte de la empresa La Casita del Regalo EIRL, ubicada en Calle San Martín N° 637 – Sullana, la persona encargada de brindarnos dicha información será la gerente general de la empresa, la Sra. Rosa Mercedes Quiroz Arrunátegui, quien es también la que supervisa el área de almacén, ya que la empresa no cuenta con una persona adecuada encargada de dicha área.

3.4 Definición y operacionalización de variables e indicadores.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	SUB-DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO
CONTROL INTERNO	Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. Por ello, a fin de lograr una adecuada comprensión de su naturaleza y alcance.	El control interno está constituido por los siguientes componentes: - Ambiente de Control - Evaluación de Riesgos - Actividades de control - Información y Comunicación - Supervisión	Componentes	Ambiente de Control	Integridad y valores éticos	¿Se promueve la integridad y valores éticos de sus trabajadores en la empresa?	Entrevista
					Competencia Profesional	¿Cuenta con personal capacitado exclusivamente para el área de almacén?	Entrevista
					Junta Directiva	¿En su empresa existen normas y procedimientos de control establecidos para el área de almacén?	Entrevista
					Filosofía Administrativa	¿Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral en la empresa?	Entrevista
					Organigrama	¿La entidad cuenta con un organigrama y MOF?	Entrevista
				Evaluación de Riesgos	Identificación de Eventos	¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades en el área de almacén?	Entrevista
					Evaluación de Riesgos	¿La empresa cuenta con algún sistema o registro kardex para verificar el stock de mercadería que posee?	Entrevista
					Respuesta a los Riesgos	¿Con que frecuencia realiza inventarios físicos en su empresa?	Entrevista
				Actividades de control	Separación de tareas y responsabilidades	¿Se llevan a cabo periódicamente las verificaciones sobre la ejecución de las actividades, procesos, y tareas del personal?	Entrevista
					Coordinación de Tareas	Explique usted como se efectúa la programación de compras.	Entrevista
					Documentación	¿La entidad cuenta con un control de registro kardex o tarjeta bincard en el área de almacén?	Entrevista
					Niveles definidos de autoridad	¿Existe una persona responsable encargada de verificar el proceso del conteo de inventario físico?	Entrevista
				Información y	Sistemas de Información	¿Cree usted que existe orden en el control de sus inventarios	Entrevista

				Comunicación		para obtener información veraz sobre ellos?	
				Sistemas de Comunicación		¿Se mantiene comunicación en relación al stock de los inventarios para realizar las compras de mercadería y abastecer los almacenes?	Entrevista
				Supervisión	Actividades de supervisión continua	¿Existe revisiones sin previo aviso en el área de almacén?	Entrevista
					Evaluaciones puntuales	¿Se realizan conciliaciones de los inventarios físicos con los registros contables?	Entrevista
					Comunicación de Deficiencias	¿Los problemas detectados en el área de almacén del monitoreo se registran y comunican oportunamente a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas.	Entrevista
AREA DE ALMACEN	Un almacén básicamente es un espacio, recinto, edificio, o instalación donde se suele guardar la mercancía, pero al mismo tiempo puede hacer otras funciones, como por ejemplo el acondicionamiento de productos determinados, hacer recambios (tanto para el mantenimiento como para la existencia técnica), etc.,	El área de almacén tiene las siguientes funciones: - Recepción - Almacenamiento - Registro - Mantenimiento - Despacho	Funciones	Recepción	Recibir	¿Cuál es el procedimiento que se realiza para la recepción de la mercadería en el almacén?	Entrevista
					Protección		
				Almacenamiento	Custodia	¿Cuenta la empresa con un almacén en buen estado y que este bien resguardado para la seguridad de sus mercadería?	Entrevista
					Resguardo		
				Registro	Anotar	¿La entidad utiliza formatos adecuados para el control de las entradas y salidas en el área de almacén?	Entrevista
				Mantenimiento	Limpieza	¿La mercadería se encuentra en orden y codificada para su rápido acceso y localización en el almacén?	Entrevista
Orden							
Despacho	Entrega	¿Se mantiene un control al momento de la entrega o despacho de la mercadería al almacén?	Entrevista				

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

Para el recojo de la información se aplicará la técnica de la encuesta.

3.5.2. Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 17 preguntas relacionadas a la investigación.

3.6 Plan de Análisis

Para la ejecución del presente trabajo de investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos la entrevista, la cual consta de 17 preguntas, dirigida a la gerente de la empresa la Sra. Rosa Mercedes Quiroz Arrunátegui; no se tomó ningún tratamiento estadístico ya que para la recolección de la información se toman como referencia todas las preguntas de dicha entrevista.

Se trabajó en los programas: Word 2013, Excel 2013.

3.7 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Metodología	Recolector de Datos
<p>Caracterización del control interno del Área de Almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso: Empresa La Casita del Regalo EIRL, Sullana – Y Propuesta de mejora 2017.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno del Área de Almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la Empresa La Casita del Regalo EIRL de Sullana y como se podría mejorar, 2017?</p>	<p>Determinar y describir las características del control interno del Área de Almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la Empresa La Casita del Regalo EIRL, de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2017.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Describir las características del control interno del Área de Almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2017. - Describir las características del control interno del Área de Almacén de la Empresa La Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017. - Realizar un análisis comparativo de las características del control interno del Área de Almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, y de la empresa la Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017. - Hacer una propuesta de mejora del control interno en el Área de Almacén de la empresa la Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017. 	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Población: conformada por la Empresa La Casita del Regalo EIRL.</p> <p>Muestra: conformada por las 1 persona que forman parte de la empresa La Casita del Regalo EIRL</p>	<p>Entrevista</p>

IV. Resultados

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto al Objetivo específico 01. Describir las características del control interno del Área de almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2017

CUADRO 07: Objetivo N° 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Obispo Chumpitaz (2014)	Establece que el control interno permite medir y evaluar el grado eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial logrando en muchos casos alcanzar sus objetivos y metas programadas. asimismo También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones en la vida empresarial
Hemeryth Charpentier & Sánchez Gutiérrez (2013)	Determina que el control interno es un conjunto de medidas organizativas y operativas, que ante la falta de una estructura organizativa definida y la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se debe diseñar una estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área
Peña Medina (2016)	Señala que utilizar correctamente los mecanismos de control interno utilizando la tecnología a través de un software de inventarios, admite registrar, controlar y recibir información oportuna y confiable para el control de las existencias, en cumplimiento de metas y objetivos de la empresa.
Beltrán Chavéz (2016)	Afirma que el control interno permite evitar errores a través de una revisión periódica de procesos, actividades, tareas asignadas, verificando el cumplimiento de las mismas.
Marín Gutierréz (2016)	Afirma que en toda empresa comercializadora que la parte más débil es el Control de inventarios, por ello se deben tomar las medidas y las precauciones necesarias para el manejo y conservación de mercaderías, por medio de la comprobación y recuento tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas y comprobarlas con los registros existentes, de manera que se pueda prevenir el deterioro ocasionado por el tiempo, daños y malos manejos (robos) en el almacenamiento de la mercadería.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes del presente trabajo de investigación

4.1.2 Respecto al Objetivo específico 02: Describir las características del control interno del Área de Almacén de la Empresa La Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017.

✓ Resultado de la entrevista realizada a la gerente general la Sra. Rosa Mercedes Quiroz Arrunátegui.

CUADRO 08: Objetivo N° 2

N°	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Cuenta con personal capacitado exclusivamente para el área de almacén?	No, la empresa actualmente solo cuenta con una persona
2	¿La entidad cuenta con un organigrama y MOF?	No
3	¿En su empresa existen normas y procedimientos de control establecidos para el área de almacén?	No
4	¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades en el área de almacén?	No
5	¿La empresa cuenta con algún sistema o registró kardex para verificar el stock de mercadería que posee?	No
6	¿Con que frecuencia realiza conteo de inventarios físicos en su empresa?	No se efectúan concurrentemente solo una vez al año.
7	Explique usted como se efectúa la programación de compras.	La programación de las compras las efectúan solo con una revisión visual en relaciona la mercadería, se hace una lista de la mercadería que hay en menor cantidad y se pide al proveedor o en algunas veces se viaja para realizar las compras personalmente en lima, quien es responsable de efectuar dicho proceso es la gerente,
8	¿La entidad cuenta con formatos que permitan verificar la entrada y salida de la mercadería al almacén?	No, solo para la entrada y recepción de la mercadería se verifica con la guía de remisión y se efectúa un conteo y revisión.
9	¿La mercadería se encuentra codificada para su rápido acceso y localización en los almacenes?	Si pero de forma manual
10	¿Cuenta la empresa con un almacén en buen estado y que este bien resguardado para la seguridad de sus mercadería?	Si cuenta con almacenes seguros, en cuanto a infraestructura y seguridad, de lo que carece es de un poco de orden del personal.
11	¿Existen revisiones sin previo aviso en el área de almacén?	No
12	¿Se realizan conciliaciones de los inventarios físicos con los registros contables?	No

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al gerente de la Empresa La Casita del Regalo E.I.RL.

4.1.3 Respecto al Objetivo específico 03: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno del Área de Almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, y de la empresa la Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017.

CUADRO 09: Objetivo N° 3

RESULTADOS ELEMENTO DE COMPARACIÓN	OBJ. ESPECÍFICO N° 1	OBJ. ESPECÍFICO N° 2	RESULTA DOS
¿En su empresa existen normas y procedimientos establecidos para las funciones del personal en el área de almacén?	El control interno es un conjunto de medidas organizativas y operativas, que ante la falta de una estructura organizativa definida y la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se debe diseñar una estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área (Hemeryth Charpentier & Sánchez Gutiérrez 2013)	La empresa la Casita del Regalo EIRL, no cuenta con un organigrama, ni MOF, asimismo carece de un Manual de normas y procedimientos administrativos para el área de almacén lo que afecta a que el personal no tenga definido sus funciones y labores dentro de la entidad y por ende esto perjudica el control de la misma. (<i>pregunta 2 y3</i>)	No coincide
¿Cuenta la empresa con un almacén en buen estado y que este bien resguardado para la seguridad de sus mercadería?	Los controles internos permiten medir y evaluar el grado eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, asimismo También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades de	La empresa La Casita de Regalo EIRL, cuenta con almacenes seguros, en cuanto a infraestructura y seguridad e incluso tiene cámaras en los almacenes, además su mercadería se encuentra codificada, de lo que carece es de un poco de orden ya que no	coincide

forma oportuna. El entorno o ambiente forma al personal que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. (Obispo Chumpitaz 2014)

Explique usted como se efectúa la programación de compras, y ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para la recepción de la mercadería en el almacén?

Permite evitar errores a través de una revisión periódica de procesos, actividades, tareas asignadas, verificando el cumplimiento de las mismas dentro de la empresa. (Beltrán Chavéz 2016)

Para efectuar la programación de compras, al no contar con un control del stock de la mercadería en la empresa, las compras las efectúan solo con una revisión visual en relaciona la mercadería, se hace una lista de la mercadería que hay en menor cantidad y se pide al proveedor o en algunas veces se viaja para realizar las compras personalmente en lima, quien es responsable de efectuar dicho proceso es la gerente, y para recepcionar la mercadería solo se verifica con la guía de remisión y se efectúa un conteo y revisión solo en ese momento del ingreso (pregunta 7)

No coincide

¿La empresa cuenta con algún sistema para verifica el stock de mercadería con el que cuenta en el almacén, asimismo

Señala que utilizar correctamente los mecanismos de control interno utilizando la tecnología a través de un

La empresa La Casita de Regalo EIRL, carece de un sistema de control de inventarios de kardex, así mismo de un tarjeta bincard, además no usa formatos adecuados que permitan

No coincide

utiliza formatos que permitan verificar la entrada y salida de la mercadería al almacén? software de inventarios, admite registrar, controlar y recibir información oportuna y confiable para el control de las existencias, en cumplimiento de metas y objetivos de la empresa. **Peña Medina (2016)** verificar las entradas y salidas de la mercadería del almacén, lo que afecta que se realice un correcto control de inventarios en dicha área. (*pregunta 5y8*)

¿Con que frecuencia realiza inventarios físicos en su empresa y se realizan conciliaciones de los inventarios físicos con los registros contables? Afirma que en toda empresa comercializadora que la parte más débil es el control de inventarios, por ello se deben tomar las medidas y las precauciones necesarias para el manejo y conservación de mercaderías, por medio de la comprobación y recuento tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas y comprobarlas con los registros existentes, de manera que se pueda prevenir el deterioro ocasionado por el tiempo, daños y malos manejos (robos) en el almacenamiento de la mercadería. **(Marín Gutierrez 2016)** La empresa solo realiza inventarios físicos 1 vez al año y en hojas sueltas, Asimismo tampoco aplica conciliaciones de sus inventarios físicos con sus registros contables, lo que evidencia que no existe un correcto control, además esto impide obtener información veraz y exacta sobre los inventarios que posee la empresa. (*pregunta 6 y 12*) No coincide

4.2 Análisis de los Resultados

4.2.1 Respecto al Objetivo específico 1 Describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2017

Según los antecedentes de investigaciones realizadas sobre control interno de las Micro y Pequeñas empresas de diferentes empresas comerciales del Perú se determinó lo siguiente:

Las empresas del sector comercio en su gran mayoría cuentan con un manual de organización y funciones, donde están establecidas las responsabilidades que se les asigna a todo el personal de la empresa, asimismo con un Manual de normas y procedimientos en el área de almacén, en donde se determinan las actividades, funciones y operaciones de dicha área, lo que favorecerá y le permitirá mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades desarrolladas en cada área para garantizar que la empresa pueda lograr sus objetivos y a la vez minimizar riesgos y resguardados sus productos mercadería y bienes en el almacén.

4.2.1 Respecto al Objetivo específico 2: Describir las características del control interno del Área de Almacén de la Empresa La Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017.

Según la investigación realizada a la empresa La Casita del Regalo EIRL, que encontraron las siguientes características:

No Cuenta con un organigrama ni un Manual de organizaciones y funciones, además carece de un Manual de Normas y procedimientos de control en el área de almacén, debido a ello es que el personal no tiene clara sus tareas, responsabilidades actividades que se deben desarrollara en dicha área.

El personal que tiene a cargo el área de almacén no posee las habilidades y conocimientos necesarios para tener a cargo dicha área.

La entidad posee un almacén en buen estado en relación a resguardo y seguridad, asimismo la mercadería se encuentra correctamente codificada, de lo que carece es de un poco mas de orden en dicha área.

La empresa la Casita de Regalo EIR, no cuenta con un correcto manejo de inventarios, asimismo no utiliza ningún sistema de control ni tarjeta bincard, lo cual

impide verificar de forma veraz y exacta el stock que posee y también optimizar los resultados obtenidos para la correcta toma de decisiones.

Además no utiliza un control de inventario Kardex ni los formatos y documentos adecuados que acrediten el ingreso y salida de la mercadería al almacén.

Asimismo no se llevan a cabo periódicamente verificaciones sobre la ejecución de las actividades, procesos, y tareas del personal. Debido a que no se cuenta con un encargado en el área de almacén no se informa oportunamente sobre la falta o exceso de la mercadería con la que la empresa cuenta en dicha área, lo que impide tomar las medidas necesarias para un mejor control en relación a sus inventarios.

No se realizan conteos de inventarios físicos con frecuencia así como tampoco se efectúan conciliaciones de los inventarios físicos con los registros contables, lo que resalta la carencia de un sistema de control en el área de almacén.

4.2.3 Respecto al Objetivo específico 03: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno del Área de Almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, y de la empresa la Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017.

En el estudio realizado a las diferentes empresas del sector comercio del Perú nos indica que existe un adecuado manual de procedimiento que describa las funciones y responsabilidades relacionado al área de almacén, sin embargo en la empresa la Casita del Regalo EIRL, no cuenta con un manual de organizaciones y funciones, así como tampoco con una manual de normas y procedimientos de control en el área de almacén, lo que debilita que el personal conozca sus tareas y responsabilidades en la entidad.

En el estudio realizado a las diferentes empresas comerciales del Perú nos indica que si se han establecido las medidas necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados en las áreas, caso contrario es lo que sucede con la empresa La Casita del Regalo EIRL, que no tiene medidas definidas y establecidas.

Los ingresos y salidas de área de almacén son debidamente autorizados y registrados en las empresas comerciales del Perú, sin embargo la empresa del caso carece de un sistema de control de inventario de kardex.

Varias empresas resaltan las condiciones del ambiente de control, ya que mantener un ambiente adecuado favorece el estado de su mercadería o productos, así como

mejora la realización de las actividades del personal, la empresa la Casita del Regalo EILR, cuenta con un almacén adecuado en relación a resguardo y seguridad, de lo que carece es de un poco de orden en dichas instalaciones.

En las empresas comerciales del Perú, en base al control de inventarios, se toman las medidas necesarias para el manejo y conservación de sus mercaderías, a través de la comprobación y recuento tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas y su comprobación con los registros contables, de tal forma que se pueda prevenir el deterioro ocasionado por el tiempo, daños y malos manejos (robos) en el almacenamiento de la mercadería. A diferencia de la empresa la Casita del Regalo EIRL que no efectúa conteos físicos de sus inventarios con frecuencia, solo 1 vez al año y en hojas sueltas, además no realiza conciliaciones de sus inventarios físicos con sus registros contables.

4.2.4 Propuesta de mejora: Creación de un Manual de Procedimientos Administrativos del Área de Almacén de la empresa la Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017.

4.2.4.1 INTRODUCCIÓN

La empresa LA CASITA DEL REGALO EIRL; dedicada a la venta de locería, adornos para el hogar, regalos para toda ocasión, etc.; Tiene un mal manejo en el control de sus almacenes; para el cual hemos creído conveniente diseñar un manual de procedimientos administrativos de control interno para dicha área, asimismo recomendar que se contrate personal capacitado; este manual servirá de control y ayuda para evitar, pérdida de mercadería, un mayor control en relación a los procedimientos que se efectúan en el almacén. Con esta propuesta crearemos cargos y funciones para las personas que intervienen en los procedimientos que se realizan en dicha área.

4.2.4.2 OBJETIVO

El objetivo de este manual es establecer un control estricto en la recepción y registro correcto y oportuno de entrada y salidas de mercadería en los almacenes de la empresa, con la finalidad de mantener actualizada la información relativa a las existencias bajo el control, custodia y responsabilidad de dicha área.

4.2.4.3 MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL AREA DE ALMACEN:

Las actividades que se efectúan en el área de almacén son las siguientes: recepción, despacho, revisión y entrega de mercadería, elaboración de Kardex y devolución de mercadería a proveedores y de clientes.

Dichas actividades deben tener como referencia un procedimiento administrativo y deben estar diseñados en forma secuencial y definir las responsabilidades para cada uno de los trabajadores que participen en dichos procesos.

Con la implementación del “Manual De Normas Y Procedimientos Administrativos Del Área De Almacén”, donde se plasmara de manera escrita los procedimientos que cada trabajador realizara para cada determinada acción dentro del área de almacén, lograremos llevar un control adecuado de las entradas y salidas de mercadería que se realizan en el área de almacén, obtenido resultados fidedignos e información veraz de aquella mercadería que poseemos y aquella que nos hace falta.

4.2.4.3.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

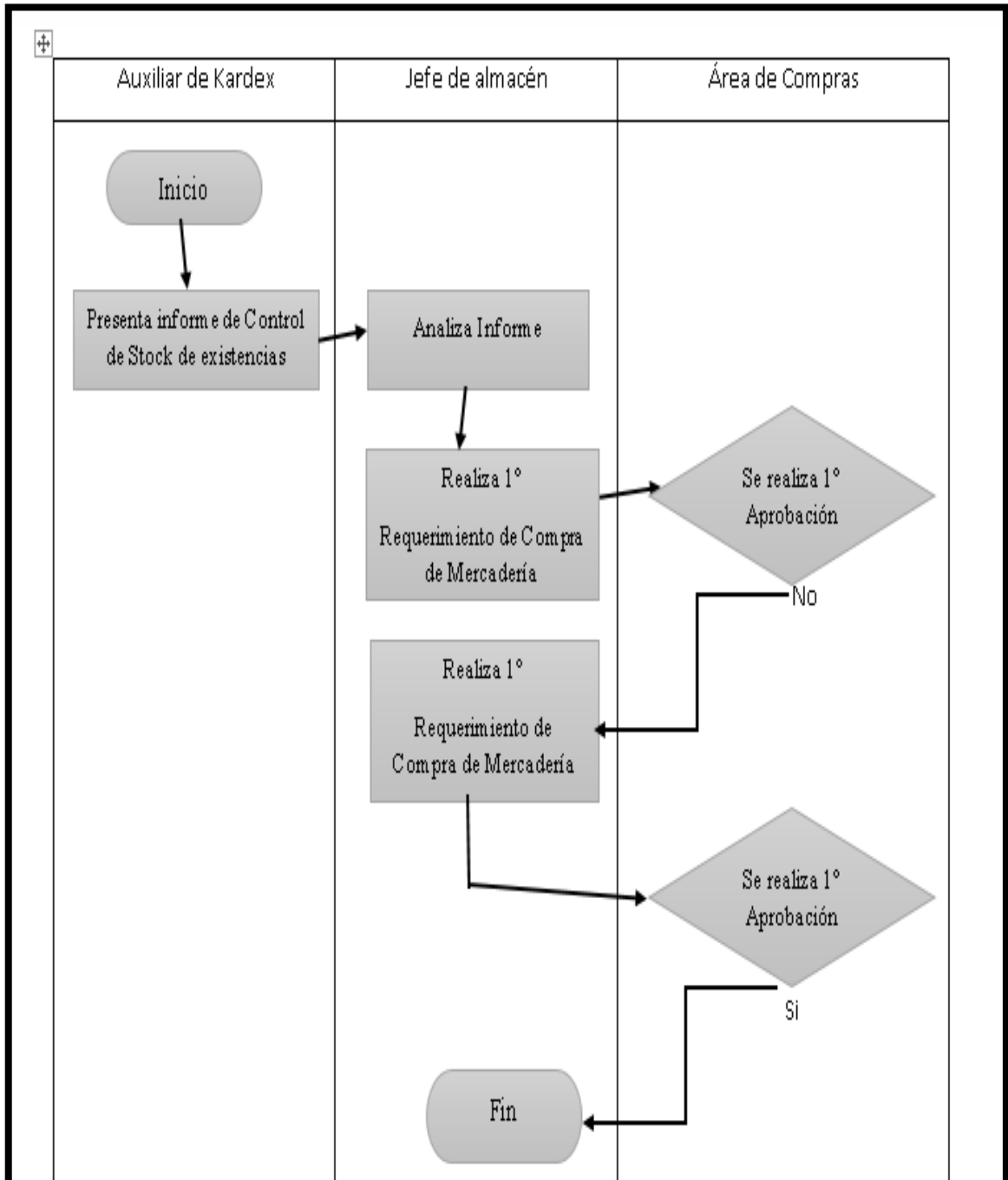
A continuación se detallan los procedimientos administrativos del área de almacén de la empresa LA CASITA DEL REGALO EIRL; como sigue:

4.2.4.3.2 PROCEDIMIENTO EN LA POLÍTICA DE COMPRAS

1. El auxiliar de la sección de Kardex presenta al Jefe de Almacén un informe conteniendo el formato “Control de Stock de Existencias”; dando a conocer por medio de este, la mercadería que se está requiriendo en el área.
2. El jefe de almacén después de revisar y analizar el informe otorgado por el auxiliar de la sección de Kardex realiza el “Requerimiento de Compra de Mercadería”; que es enviado al área de compras.
3. El requerimiento deberá expresar la cantidad y descripción de los productos requeridos, también estará pre numerado y por triplicado. El original se envía al área de compras para su aprobación, la primera copia al área de contabilidad y la segunda copia se quedaran en el archivo del área de almacén.
4. El jefe de almacén esperara un día para obtener respuesta del área de compras.


5. De darse el caso que no sea atendido en dicho plazo efectuara un nuevo requerimiento.

GRAFICO N° 1: FLUJOGRAMA DE LAS POLITICAS DE COMPRAS



FUENTE: ELABORACION PROPIA

CUADRO N° 10: FORMATO CONTROL DE STOCK DE MERCADERÍA



La Casita Del Regalo E.I.R.L.

San Martín 637 – Sullana – Teléf. 073- 508600

RUC N° 20525880819

001-00001

CONTROL DE STOCK DE MERCADERIA

PRODUCTO: _____

FECHA: _____ METODO: _____

FECHA	N° DOC	PROVEEDOR/ CLIENTE	ENTRADA			SALIDA			SALDOS
			CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	

FIRMA

FUENTE: ELABORACION PROPIA

CUADRO N° 11: FORMATO REQUERIMIENTO DE COMPRA DE MERCADERIA



La Casita Del Regalo E.I.R.L.

San Martín 637 – Sullana – Telef. 073- 508600

RUC N° 20525880819

001-00001

REQUERIMIENTO DE COMPRA DE MERCADERIA

SOLITADO POR: _____

FECHA: _____

DIRIGIDO A: _____

SOLICITO POR LA PRESENTE LA PROVISION DE LA MERCADERIA QUE A CONTINUACION SE DETALLA, EN LAS CANTIDADES SEGUN CORRESPONDA QUE SE ENUMERAN; A SABER:

CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE	IMPORTE UNITARIO	IMPORTE TOTAL

FIRMA: _____

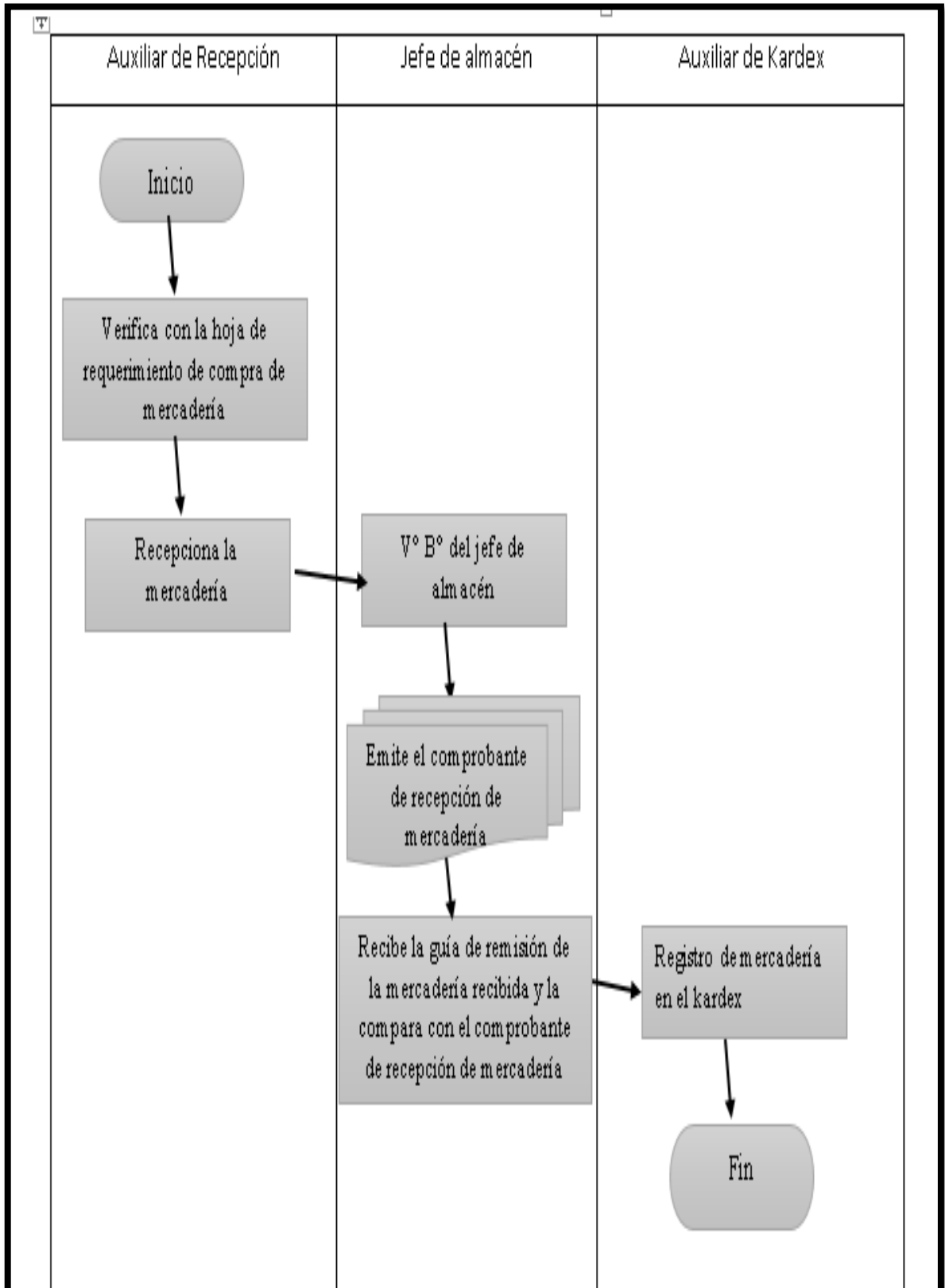
TOTAL ESTIMADO _____

FUENTE: ELABORACION PROPIA

4.2.4.3.3 PROCEDIMIENTO EN LA RECEPCION DE MERCADERIA


1. El auxiliar de la sección de recepción bajo la supervisión del jefe de almacén, verifica con la hoja de requerimiento de compra, que la mercadería recepcionada en esta área coincida en cantidad, descripción y calidad con la guía de remisión del proveedor y/o su hoja de requerimiento.
2. Luego de recepcionar la mercadería se procederá a esperar el V^a B^a de recepción a cargo del jefe de almacén, después se emitirá el “comprobante de recepción de mercadería”, este será por triplicado. Una copia al área de compras, una al área de contabilidad y una se conservara en el área de almacén.
3. El jefe de almacén recibirá la guía de remisión de la mercadería recibida y la compara con el comprobante de recepción de mercadería, ambos deberán estar conforme a lo solicitado.
4. Finalmente el auxiliar de la sección de Kardex realizara el registro de la mercadería en los Kardex respectivos de cada producto recepcionado, tomando los valores de compra de la factura correspondiente.

GRAFICO N° 2: FLUJOGRAMA DE LA RECEPCION DE MERCADERIA



FUENTE: ELABORACION PROPIA

CUADRO N° 12: FORMATO COMPROBANTE DE RECEPCION DE MERCADERIA



La Casita Del Regalo E.I.R.L.

San Martín 637 – Sullana – Telef. 073- 508600

RUC N° 20525880819

001-00001

COMPROBANTE DE RECEPCION DE MERCADERIA

ENTREGADO POR : _____

RECEPCIONADO POR : _____

PROVEEDOR: _____

N° DE DOC SUSTENTATORIO: _____

FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE	IMPORTE UNITARIO	IMPORTE TOTAL

FIRMA

FUENTE: ELABORACION PROPIA

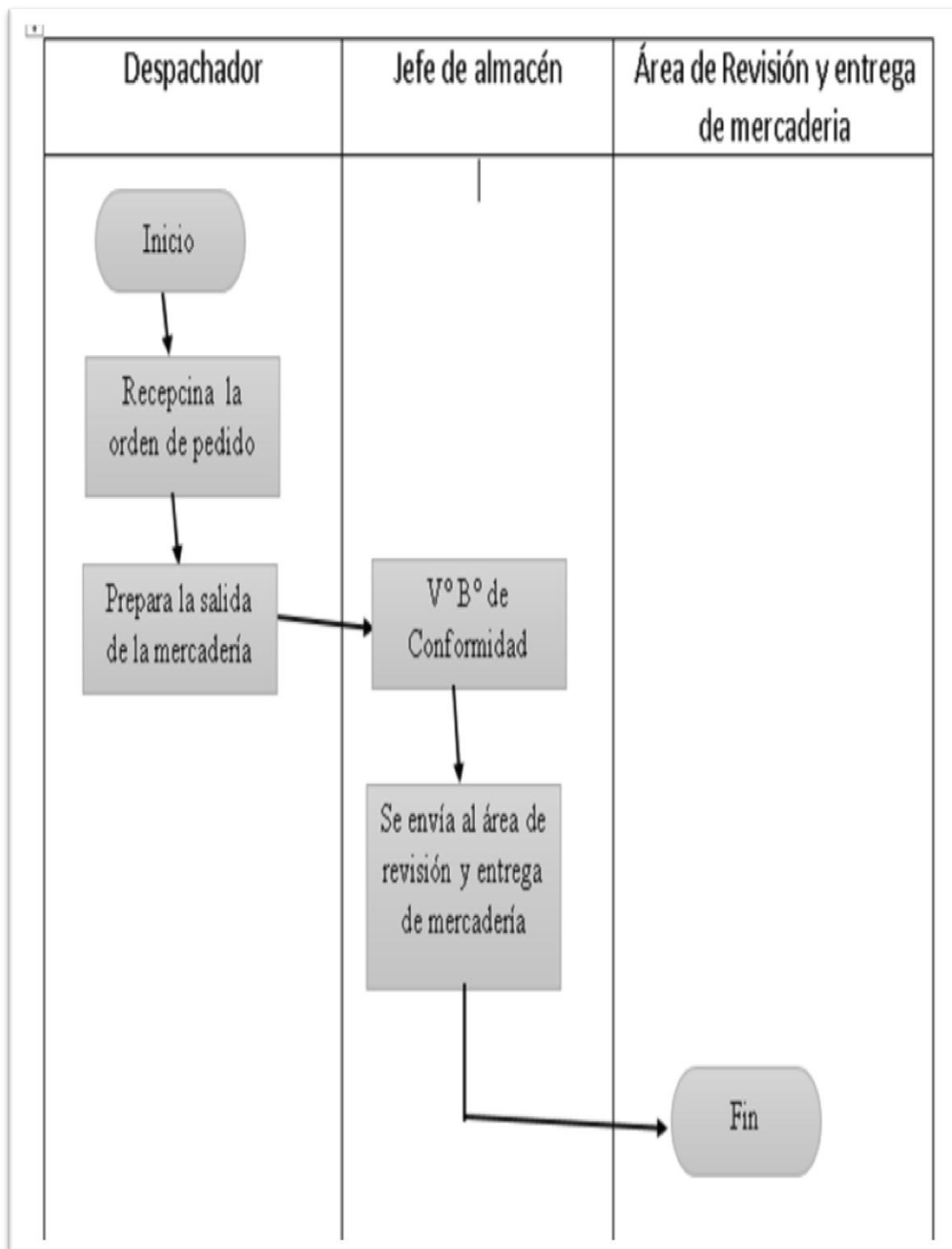
4.2.4.3.3 PROCEDIMIENTO EN EL DESPACHO DE MERCADERIA

1. Primero se recepcionará las órdenes de pedido debidamente autorizadas y enviadas por el jefe del área de ventas, el despachador bajo la supervisión del jefe de almacén preparara la salida de las mercaderías. Se despachara las mercaderías de acuerdo a lo solicitado y teniendo en cuenta los stock con que cuenta cada producto en el almacén.
2. El jefe de almacén dará el V° B° de conformidad y se enviara al área de revisión y entrega de mercadería.

4.2.4.3.4 PROCEDIMIENTO EN LA REVISION Y ENTREGA DE MERCADERIA

1. la persona encargada de revisar la mercadería despachada, dará su conformidad en cuanto a los productos según la nota de pedido.
2. Luego se solicitara al jefe de almacén el V° B° de conformidad para enviar al encargado del área de entrega de mercadería.
3. El encargado del área de entrega de mercadería solicitara al jefe de almacén el V° B° de conformidad para retirar la mercadería del almacén y ser entregada al cliente.

GRAFICO N° 3: DESPACHO DE MERCADERIA



FUENTE: ELABORACION PROPIA

CUADRO N° 13: FORMATO NOTA DE PEDIDO



La Casita Del Regalo E.I.R.L.

San Martín 637 – Sullana – Telef. 073- 508600

RUC N° 20525880819

001-00001

NOTA DE PEDIDO

SEÑOR : _____

DIRECCIÓN: _____

FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE	IMPORTE UNITARIO	IMPORTE TOTAL

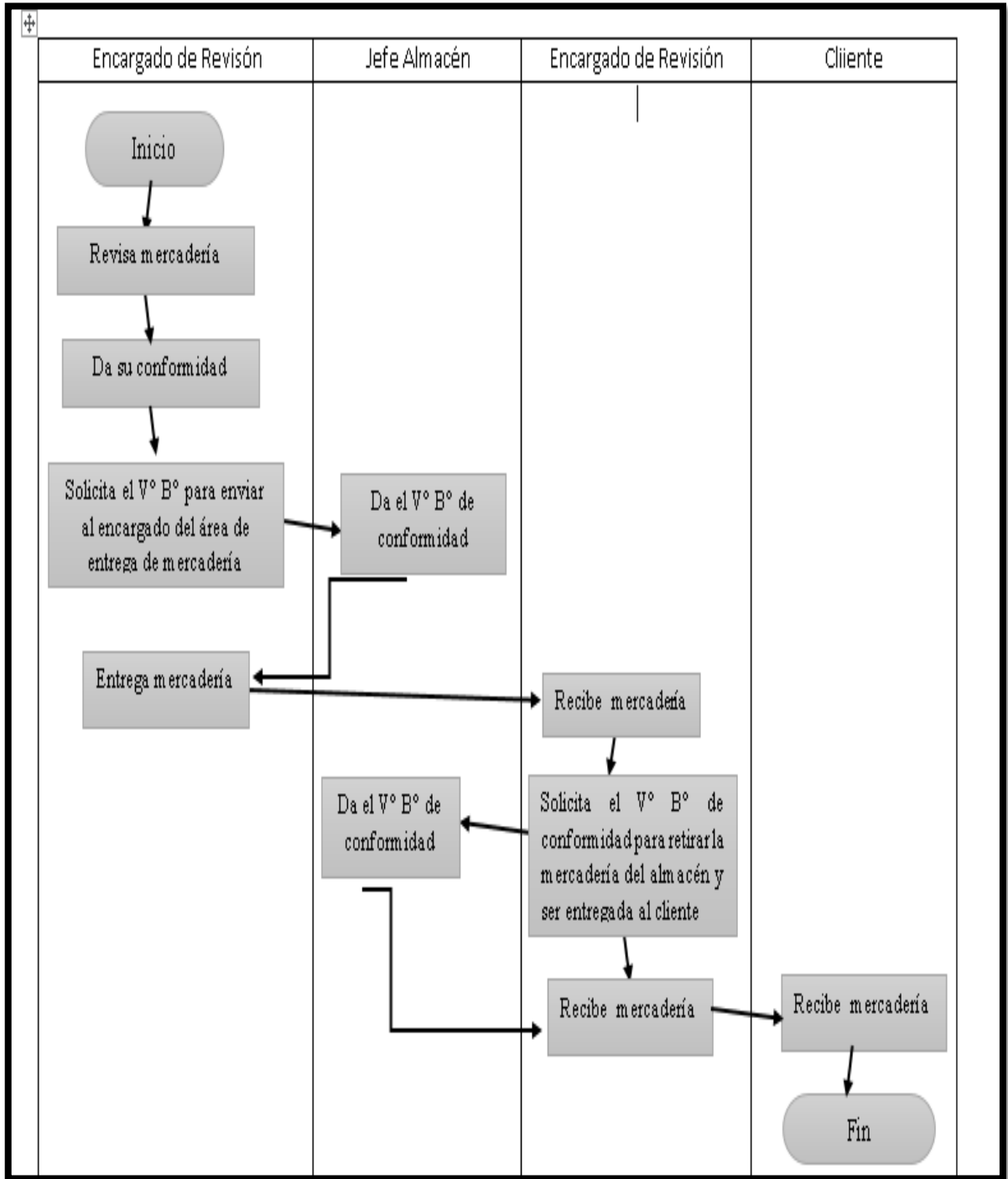
FIRMA

FUENTE ELABORACION PROPIA

4.2.4.3.5 PROCEDIMIENTO EN LA DEVOLUCIÓN DE MERCADERIA AL ALMACEN

1. El recepcionista recibirá la mercadería que han devuelto por el encargado de entregar la mercadería y procederá a solicitar el visto bueno del jefe de almacén para verificar que se encuentre en buen estado, junto con la nota de recepción de devoluciones, dicho documento deberá contener la descripción del motivo de la devolución del producto, para ello este documento se emitirá por duplicado, en donde el original se quedara en el área de contabilidad y la copia se archivara en el área de almacén.
2. El jefe de almacén emitirá la nota de devolución de pedido, luego la enviara al área de contabilidad para que se emita la nota de crédito a nuestro cliente

GRAFICO N° 4: DEVOLUCION DE MERCADERIA AL ALMACEN



FUENTE: ELABORACION PROPIA

CUADRO N° 14: FORMATO NOTA DE RECEPCIÓN DE DEVOLUCIONES:

	<h2 style="margin: 0;">La Casita Del Regalo E.I.R.L.</h2>	<p>RUC N° 20525880819</p> <p>001-00001</p>		
<p>San Martín 637 – Sullana – Teléf. 073- 508600</p>				
<h3 style="margin: 10px 0;">NOTA DE RECEPCION DE DEVOLUCIONES</h3>				
<p>CLIENTE: _____</p> <p>RECEPCIONADO _____ FECHA: _____</p> <p>POR: _____</p> <p>MOTIVO DE DEVOLUCION: _____</p> <p>N° DE DOC. SUSTENTATORIO: _____</p> <p>FECHA DE DOC. SUSTENTATORIO: _____</p>				
CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE	IMPORTE UNITARIO	IMPORTE TOTAL
<p>-----</p> <p>FIRMA</p>				

FUENTE: ELABORACION PROPIA

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al Objetivo específico 1.- Describir las características del control interno del Área de Almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2017

En los resultados obtenidos de los antecedentes encontrados, varios autores nacionales y regionales rescatan la importancia del control interno en las empresas comerciales, Según Marín Gutiérrez (2016), define que el control interno permite mejorar la gestión de las empresas comerciales promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, disminuyendo riesgos que permitan el logro de los objetivos de la entidad. Asimismo Hemeryth Charpentier & Sanchez Gutierrez (2013) determina que ante la falta de una estructura organizativa y la carencia de un manual de organizaciones y funciones se debe diseñar una estructura organizativa a nivel de almacenes.

5. 2 Respecto al Objetivo específico 2: Describir las características del control interno del Área de Almacén de la Empresa La Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017.

En el caso en estudio se ha reflejado que la empresa La Casita del Regalo EIRL, no cuenta con un adecuado control interno en el área de almacén, ya que carece de un manual de normas y procedimientos administrativos del área de almacén, asimismo no cuenta con un control de inventario de kardex, no utiliza un tarjeta bincard, como tampoco utiliza los formatos adecuados para registrar las entradas y salidas de la mercadería al almacén, lo que genera que no se lleve en adecuado control en relación a sus inventarios físicos.

Las condiciones con las que cuenta el área de almacén, son favorables ya que dicha área está en buen estado y segura, además cuenta con cámaras de seguridad, la mercadería se encuentra correctamente codificada, la una carencia que posee dicha instalación es un poco de desorden.

La programación de las compras las tiene a cargo la gerente de la empresa que es quien visualiza y verifica aquella mercadería que se vende con mayor frecuencia y aquella que se visualiza en menor cantidad, debido a su gran preferencia por los clientes en varios casos realiza las compras mediante llamadas o correos electrónicos

La empresa solo realiza conteos físicos de sus inventarios una vez al año y en hojas sueltas, pero asimismo no realiza conciliaciones de dichos inventarios con sus registros contables, lo que manifiesta que la información obtenida sobre sus inventarios no sea veraz y exacta, esto evidencia que no se tiene un adecuado control de sus inventarios.

5.1.3 Respecto al Objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno del Área de Almacén de las de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú, y de la empresa la Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017.

En la revisión literaria pertinente y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación varias de las empresas comerciales del Perú, optan y aplican medidas del control interno en el área de almacén, además cuentan con manuales en dicha área y aplican un control adecuado en relación a su inventarios físicos, aplicando un control de inventario kardex, pero en algunos casos el personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, asimismo cuentan con almacenes en buen estado y seguros, como también su programación de compras, lo que permite mejorar el ambiente, la gestión y el control en dichas instalaciones. En cambio la empresa la Casita del Regalo EIRL carece de un manual de normas y procedimientos para el área de almacén, así como de personal capacitado para que se desempeñe en dicha área, no realiza un control de inventario kardex, como tampoco utiliza formatos adecuados para registrar las entradas y salidas de la mercadería al almacén lo que impide verificar y obtener información veraz y exacta de los inventarios que posee la empresa.

5.1.4 Respecto al Objetivo específico 4: Hacer una propuesta de mejora del control interno en el Área de Almacén de la empresa la Casita del Regalo EIRL de Sullana, 2017.

Una propuesta de mejora para la empresa la Casita del Regalo EIRL es la creación de un manual de normas y procedimientos administrativos para el área de almacén, ya que carece de dicho manual lo que perjudica la realización de las actividades y afecta el control sobre todo en el área de almacén.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ La empresa debe contratar personal con los conocimientos, habilidades y capacidades para desempeñarse en el área de almacén.

- ✓ Se recomienda usar un registro kardex valorizado o tarjeta bincard ya que no cuenta con ningún registro que permita registrar un correcto control de las entradas y salidas de la mercadería al almacén.

- ✓ Se recomienda implementar el manual de normas y procedimientos administrativos de control en el área de almacén propuesto para la empresa La Casita del Regalo EIRL, que regula las acciones a realizar por el personal en el área de almacén.

- ✓ La empresa debe utilizar los formatos propuestos : Formato de control de stock de mercadería, Formato requerimiento de compra de mercadería, Formato de recepción de mercadería, Formato nota de pedido, Formato nota de recepción de devolución, diseñados para el área de almacén y que ayudaran a mantener el correcto movimiento y control de los inventarios.

VI Referencias bibliográficas

- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Barcelona: Profit Editorial.
- Beltrán Chavéz, M. I. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA "SERVICIOS IMPORTADOS DE REPUESTOS INDUSTRIALES" S.A.C. " DE NUEVO CHIMBOTE, 2015*. CHIMBOTE – PERÚ: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Cabello Riquelme, N. (06 de Setiembre de 2011). *Que es COSO??* Obtenido de Auditoría, Contabilidad & Economía: <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>
- Conde Zapata, J. P., & Barreto, J. (21 de NOVIEMBRE de 2007). *ALMACENES DE CADENA*. Obtenido de FUNCION DE ALMACENES Y SU ORGANIZACION.
- Contraloría, G. d. (02 de Octubre de 2008). *Contraloría*. Obtenido de Guía para la Implantación del Control Interno: http://www.contraloria.gob.bo/portal/Uploads/PDFportal/20121217_329.pdf
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe Coso)*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Covarrubias Rodríguez, I. (08 de Mayo de 2012). *ISIDRO*. Obtenido de Funciones y Tipos de Almacén: <http://isidrocovarrubiasrodriguez-isidro.blogspot.pe/2012/05/funciones-y-tipos-de-almacen.html>
- Díaz, S. (14 de Julio de 2016). *Lofton*. Obtenido de <http://www.loftonsc.com/blog/control-interno-empresas/>
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control interno y fraudes: con base a los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II (2a. ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gómez, G. (11 de Mayo de 2001). *GestioPolis*. Obtenido de Control interno en la organización empresarial: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Hemeryth Charpentier, F., & Sánchez Gutiérrez, 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 - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.

- Ladino, E. (2009). *Control interno: informe Coso*. Cordova: El Cid Editor | apuntes.
- Lagos, E. (01 de Noviembre de 2011). *Almacenamiento (Logística)*. Obtenido de Almacén: <http://almacenamientolog.blogspot.pe/2011/11/almacenamiento-concepto.html>
- Lopez Meneses, N. M. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA FERRETERIA LOZADA*. Santo Domingo - Ecuador: Universidad Tecnologica Equinoccial.
- Marín Gutierréz, H. R. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA REPUESTOS AUTOMOTRICES MARÍN E.I.R.L. DE CHIMBOTE, 2015*. CHIMBOTE- PERÚ: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Mendoza Recibo, E. (31 de Enero de 2009). *Portafolio*. Obtenido de DEFINICIÓN DE ALMACÉN Y LOS TIPOS DE ALMACENES: <http://portafolioelianamendozarecibo.blogspot.pe/2009/01/almacenes-y-su-definicion.html>
- Obispo Chumpitaz, D. (2014). *CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE LAS EMPRESAS DEL PERÚ. CASO EMPRESAS COMERCIALES. PERIODO 2013*. CHIMBOTE – PERU: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Parra Vera, F. (04 de Mayo de 2007). *Almacenajes Logísticos de Empresas*. Obtenido de "PRINCIPIOS BASICOS DE ALMACEN": <http://almacenajeslogisticosdeempresas.blogspot.pe/2007/05/captulo-n-4-principios-basicos-de.html>
- Peña Medina, F. Y. (2016). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LOS ALMACENES DE LAS EMPRESAS AGRÍCOLAS EN EL PERU. CASO: SOCIEDAD AGRICOLA RAPEL S.A.C DE LA CIUDAD DE PIURA, 2015*. PIURA – PERU: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.

- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2015). *Definicion de Almacen*. Obtenido de <http://definicion.de/almacen/>
- Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). *DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS HOTELEROS ECO TURÍSTICOS NATIVOS ACTIVOS ECO HOTEL LA COCOTERA, QUE PERMITIRÁ EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA*. Cartagena: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.
- Ramírez Dávila, J. J. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DE FERRETERÍA DEL PERÚ: CASO MALPISA E.I.R.L. TRUJILLO, 2016*. TRUJILLO: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE.
- Rivera Fernandez, D. (11 de Noviembre de 2015). *Revista Vinculando*. Obtenido de Importancia del control interno en los negocios: <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Romero Curi, P. (23 de Enero de 2011). *Empresa*. Obtenido de Concepto, características, clasificacion y funciones de la empresa: <http://empesaromero.blogspot.pe/2011/01/definicion-de-empresa.html>
- Salazar Cajas , E., & Villamarín Álvarez , S. (2011). “*DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA SANBEL FLOWERS CÍA. LTDA UBICADA EN LA PARROQUIA ALÁQUEZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PARA EL PERÍODO ECONÓMICO 2011*”. Latacunga – Ecuador: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.
- Sanchis Palacio, J. R., & Ribeiro Soriano, D. (1999). Creación y dirección de Pymes. En J. R. Sanchis Palacio, & D. Ribeiro Soriano, *Creación y dirección de Pymes* (pág. 4). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Santos Coughil, J. C. (12 de Septiembre de 2011). *El diario de un logístico*. Obtenido de Definición, Función y clases de almacén: <http://eldiariodeunlogistico.blogspot.pe/2011/09/definicion-funcion-y-clases-de-almacen.html>
- Schmidt Gamboa, C. G. (10 de Setiembre de 2008). *Gerencie.com*. Obtenido de El informe coso: <https://www.gerencie.com/el-informe-coso.html>

- Segovia Villavicencio, J. (2011). *“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA DATUGOURMET CIA. LTDA.”*. Quito - Ecuador: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- Suarez Cardenas, D. K. (2015). *“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS AGRICOLAS DEL PERÚ*. PIURA –PERÚ: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Treviño Jiménez, D. (2009). En *La contabilidad en los diferentes tipos de empresas* (pág. 5). Córdoba: El Cid Editor | apuntes.
- Verrando Cordova, B. P. (2015). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA RESTAURANT POLLOS A LA BRASA LA CABAÑA. SULLANA, 2014*. SULLANA-PERÚ: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

VII. ANEXOS

7.1 ENTREVISTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENTREVISTA

OBJETIVO: La presente entrevista tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Caracterización del control interno del Área de Almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa La Casita del Regalo EIRL, Sullana – Y Propuesta de mejora 2017”

I. **DATOS GENERALES**

Nombre: Rosa Mercedes Quiroz Arrunátegui

Cargo: Gerente General

Sexo: M () F (X)

Preguntas

- 1 ¿Se promueve la integridad y valores éticos de sus trabajadores en la empresa?
Si, ya que son de gran influencia y esenciales para un mejor ambiente en la empresa
- 2 ¿Cuenta con personal capacitado exclusivamente para el área de almacén?
No
- 3 ¿En su empresa existen normas y procedimientos de control establecidos para el área de almacén?
No
- 4 ¿Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral en la empresa?
No
- 5 ¿La entidad cuenta con un organigrama y MOF?
No
- 6 ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades en el área de almacén?
No
- 7 ¿La empresa cuenta con algún sistema para verificar el stock de mercadería que posee?
No

- 8 ¿Con que frecuencia realiza inventarios físicos en su empresa?
Solo se realizan conteos de inventarios físicos una vez al año
- 9 ¿Se llevan a cabo periódicamente las verificaciones sobre la ejecución de las actividades, procesos, y tareas del personal?
No
- 10 ¿Explique usted como se efectúa la programación de compras?
La programación de las compras las efectúan solo con una revisión visual en relaciona la mercadería, se hace una lista de la mercadería que hay en menor cantidad y se pide al proveedor o en algunas veces se viaja para realizar las compras personalmente en lima, quien es responsable de efectuar dicho proceso es la gerente
- 11 ¿La entidad cuenta con un control de registro kardex o tarjeta bincard en el área de almacén?
No
- 12 ¿Existe una persona responsable encargada de verificar el proceso del conteo físico de inventarios?
No.
- 13 ¿Cree usted que existe orden en el control de sus inventarios para obtener información veraz sobre ellos?
No.
- 14 ¿Se mantiene comunicación en relación al stock de los inventarios para realizar las compras de mercadería y abastecer los almacenes?
No, debido a que no se efectúan conteos físicos de los inventarios, lo que impide verificar el stock de inventarios que posee la empresa
- 15 ¿Existen revisiones sin previo aviso en el área de almacén?
Algunas veces
- 16 ¿Se realizan conciliaciones de los inventarios físicos con los registros contables?
No
- 17 ¿Los problemas detectados en el área de almacén del monitoreo se registran y comunican oportunamente a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas
No
- 18 ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para la recepción de la mercadería en el almacén?

Llega la mercadería enviada por el proveedor, la descarga, ingresan al almacén y yo verifico si llega correctamente.
- 19 ¿Cuenta la empresa con un almacén en buen estado y que este bien resguardado para

la seguridad de su mercadería?

Si, los almacenes con los que cuenta las empresa tienen una buena estructura y bien seguros, de lo que carece es de un poco más de orden por parte del personal.

20 ¿La entidad utiliza formatos adecuados que permitan verificar las entradas y salidas de la mercadería al almacén?

No, solo para la entrada y recepción de la mercadería se verifica con la guía de remisión y se efectúa un conteo y revisión.

21 ¿La mercadería se encuentra en orden y codificada para su rápido acceso y localización en el almacén?

Si

22 ¿Se mantiene un control al momento de le entrega o despacho de la mercadería del almacén?

No

7.2 FICHA RUC



FICHA RUC : 20525880819
LA CASITA DEL REGALO E.I.R.L
Número de Transacción : 45826459
CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social	: LA CASITA DEL REGALO E.I.R.L
Tipo de Contribuyente	: 07-EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Fecha de Inscripción	: 13/03/2009
Fecha de Inicio de Actividades	: 13/03/2009
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0083 - I.R.PIURA-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: -
Comprobantes electrónicos	: -

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 52391 - OTROS TIPOS DE VENTA AL POR MENOR.
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL
Sistema de Contabilidad	: MANUAL
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: 73 - 508600
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: - - 961523456
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: rmasias.lg@hotmail.com
Correo Electrónico 2	: -

Domicilio Fiscal

Actividad Economica	: 52391 - OTROS TIPOS DE VENTA AL POR MENOR.
Departamento	: PIURA
Provincia	: SULLANA
Distrito	: SULLANA
Tipo y Nombre Zona	: -
Tipo y Nombre Vía	: CAL. SAN MARTIN

Nro : 637
Km : -
Mz : -
Lote : -
Dpto : -
Interior : -
Otras Referencias : -
Condición del inmueble declarado como: ALQUILADO
Domicilio Fiscal

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 19/02/2009
Número de Partida Registral : 11037421
Tomo/Ficha : -
Folio : -
Asiento : -
Origen del Capital : NACIONAL
País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	13/03/2009	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2016	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/02/2015	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/04/2009	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/04/2009	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/04/2009	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -03586518	QUIROZ ARRUNATEGUI ROSA MERCEDES	GERENTE	22/09/1964	04/02/2009	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	CAL. SUCRE 322	PIURA SULLANA SULLANA	20 - -	-	

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
DOC.	QUIROZ	TITULAR	22/09/1964	04/02/2009	-	-

NACIONAL ARRUNATEGUI ROSA
DE MERCEDES

IDENTIDAD
-03586518

Dirección

CAL. SUCRE 322

Ubigeo

PIURA
SULLANA
SULLANA

Teléfono

20 - -

Correo

-

Importante

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los inscritos

7.3 FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

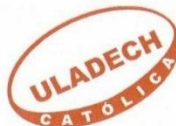


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

TITULO: “Caracterización del control interno del Área de Almacén de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa La Casita del Regalo Empresa Individual de Responsabilidad Limitada – Sullana y Propuesta de mejora, 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Encuesta

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				✓	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															✓						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															✓						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y															✓						

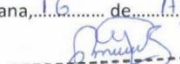


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

	calidad.																		
6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		✓
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		✓
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		✓
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		✓

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Sullana, 16 de Agosto de 2017



Cpc.: Mariela Otilia Romero Guerrero
 DNI: 02887354
 Teléfono: 969555529
 E-mail: manogue-02@hotmail.com

EPCC Mariela O. Romero Guerri.
 Mat. 1332

7.4 CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mariela Otilia Romero Guerrero.....con DNI N° 02887354
CPC, de profesión Contadora.....desempeñándome
actualmente como Asesora Contable Externa en Municipalidad
Distrital De Mancavelica.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INDICADORES	DEFICIE NTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización					✓
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Sullana a los 16... días del mes de Agosto.....del dos mil diecisiete.

Cpc. : Mariela Otilia Romero Guerrero
DNI : 02887354
Especialidad : Contabilidad gubernamental
E-mail : manogue-02@hotmail.com


EPCC Mariela O. Romero Guerrero
Mat. 1332