



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LA EMPRESA MYPE FERRETERIA PROMADI EIRL
DE PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA 2020.**

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

AUTOR

**CHUNGA GALLO ROGER ANDRES
ORCID 0000-0003-2194-6279**

ASESOR

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

**PIURA – PERÚ
2021**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LA EMPRESA MYPE FERRETERIA PROMADI EIRL
DE LA CIUDAD DE PIURA, Y PROPUESTA DE
MEJORA 2020.**

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Roger Andres Chunga Gallo.

ORCID: 0000-0003-2194-6279

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado

Piura, Perú

ASESOR

García Mandamientos Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,

Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad

Piura, Perú

JURADO

Landa Machero Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Víctor Manuel Landa Machero

Presidente

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo

Miembro

Mgr. Alejandro Arturo Saavedra Chiroque

Miembro

Mgr. Edmé Martha, García Mandamientos

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por haberme dado la oportunidad de haber cursado mis estudios universitarios y la salud para poder terminar este trabajo de investigación.

Agradezco a los profesores de la universidad los ángeles de Chimbote, a la y a todo el equipo que la conforman por brindar una educación accesible para los piuranos y una enseñanza de alta calidad la cual sirve a los profesionales para tener un instrumento con que defenderse en la vida, asimismo a la asesora Edme García y al jurado, por su dedicación en asesorarnos en este trabajo de estudio.

DEDICATORIA

A mis padres por haberme dado la vida
y haberme criado con cariño y esmero
y haber dedicado toda su vida a su
familia, siendo un buen ejemplo
inculcando valores morales y religiosos
que me sirvan para enfrentarme en
esta vida con rectitud y honestidad.

A mi familia y a todas las personas que amo
porque me brindan su aliento y su apoyo
y son la alegría del día a día de mi vida
y son el motivo para esforzarme en mi
vida.

RESUMEN

El presente trabajo de estudio tiene como objetivo general: determinar y describir las características del control interno de la empresa MYPE Ferretería PROMADI EIRL de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2020; empresa dedicada al rubro ferretero y con más de diez años de actividad. El estudio fue de diseño descriptivo, cualitativo, no experimental y de caso, utilizando como instrumento de recolección de datos una encuesta de cincuenta preguntas sobre control interno, el cual fue aplicado al gerente general de la empresa, obteniendo los principales resultados: que la empresa no cuenta con una estructura organizacional adecuada que implique un adecuado flujo de funciones y procedimientos para el personal la empresa; La falta de políticas de control en el despacho de mercadería, órdenes de compra, emisión de notas de crédito y la desactualización de un sistema de Kardex por productos, ocasionan problemas en los inventarios de productos a la hora de realizar las ventas y compras de los mismos. Por otro lado, no realiza arqueos de caja y la ausencia de un libro de Libro de Reclamaciones. Por lo tanto, se concluye que la empresa PROMADI EIRL necesita realizar un mejor control interno definiendo correctamente las responsabilidades y procedimientos en lo referente a las distintas áreas como son caja, logística, contratación de personal e inventarios, donde se brinde más responsabilidades, mediante políticas, para tener una información real y oportuna que agilice las operaciones de la empresa.

Palabras clave: Control interno, ferretería, caja, despacho, compras, kardex.

ABSTRACT

The present investigation has as general objective: To determine and to describe the characteristics of the internal control of the company MYPE Ferreteria PROMADI of Piura and to make a proposal of improvement, 2020; Company to the ironworker heading and that works 10 years ago in this city.

The research was descriptive, qualitative design, not experimental and case, using as a data collection instrument a survey of fifty questions on internal control, which was applied to the general manager of the company, obtaining the main results: That the company does not have an organization chart or an Organization Manual or Functions which defines the functions of staff, also does not have a manual of procedures and a policy manual for the area of Cash, dispatch of goods and has as its main problem that the Kardex System is not updated, because they do not cross with the inventories frequently.

Therefore, it is concluded that PROMADI EIRL needs to perform a better internal control by providing more responsibilities in the different areas such as Cash, Logistics, Personnel Hiring and Inventory, where more responsibilities are provided, through policies, to have a real and timely information to streamline the company's operations.

Keywords: Internal control, hardware store, box, office, purchases, Kardex.

3. CONTENIDO

Título de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Jurado evaluador y asesor	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Indice de tablas.....	xi
Indice de graficos.....	xiv
1. introducción.....	1
2. revisión literaria.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1. Internacionales.....	5
2.1.2. Nacionales.....	6
2.1.3. Regionales /Locales.....	8
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	10
2.2.1. Bases teóricas del control interno.....	10
2.3 Marco Conceptual.....	11
2.3.1. Definición de control interno.....	11
2.3.2. Elementos del control interno.....	13
2.3.3. Objetivos del control interno.....	19
2.3.4. Concepto de ferretería.....	20
2.3.5 Caso de estudio	21
3. Hipótesis.....	22
4. Metodología.....	23
4.1. Diseño de Investigación.....	23
4.1.1 El tipo de investigación.....	23
4.1.2. Nivel de la investigación de la tesis.....	23
4.1.3 Diseño de la investigación.....	23
4.2. Población y muestra.....	23
4.2.1. Población.....	23
4.2.2. Muestra.....	23
4.3 Definición y Operacionalización de las variables	24
4.5 Plan de analisis.....	24
4.6 Matriz de consistencia.....	25
4.7 Principios éticos.....	26

V Resultados de la investigación	27
5.1 Resultados.....	27
5.1.1 Respecto al objetivo 1.....	27
5.1.2 Respecto al objetivo 2.....	45
5.1.3 Respecto al objetivo 3.....	48
5.2 Análisis de resultados	69
5.2.1 Respecto al objetivo 1.....	69
5.2.2 Respecto al objetivo 2.....	75
5.2.3 Respecto al objetivo 3.....	79
VI Conclusiones.....	81
6.1.1 Respecto al objetivo 1.....	81
6.1.2 Respecto al objetivo 2.....	84
6.1.3 Respecto al objetivo 3.....	88
Referencias bibliográficas.....	91
Anexos.....	95

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de consistencia.....	25
Tabla 2: Separación de funciones del personal.....	27
Tabla 3: Control de mercadería entregada.....	27
Tabla 4: Control de facturación de mercadería entregada.....	28
Tabla 5: Persona encargada de entregar la mercadería.....	28
Tabla 6: Emisión de nota de crédito u otro documento por devoluciones.....	28
Tabla 7: Encargado de realizar las operaciones de Compras.....	29
Tabla 8: Centralización de compras.....	29
Tabla 9: Relación de costo y utilidad.....	29
Tabla 10: Órdenes de compras.....	30
Tabla 11: Métodos cuantitativos para realizar las compras.....	30
Tabla 12 Oportunidad de las compras.....	30
Tabla 13: Cotización de proveedores.....	31
Tabla 14: Registro de cotizaciones.....	31
Tabla 15: Seguro de mercadería en tránsito.....	31
Tabla 16: Tarjetas de crédito.....	32
Tabla 17: Cuadros diarios de Caja.....	32
Tabla 18: Arqueos de caja.....	32
Tabla 19 Sistemas de kardex.....	33
Tabla 20: Actualización de kardex.....	33
Tabla 21 Inventarios.....	33
Tabla 22 Frecuencia de inventarios.....	34
Tabla 23: Registro de inventarios.....	34
Tabla 24: Personal de inventarios.....	34

Tabla 25: Diferencia de inventarios.....	35
Tabla 26: Actualización de precios.....	35
Tabla 27: Revisión de mercadería que ingresa a almacén.....	35
Tabla 28: Cámaras de seguridad.....	36
Tabla 29: Revisión al personal que sale del almacén.....	36
Tabla 30: Antecedentes judiciales.....	36
Tabla 31: Trabajadores en planilla.....	37
Tabla 32: Implementos de seguridad.....	37
Tabla 33: Premios por desempeño.....	37
Tabla 34: Políticas de venta.....	38
Tabla 35: Adecuado sistema de facturación.....	38
Tabla 36: Presupuesto de ventas.....	38
Tabla 37: Autorización de despachos.....	39
Tabla 38: Ordenes de remito de despachos.....	39
Tabla 39: Registro de despacho y recepción de mercadería.....	39
Tabla 40: Control de devoluciones.....	40
Tabla 41: Revisión de devoluciones.....	40
Tabla 42: Reingreso de mercadería dañada.....	40
Tabla 43: Emisión de comprobantes de pago.....	41
Tabla 44: Conocimiento de sanciones SUNAT.....	41
Tabla 45: Contabilidad al día.....	41
Tabla 46: Cumplimiento de pagos SUNAT.....	42
Tabla 47: Problemas de liquidez.....	42
Tabla 48: Calidad de productos.....	42
Tabla 49: Medición de grado de satisfacción de los clientes.....	43

Tabla 50: Stock de mercadería.....	43
Tabla 51: Gastos financieros.....	43

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Proceso de Evaluación de Riesgos.....	16
Gráfico 2: Organigrama.....	49
Gráfico 3: Formato de requerimiento de mercadería.....	64
Gráfico 4: Formato de cuadro de caja diario.....	65
Gráfico 5: Formato de arqueo de caja.....	66
Gráfico 6: Flujo grama de despacho.....	67
Gráfico 7: Formato de inventario.....	68

INTRODUCCIÓN

Piura es una ciudad en crecimiento urbano, en los últimos años se han creado nuevas viviendas, donde se vienen requiriendo materiales de construcción, para la mejora y mantenimiento de viviendas. Es por ello que las ferreterías se encuentran en mayor demanda lo cual es necesario que tengan un adecuado control interno para que se mantengan a flote.

El control interno actualmente es importante para todas las empresas, y este se define como un conjunto de políticas, métodos y procedimientos, cuyo objetivo es conseguir eficiencia, eficacia, seguridad de sus operaciones, así también como la exactitud y confiabilidad de sus resultados operacionales.

La presente tesis se realizó en la Ferretería PROMADI EIRL, de la ciudad de Piura, donde se describió el Control Interno de esta empresa y posteriormente se elaboró una propuesta de mejora.

Los problemas que se encontraron en la empresa son: la falta de un manual de organización y funciones que implique una mejor distribución de las labores entre todos los trabajadores de los diversos niveles jerárquicos de la empresa. Estas funciones deberán ajustarse a los requerimientos de coyuntura actual como son el control y las ventas por delivery.

Existe la falta de un libro de reclamaciones donde quede plasmado todas las quejas de los clientes ya sea por alguna mala atención recibida o por productos que no cumplan con sus expectativas, esto ocurre generalmente porque no existe procedimientos para atención al cliente. La falta de colocación de sellos de cancelado y entregado le quita seguridad a la hora de concretar la venta. Asimismo La atención al cliente muchas veces se ve agravada por no tener stock de mercadería para

abastecerlo, esto ocurre por escasez de mercadería de los proveedores o por falta de comunicación de los trabajadores.

En cuanto al control de personal la empresa no cuenta con controles destinados a revisar los antecedentes de los trabajadores al momento de ingresar a laborar, por ejemplo no se cuenta con la revisión de certificados de antecedentes penales y judiciales lo que pone en riesgo a la empresa.

La ausencia de un Kardex actualizado para saber si se facturo todo los productos vendidos. No tener control sobre los requerimientos de stock de mercaderías, es decir no se emite órdenes de requerimientos pre enumerados donde quede constancia de los pedidos realizados. Asimismo no se emiten notas de crédito para las devoluciones y cambios de mercaderías, lo que le quita agilidad a estos procesos.

En cuanto a caja no se realizan arqueos de caja con frecuencia, esto es una debilidad porque no se supervisa si el cajero realiza con eficacia su trabajo y no se corrobora si se encuentra el monto de caja chica que ha reportado.

Estos problemas que se presentan en los negocios ocasionan disminución de los beneficios económicos. La falta de control no permiten que estas empresas lleguen a desarrollarse por completo lo que impide que puedan expandirse o crecer a los largo de los años, es por ello que es necesario tener un adecuado control interno.

Se trabajará una metodología de investigación cualitativa, descriptiva, no experimental, bibliográfica, documental y de caso. Aplicando la encuesta como medio de recolección de información.

Por lo expuesto el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las características del control interno de la empresa MYPE ferretería PROMADI EIRL de Piura, y como mejorar, 2020?

Y tiene como objetivo General:

Determinar y describir las características del control interno de la empresa MYPE ferretería PROMADI de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2020.

Y objetivos Específicos:

1. Determinar y describir las características del control interno de la empresa MYPE ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020
2. Determinar y describir las debilidades del control interno, de la empresa MYPE, ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020.
3. Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa MYPE ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020.

Asimismo esta investigación se justifica:

Desde el punto de social:

La investigación se justifica ya que las ferreterías son una necesidad porque aportan mucho a la sociedad, generando puestos de trabajo y cubren las necesidades de la población.

En este trabajo se hará una propuesta de mejora para que estas ferreterías mejoren su control interno y sigan aportando mucho a la sociedad.

Desde el punto de vista económico:

Desde el punto de vista económico la investigación se justifica porque al estudiar al estudiar el control interno le daremos mayor soporte a estas empresas para que tengan un buen margen económico, continúen en crecimiento y haya mayor transparencia esto servirá para el bien de la economía regional.

Desde el punto de vista académico:

Este trabajo de investigación se justifica ya que proporcionará la información necesaria que permitirá que los estudiantes obtener antecedentes para desarrollar

trabajos de investigación relacionados al control interno, así como del control interno de las ferreterías en la ciudad de Piura.

Es por ello que se obtienen las siguientes conclusiones:

Se sugiere como propuesta de mejora establecer un Manual de Organización y funciones, donde se delimite las funciones de cada trabajador, y se observe si es necesario el apoyo de otro colaborador para el apoyo en los deliverys, y que no se realice duplicidad de funciones de los trabajadores. Por consiguiente delimitar el trabajo de cada colaborador se pondrá más énfasis en el Control.

Asimismo se sugiere un manual de Políticas, las cuales sean sancionables en caso de incumplimiento, estas políticas deben ir dirigidas a todas las áreas donde se han encontrado debilidades.

Por último se sugiere que se haga un manual de procedimiento, flujo gramas y formatos para mejorar el área de despacho de mercadería al cliente, donde se indique los procedimientos a seguir para el despacho, asimismo procedimientos a seguir para la realización de inventarios periódicos.

II. REVISION LITERARIA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Caicedo (2017) En su investigación titulada: Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa "mil y una llantas" de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. Tuvo como objetivo general: Diseñar un sistema de Control Interno según COSO ERM en la empresa "MIL Y UNA LLANTAS", para validar el mejoramiento de su rentabilidad. Utilizo una metodología descriptiva, de caso, mediante encuesta. Y llego a las siguientes conclusiones: Se constituyó un sistema de control interno donde se estableció objetivos, políticas, roles y responsabilidades, e indicadores del sistema que contribuyen al mejoramiento en la calidad de la gestión empresarial, de manera que exista un control permanente en todas las actividades que desempeñan los integrantes de la empresa.

Tipantiza (2016): En su trabajo de investigación titulado: Implementación de un sistema de control de inventarios para la ferretería materiales de construcción Aldair ubicada cantón el chaco, provincia de Napo". Tuvo como objetivo general: Elaborar un manual de funciones y procedimientos para la empresa a fin de presentar de forma clara y concisa la ejecución de las actividades operativas y administrativas que los trabajadores de la ferretería ALDAIR deberán seguir para mantener un buen control y desempeño laboral. Utilizó una metodología descriptiva, analítica y bibliográfico, y utilizó técnicas de investigación la encuesta y entrevista. Este trabajo llegó a las conclusiones: La implementación de un sistema de control de inventarios es una prioridad por lo cual permitirá optimizar los recursos de la empresa fin de direccionar el cumplimiento eficiente de las actividades tanto administrativas como operativas.

El manual de funciones reforzará las gestiones de la organización, guiando y mostrando a cada uno de los integrantes sus responsabilidades y funciones que se le otorga, a fin de mejorar el desempeño de las actividades y a la vez lograr cumplir con las metas y objetivos propuestos por la empresa.

Martínez & Rocha (2019): En su trabajo de investigación: Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete-Córdoba. Tuvo como objetivo general: Implementar un sistema de control de inventario en la empresa “Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete – Córdoba. Utilizó un Método de Investigación: Descriptiva exploratoria. Y llegó a la siguiente conclusión: La importancia de llevar un control de los inventarios radica en el objetivo primordial que se traza toda empresa: obtener utilidades. Pero si bien es cierto esta obtención de utilidades reside en gran parte de lo que se genera por las ventas, puesto que estas son el motor de la empresa, pero es preciso tener en cuenta que, si el inventario no funciona bien, las ventas no operarían con efectividad, pues se desconocería la disponibilidad real que se tiene de mercancía, brindando una información errada al cliente y por ende este se siente inconforme y así la oportunidad de obtener utilidades se disuelve. En pocas palabras si no se lleva un adecuado control de inventarios, las ventas van a ser deficientes.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Agurto Campos, N (2017) : En su investigación titulada: Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica de la empresa Ferretería Kong SAC, distrito de la esperanza, año 2016. Tuvo como objetivo general: Determinar en que medida la implementación de un sistema de control

interno incide en la gestión económica de la empresa ferretería Kong SAC, distrito de la Esperanza, Año 2016. Utilizó una metodología descriptiva, mediante la recolección de datos. Y el autor concluye: Que uno de los problemas más incisivos es la carencia de un sistema de control interno en las diversas áreas de la empresa, donde se observan frecuentemente diversas irregularidades, tales como: Deficiencia en la segregación de funciones, falta de programas de capacitación de los trabajadores, insuficiencia en la coordinación entre las áreas de la ferretería.

Agurto (2018): En su investigación titulada: Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú, caso empresa Corporación Yerodi EIRL, del cercado de Lima, 2018. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las Empresas privadas del sector ferretero del Perú y de la ferretería “CORPORACIÓN YERODI EIRL” Lima, 2018. Utilizo una metodología descriptiva. Y llegó a las siguientes conclusiones: El presente investigación permitió confirmar que el control interno contribuyó al fortalecimiento de la empresa “Corporación Yerodi EIRL”. Alcanzados así: La eficiencia y eficacia en la actividades programadas; obteniendo información oportuna, confiable y veraz, logrando así el cumplimiento de sus objetivos, reglamentos, políticas y; sobre todo, la seguridad razonable de su información financiera para su proyección hacia el futuro. Por lo que se recomienda que, dicha empresa siga aplicando el control interno de acuerdo a lo que se establece en el informe COSO.

Condori (2018): En su investigación titulada: Caracterización del control interno de inventarios de la empresa comercial de ferretería Fecosur SAC. - Juliaca, 2018. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de inventarios de la empresa comercial de ferretería Fecosur S.A.C de la ciudad de Juliaca 2018.

Utilizó un método de investigación descriptivo. Y llegó a la siguiente conclusión: De los resultados obtenidos podemos apreciar que en nuestro caso de la empresa comercial de ferretería Fecosur S.A.C. - Juliaca, urge la implementación de un eficiente y eficaz sistema de control, también podemos agregar en capacitar al personal para la implementación.

2.1.3 Antecedentes Regionales

Tineo (2019): En su investigación titulada: Propuestas de mejora del control interno de inventario de la empresa ferretería Luis Enrique Borrero Pulache EIRL. Piura 2018. Tuvo como objetivo general: Identificar los factores relevantes del control interno de inventarios que mejoren las posibilidades de la empresa “Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache”, Piura 2018. Y utilizó una metodología descriptiva, aplicativa y cuantitativa. Y llegó a la siguiente conclusión: La empresa ferretera no posee un sistema software de control, a través del kardex que es un registro de manera organizada de la mercancía que tiene en su almacén, para serlo posible es necesario hacer un inventario de todo el contenido, tener un valor de medida y el precio unitario de cada producto, este software también clasifica los productos por sus características comunes.

Pintado (2019): En su trabajo de investigación “Propuesta de mecanismos de control interno para la gestión de almacenes de la empresa: Depósitos y ferretería del Pacífico E.I.R.L. - Paita, 2017”. Tuvo como objetivo general: Fortalecer la gestión de almacenes de la empresa “Depósitos y ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, a través de mecanismos de control interno, que permita que los procesos en los almacenes sean eficaces y eficientes. Utilizó una metodología cualitativa, porque no efectuó ninguna medición numérica. Y llegó a las conclusiones: • La empresa: “Depósitos y

Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, no ha aplicado procedimientos que le permitan tener un orden o control al recepcionar sus mercaderías, ya que, no tiene documentos que amparen la ejecución correcta de las actividades que se dan en el proceso. La empresa materia de estudio, no ha considerado poner énfasis en su almacenamiento, es decir, en asegurar que toda la mercadería ingresada sea resguardada de manera adecuada y, a la vez, tenga un lugar físico que haya sido previamente estructurado y planificado para albergar distintos productos.

Olaya (2018): En su trabajo de Investigación: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú: caso empresa J´Kolor sociedad comercial de responsabilidad limitada – de Sullana, 2018”. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú y de la empresa J´KOLOR sociedad comercial de responsabilidad limitada de Sullana, 2018. Utilizó una metodología de investigación descriptivo. Y llegó a las conclusiones: Según Gonzaga (2014) indica que el 80% de estas empresas tienen conocimiento del control interno, Su capital está financiado por entidades financieras en un 90%. El personal de almacén es periódicamente monitoreado, representado con el 90%. En todas estas empresas su principal objetivo es obtener ganancias. Guerra (2016) la circunstancia actual del control interno de los inventarios en la ferretería explorada, demostró diferentes carencias como: caos en el almacén, trabajadores no capacitados y datos incorrectos, lo que causa un liderazgo básico equivocado y dificulta el consentimiento de los objetivos de la organización. La ejecución, aplicación y supervisión de un sistema de control interno de inventarios, ayudara llevar un adecuado control de mercaderías en la empresa. La empresa no cuenta con formatos pre establecidos para el ingreso y salida de mercaderías por lo que es

imprescindible una buena gestión de inventarios. El 75 % de los trabajadores manifestaron que no están capacitados acerca de las funciones relacionadas a sus áreas, no cuenta con un adecuado control interno en las diferentes áreas ya que carece de documentos formales como: manual de organización y funciones, reglamento interno de trabajo entre otros lo que genera los posibles fallos en la asignación de funciones, un 75% de los encuetados indican que no hay una adecuada supervisión y monitoreo de las actividades que realiza la empresa, no se encuentran establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre las posibles irregularidades

2.2 Bases Teóricas de Investigación

2.2.1 Bases Teóricas de Control Interno

Las bases teóricas que fundamentan de la presente investigación se detallan:

Holmes (1994) “Nos dice que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad”.

Las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad forman parte del control interno por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal uso de estos; dando seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con la autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable

presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para el beneficio de la empresa.

Según koontz y O'Donnell (1990) Para los autores koontz y O'Donnell, “el control interno es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que puedan originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores”.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Definición de Control Interno

ALZA BARCO (2012), “comenta que existen varias definiciones de Control Interno, destacando entre estas, aquella que entiende al control como el proceso para asegurarse que las actividades reales se ciñan a las actividades proyectadas, es decir, es un proceso que permite que las cosas sucedan tal como se han planificado. Otro concepto es que el control permite evaluar resultados y saber si estos son adecuados a los planes y objetivos que se desean conseguir e igualmente, desde un enfoque sistémico, el control es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de los cuales se mide y se corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas. En consecuencia, el control no solo es la acción de comprobar, inspeccionar, fiscalizar, intervenir o supervisar, sino que tiene a su vez como finalidad ayudar o contribuir al cumplimiento de las metas u objetivos de las organizaciones. Si vemos un caso concreto, cuando un gestor de la administración ejecuta una actividad para cumplir un objetivo determinado, es indispensable establecer mecanismos de control en el proceso de ejecución de dicha actividad

exista un ente que, en una suerte de fedatario, determine el grado de cumplimiento del objetivo buscado y dé cuenta de la razonabilidad en el uso de los recursos”.

Meléndez (2016) “De los análisis precedentes podemos definir el control interno: es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. Dentro del contexto de la modernización y globalización económica, corresponde establecer pautas básicas homogéneas que orienten el accionar de las empresas e instituciones públicas y privadas, hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia, economía y transparencia de sus operaciones, en el marco de una adecuada estructura del control interno y prioridad administrativa.

Por tanto se ha hecho imprescindible para llevar a cabo una gestión administrativa, económica y financiera de las empresas como consecuencia se ha tornado en un instrumento óptimo para la auditoría. La profundización del control interno como herramienta de la gestión empresarial ha sido posible gracias a los logros conseguidos por los administradores, los especialistas en información y comunicación, los expertos en sistemas y los técnicos en informática y cibernética. En el marco de la flexibilidad señalado, resulta necesario proporcionar a los entes empresariales normas técnicas de control gerencial que coadyuven a una adecuada orientación y unificación de sus controles internos favoreciendo un funcionamiento orgánico y armónico de la gestión en un ambiente satisfactorio de control interno. Basados en esta premisa, la asignatura de control interno busca en el estudiante que demuestre su habilidad para procesar la información recogida y comunicada, vía la

acción participativa, promoviéndola mediante grupos de trabajo que desarrollarán el rol educativo, abocándose a las funciones básicas del investigador promotor y facilitador”.

2.3.2 Elementos del Control Interno

Coso (1992) “De acuerdo con el modelo COSO, un sistema de control interno consta de cinco elementos interrelacionados entre sí. Dichos elementos, provienen de la manera en la cual la Administración de una empresa lleva a cabo sus responsabilidades y están integrados en su proceso de administración. Los elementos que integran un sistema de control interno son:

- A. Vigilancia
- B. Actividades de control
- C. Información y comunicación
- D. Evaluación de riesgos
- E. Ambiente de control.

Aunque estos elementos se aplican en todas las entidades, las empresas pequeñas y medianas los implementan de manera diferente a las grandes empresas. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, aunque una pequeña empresa puede, sin embargo, tener un efectivo control interno”.

A continuación se explican cada uno de estos elementos:

A. Ambiente de Control

Ruíz & Escutia (2010) “El ambiente de control, (véase SAS o declaraciones sobre normas de auditoría), es el componente básico de la organización, el cimiento de apoyo de los demás componentes del control interno. Aporta disciplina, estructura y refleja la actitud general en la entidad, la conciencia y acciones de la administración

y sus propietarios respecto a la importancia de los controles y el peso que ejercen en la determinación de las políticas, sus procesos y estructura organizacional.

El ambiente de control establece el tono de la organización al influir sobre la conciencia de control de su personal, por lo tanto afecta a las probabilidades de información financiera fraudulenta y la sustracción de activos.

El ambiente de control está integrado a su vez por los siguientes factores:

- Conciencia de control y estilo operativo
- Integridad y valores éticos
- Participación de la dirección y del comité de auditoría en la vigilancia de la entidad.

- Estructura organizacional
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas respecto a recursos humanos”.

B. Evaluación de Riesgos

Ruíz & Escutia (2010) “Los riesgos son las acciones, eventos o circunstancias, internas o externas a la empresa que afectan su capacidad para lograr sus objetivos.

Los riesgos pueden afectar la existencia de la empresa, sin embargo, no existe una forma que garantice eliminarlos totalmente. Todas las entidades, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o industria a la que pertenezcan, tienen riesgos en todos los niveles de su organización, la decisión de establecer una empresa es un riesgo.

La administración es la responsable de determinar el nivel de riesgo que su empresa puede aceptar y determinar acciones para mantenerlo en ese nivel. El nivel de riesgo apropiado para cada empresa varía en función de la naturaleza y circunstancias de cada negocio.

Algunas situaciones que generen riesgos pueden ser:

- Cambios en el entorno de la entidad (ej.: nuevos reglamentos)
- Obsolescencia tecnológica
- Pérdida de mercado
- Dependencia hacia pocos clientes o proveedores
- Crecimiento o disminución acelerada
- La experiencia y competencia del responsable de una cuenta
- Personal nuevo
- Ubicación geográfica de la empresa o sucursales (Incendios, huracanes, etc)
- La naturaleza y complejidad de sus operaciones (materiales explosivos, químicos, etc.)

Los riesgos aumentan cuando la administración:

- Acepta compromisos sin considerar los riesgos originados.
- Firma contratos que excedan la capacidad de la empresa para cumplirlos.
- Debilita las políticas de crédito para aceptar nuevos clientes.
- Hace inversiones especulativas sin considerar coberturas de riesgos.
- No cumple con requerimientos legales o contractuales.

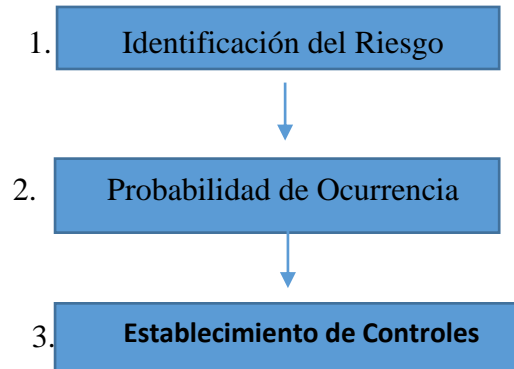
La evaluación de riesgos es un proceso en el cual una vez identificados los factores de riesgo, la administración considera su importancia, la probabilidad de ocurrencia, manejo o administración, establece a través de planes, programas o acciones, controles que prevengan o detecten:

- Riesgos específicos en la realización de sus actividades normales.
- Cambios importantes originados dentro de la empresa (ejemplo: una huelga)
- Cambios importantes en la normativa contable o legal que pudieran afectar el registro de las operaciones.

- Otros eventos que afectan el entorno operativo de la empresa (ejemplo: Una devaluación.)

(Gráfico 1: Proceso de Evaluación de Riesgos)

Proceso de Evaluación de Riesgos:



C. Información y comunicación

Ruíz & Escutia (2010) “Es el proceso de capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar las operaciones de una entidad. La calidad tanto de la información como la comunicación de una entidad afectan la toma de decisiones oportunas, en el control de sus actividades y en la preparación de información financiera confiable.

Información

Es el conjunto de datos generados por las operaciones y actividades (financieras y no financieras) que realiza una entidad. La información es necesaria en todos los niveles de la organización, para el logro de los objetivos.

Comunicación

La comunicación es el intercambio de información entre el personal idóneo para que descargue sus responsabilidades en tiempo y forma. La comunicación se realiza en todos los niveles de la organización a través de: manuales de políticas,

procedimientos, de información financiera, memorandos, mensajes verbales y acciones de la administración.

Un sistema efectivo de comunicaciones debe contener:

- Controles que aseguren la comunicación al personal de sus deberes y responsabilidades.
- Mecanismos y canales de comunicación para que el personal reporte sospechas sobre irregularidades.
- Controles para el manejo de situaciones inesperadas.
- Controles para dar seguimiento oportuno a comunicaciones que recibe de compradores, proveedores, autoridades y otras autoridades externas.
- Controles que aseguren la comunicación de las normas éticas y políticas de la empresa tanto al personal como a entidades externas (compradores, proveedores)”.

D. Actividades de Control.

Ruíz & Escutia (2010) “Tanto las actividades como operaciones de una entidad se realizan conforme a políticas establecidas por la administración. Los controles son las políticas y procedimientos adicionales establecidos por la administración para prevenir y detectar riesgos, con ello proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos en el desarrollo de las actividades y el registro de las operaciones de la entidad.

Su finalidad es la investigación de resultados inesperados o extraordinarios que permitan a la administración decidir acciones correctivas necesarias.

Los controles pueden ser:

- Preventivos: Son controles establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las operaciones. Ejemplo: La autorización de cheques, a través de firmas mancomunadas.

- Detectivos: Son controles para detectar y corregir los errores o las desviaciones que pueden haber ocurrido en el procesamiento de las operaciones. Funcionan sobre operaciones parcial o totalmente procesadas. Ejemplo: Todo tipo de conciliaciones (bancarias, cuentas por cobrar, etc.)

Los controles tanto preventivos como de detección varían de acuerdo con el tipo de empresa; dependen de la naturaleza de las actividades y de la competencia, preferencias e imaginación de las personas que los diseñan.

La efectividad de los controles establecidos en una entidad disminuye el grado de riesgo, de posibles errores o irregularidades que afecten su información financiera”.

E. Vigilancia.

Ruíz & Escutia (2010) “Los sistemas de control interno al igual que cualquier empresa evolucionan con el tiempo. Los procedimientos y políticas de una entidad pierden efectividad o bien dejan de aplicarse debido a los cambios constantes que ocurren dentro y fuera de la entidad. La administración es la responsable de establecer acciones que le permitan determinar si el sistema de control interno es efectivo y continúa vigente.

La vigilancia es el proceso en el cual la administración evalúa la calidad de ejecución del Control Interno en el tiempo. Implica evaluar el diseño y la operación de controles en forma oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias.

La evaluación se realiza a través de acciones continuas, evaluaciones separadas, o bien, una combinación de ambas.

a) Acciones continuas de evaluación

La evaluación continua se da en el transcurso de las operaciones, incluye las actividades normales de administración y supervisión, así como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. Las conciliaciones, la toma física de inventarios y las revisiones de desempeño son ejemplos de actividades de evaluación realizadas de manera continua en una entidad y que permiten efectuar un seguimiento de la efectividad del control interno.

b) Acciones separadas de evaluación

La evaluación (separada) del control interno forma parte de las funciones normales de auditoría interna. La Auditoría Interna es una función independiente de evaluación establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización.

Se considera una evaluación separada porque el auditor no participa en la ejecución de las operaciones que realiza la entidad, su función consiste en revisar y evaluar la efectividad con la cual se realizan dichas operaciones”.

2.3.3 Objetivos del control interno

Bravo (2000) “Considera básicamente tres objetivos:

- a) La obtención de la información financiera correcta y segura
- b) La protección de los activos del negocio
- c) La promoción de eficiencia de operación.

El control interno, en su concepto más amplio, no sólo tiene como objeto evitar o reducir los fraudes. Es también una salvaguarda en contra del desperdicio, ineficiencia y promueve la seguridad de que las políticas de operación están siendo cumplidos por personal competente y leal”.

Perdomo (2004) Agrega que hay otros objetivos concretos como proteger y salvaguardar bienes y todos los activos de la organización, evitar pérdidas inútiles de materiales y tiempo, puesto que control interno ayuda a identificar posibles falencias tanto contables, financieras y administrativas.

2.3.4 Concepto de Ferretería

WIKIPEDIA (2015) Una ferretería es un establecimiento comercial dedicado a la venta de útiles para el bricolaje, la construcción y las necesidades del hogar, normalmente para el público en general aunque también existen dedicadas a profesionales con elementos específicos como cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos, silicona, persianas, pinturas, entre otros.

2.3.5 Caso de Estudio

Datos de la Empresa

RUC: 20525579922

Razon Social: Proveedor de materiales diversos EIRL (PROMADI)

Domicilio Fiscal: Urb. Las Magnolias F-11, Piura

Sucursal: Av. Chulucanas S/N, Urb. Los Ingenieros, Piura.

Giro del Negocio:

Ferretería y/o Distribución al Por Mayor y Menor de Pernería.

Descripción:

Esta ferretería es una de las principales ferreterías en el distrito 26 de Octubre, tiene 3 sucursales, y su almacén General se dedica a la distribución de pernos al por mayor en la Región Piura, incluso llegando hasta tumbes, Talara, Sullana, Paita, bajo Piura; está empresa tiene gran conocimiento y experiencia en el mercado de la pernería y lo viene haciendo desde hace más de 10 años. Las otras dos sucursales se dedican principalmente a la venta por menor de pernos y de artículos de ferretería, una sucursal queda en la Av. Country y la otra en la Av. Chulucanas.

En esta tesis vamos hablar de la Ferretería ubicada en la Av. Chulucanas, pero en sí todas las tiendas tienen el mismo orden jerárquico u organigrama.

III. Hipótesis

La presente investigación no formulará hipótesis, ya que no está adelantando ningún problema que no conozcamos en las empresas que vamos a encuestar, se dedica a describir las características del control interno de estas empresas, para posteriormente hacer conclusiones que sirvan a la comunidad.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de Investigación

4.1.1 Tipo de investigación de la tesis

El estudio de investigación, está comprendido bajo un enfoque cualitativo, el nivel de estudio es descriptivo debido a que se realizaran un estudio de detalle de características, cualidades y atributos sin entrar a los grados de análisis de cantidades.

4.1.2 Nivel de Investigación

El tipo de la investigación de la presente tesis es descriptivo, para el caso en investigación, solo se recolectará información y se evaluará el nivel de coincidencia a fin de determinar los resultados.

4.1.3 Diseño de la Investigación.

El diseño de investigación aplicado, debido a que la información recolectada se encuentra como está en las fuentes de información. La investigación a realizar, buscará la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizaran al determinar los resultados.

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población

El campo de la población son las ferreterías de la ciudad de Piura.

4.2.2 Muestra

El presente trabajo de estudio es de caso, y por ser de caso se está estudiando a la Ferretería proveedor de materiales diversos (PROMADI) EIRL de la ciudad de Piura.

4.3 Definición y Operacionalización de Variables

Por ser una tesis descriptiva y bibliográfica no aplica operacionalización de las variables.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

El trabajo de estudio hace uso de la técnica de la encuesta, para ello elabora formatos con preguntas relacionadas con el control interno.

4.4.2. Instrumento

Como instrumento el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas al trabajo de estudio, el cuestionario conto con 50 preguntas desarrolladas por el Gerente de la Empresa en estudio.

4.5 Plan de Análisis

Para conseguir el objetivo específico número 1: Se procederá a analizar las características de la Empresa en Estudio a través de la revisión bibliográfica estadística de autores de los últimos años y a través de preguntas específicas en la encuesta.

Para conseguir el objetivo específico número 2: Se procederá por medio de la encuesta describir las debilidades del Control Interno de la Empresa en estudio.

Para conseguir el objetivo específico número 3: Se procederá a explicar las propuestas de mejora para la empresa en estudio, que contribuyan de manera positiva a mejorar los puntos débiles de la empresa.

4.6 Tabla 1: Matriz de Consistencia

Título.	Enunciado del Problema.	Objetivo General	Objetivo Específico.
Caracterización del control interno de las mypes sector de ferretería, de la ciudad de Piura, 2020.	¿Cuáles son las Características del control interno de la Ferretería PROMADI EIRL de Piura, y como mejorar, 2020?	Determinar y Describir las Características del Control Interno de la Ferretería PROMADI EIRL y hacer una propuesta de mejora, 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar y describir las características del control interno de la empresa MYPE Ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020 2. Determinar y describir las debilidades del Control Interno, de la Empresa MYPE, Ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020. 3. Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la Empresa MYPE Ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020.

4.7 Principios éticos.

Los principios éticos que se considerarán para el presente trabajo son los siguientes:

4.7.1 Protección a las personas.

Se tendrá en cuenta este principio ético ya que se protegerá su identidad y se respetará su dignidad y su honor.

Las personas en esta investigación participarán voluntariamente, en especial si se sienten en situación de vulnerabilidad.

4.7.2 Beneficiencia no Maleficencia.

El fin de esta investigación no es causar daño a los trabajadores; la presente investigación es descriptiva y su fin es hacer una propuesta de mejora.

V RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

5.1 RESULTADOS

5.1.1 Respecto al Objetivo 1

Determinar y describir las características del control interno de la empresa MYPE ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020

Tabla 2: Separación de funciones de: ventas, facturación, créditos, caja, recepción, despacho.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
SI	0	0 %	0 %
NO	1	100%	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: No se encuentran separadas las funciones de Ventas, Facturación, Créditos, caja, recepción y despacho, los trabajadores de la Ferretería no tienen en claro quién debe recibir la mercadería, quién debe recepcionar, quién debe despachar.

Tabla 3: Control de cancelación de mercadería entregada.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
SI	1	100 %	100 %
NO	0	0%	0 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los resultados obtenidos, se pudo evidenciar que si se controla la mercadería entregada si fue cancelada, esto es muy importante para la empresa ya que es un control primordial para la culminación de las ventas.

Tabla 4: Control de facturación de mercadería entregada al cliente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0 %	0 %
NO	1	100 %	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que la mercadería entregada al cliente no se controla si fue facturada, Se respondió en la encuesta que no existe un control para ver si la mercadería fue facturada ya que el Kardex no está al día.

Tabla 5: Persona Encargada de entregar la mercadería.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0 %	0 %
NO	1	100 %	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que No se cuenta con una persona encargada de entregar la mercadería, no existe esta área en la Ferretería.

Tabla 6: Emisión de Nota de crédito u otro documento por las devoluciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0 %	0 %
NO	1	100 %	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que no se emite una nota de crédito u otro documento para los cambios de mercadería, lo más óptimo sería que utilicen la opción nota de crédito en el Sistema de Facturación, para que así se le dé entrada a la mercadería devuelta.

Tabla 7: Encargado de realizar las operaciones de compras

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
El propietario	1	100 %	100 %
Los Trabajadores	0	0 %	0 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que el encargado de realizar las compras es el propietario, se encarga de hacer los pedidos de la mercadería.

Tabla 8: Centralización de compras

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100 %	100 %
NO	0	0 %	0 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que las compras si están centralizadas, es decir son realizadas por una sola persona, que es el dueño.

Tabla 9: Relación de costo y utilidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100 %	100 %
NO	0	0 %	0 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que Si existen técnicas para determinar que las compras tengan buena utilidad, esto es positivo porque se va a colocar bien el precio y tener una buena utilidad.

Tabla 10: Órdenes de Compras

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0 %	0 %
NO	1	100 %	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación Se evidenció que No se efectúan órdenes para realizar las compras, esto deslinda responsabilidad en la persona que solicito la mercadería, en su necesidad real o en otros controles de las adquisiciones.

Tabla 11: Métodos cuantitativos para realizar las compras.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100 %	100 %
NO	0	0 %	0 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que Si se efectúan métodos cuantitativos para determinar las cantidades a comprar y se utiliza el inventario como método cuantitativo para realizar las compras.

Tabla 12: Oportunidad de Compras

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100 %	100 %
NO	0	0 %	0 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que si se realiza las compras en forma oportuna y esto es porque la empresa tiene liquidez.

Tabla 13: Cotizaciones de los Proveedores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100 %	100 %
NO	0	0 %	0 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que si se reciben cotizaciones por las compras de los proveedores, para saber cuál es la mejor opción de compra que le conviene a la empresa, esto es muy positivo.

Tabla 14: Registro de las cotizaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100 %	100 %
NO	0	0 %	0 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que si se lleva un registro de las cotizaciones recibidas por los Proveedores.

Tabla 15: Seguro de la mercadería en tránsito

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100 %	100 %
NO	0	0 %	0 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que si se tiene un seguro de la mercadería en tránsito, esto es una fortaleza ya que si se roban la mercadería habría forma de recuperar lo invertido.

Tabla 16: Tarjetas de créditos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100 %	100 %
NO	0	0 %	0 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que Si se aceptan tarjetas de crédito, y se lleva un control en el cierre de Caja de las compras han sido hechas con tarjetas. El aceptar tarjetas de crédito es muy importante porque ayuda a incrementar las ventas estimulando a los clientes que compren cuando no tienen efectivo.

Tabla 17: Cuadros diarios de caja.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100 %	100 %
NO	0	0 %	0 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que si se realizan cuadros diarios de caja y estos se llevan en un cuaderno de trabajo, donde queda registrado los montos de las ventas y gastos menudos.

Tabla 18: Arqueos de caja

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0 %	0 %
NO	1	100 %	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que no se realizan arqueos de caja, no se realizan arqueos de caja sorpresivos; el dueño de la empresa contesto que no realiza arqueos

de caja porque no tiene tiempo para realizarlos con frecuencia, esto es una debilidad ya que no se verifica que la cajera tenga la cantidad que ha reportado.

Tabla 19: Sistema de Kardex

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100 %	100 %
NO	0	0 %	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La empresa si cuenta con Sistema de Kardex-Facturación donde se encuentran todos los artículos que la empresa tiene en stock y donde se Facturan las ventas, disminuyendo los artículos vendidos del Sistema Kardex. Asimismo a este sistema se le ingresan las compras y los envíos de otras tiendas.

Tabla 20: Actualización del Kardex

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0 %	0%
NO	1	100 %	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que la empresa no tiene actualizado el sistema de kardex lo cuál es un problema para el buen funcionamiento de la empresa, ya que se tiene una información irreal de los saldos.

Tabla 21: Inventarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0 %	0 %
NO	1	100 %	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que no se realizan inventarios frecuentes y no se cruzan con el Sistema de Kardex esta información, es por ello que el Sistema Kardex no está actualizado.

Tabla 22: Frecuencia de Inventarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
MES	0	0%	0%
ANUALMENTE	1	100 %	100 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que los inventarios se realizan anualmente es decir una vez al año se realizan los inventarios el cuál es archivado y queda como evidencia, cabe mencionar que también se realizan inventarios rápidos es decir conteos rápidos de mercaderías para la compra de mercaderías.

Tabla 23: Registro de Inventarios.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100 %	100 %
NO	0 %	0 %	0 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que si se lleva un registro de los inventarios el cuál es muy importante porque queda como evidencia para cualquier problema que surja en el futuro.

Tabla 24: Personal de Inventarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0 %	0%
NO	1	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que no se tiene personal distinto para los inventarios lo cual es negativo para el control interno, ya que le quita confiabilidad al inventario porque puede ser manipulado.

Tabla 25: Diferencias en Inventarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que si se han encontrado diferencias de los inventarios con el Kardex lo cual es perjudicial para la empresa porque indica que no se esta llevando la eficiencia de las operaciones al 100%. Se le debe poner más énfasis a cuadrar este Kardex.

Tabla 26: Actualización de Precios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0%	0%
NO	1	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que no se tienen actualizados los precios en el Sistema de Kardex-Facturación, lo cual es una debilidad para la ejecución de las ventas.

Tabla 27: Revisión de mercadería que ingresa del Almacén.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0%	0%
NO	1	100 %	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que No se revisa la mercadería que ingresa del almacén, esto es una debilidad ya que no se revisa con frecuencia regular la mercadería que ingresa al Almacén.

Tabla 28: Cámaras de seguridad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que la empresa si cuenta con cámaras de seguridad, esto da mayor seguridad en caso de robos para identificar a los delincuentes y poder tomar las medidas necesarias.

Tabla 29: Revisión del personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0%	0%
NO	1	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que no se revisa al personal cuando sale de trabajar, esta labor debería realizarse como medida preventiva para evitar futuras perdidas.

Tabla 30: Antecedentes judiciales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0%	0%
NO	1	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que no se revisa si el personal nuevo tiene antecedentes judiciales, esta es una debilidad, y es una medida que debería tomarse para verificar que el personal no tenga antecedentes negativos para la empresa.

Tabla 31: Trabajadores en planilla

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que los trabajadores si se encuentran en planilla, esto es muy beneficioso para ellos ya que van a gozar de seguro de salud cuando necesiten atenderse y así como de otros beneficios.

Tabla 32: Implementos de seguridad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que a los trabajadores si se les da implementos de seguridad para que realicen su trabajo, como botas con puntas de acero, fajas, guantes, etc.

Tabla 33: Premios por desempeño

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que los trabajadores si reciben premios por su buen desempeño esto es muy importante ya que los incentiva a trabajar con más ganas y empeño.

Tabla 34: Políticas de ventas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100 %	100 %
NO	0	0 %	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que si existen políticas de ventas, otorgamientos de créditos, etc., esto orienta mejor al trabajador para desarrollar su trabajo y no cometer errores que perjudiquen a la empresa.

Tabla 35: Adecuado sistema de facturación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que el sistema de facturación si es el adecuado, el dueño de la empresa considera que es el adecuado. Este sistema agiliza las operaciones de la empresa.

Tabla 36: Presupuesto de ventas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que la empresa Si cuenta con un presupuesto de Ventas, es decir tiene un Promedio de sus ventas diarias así también tiene una lista de sus clientes asiduos, los cuales le dan una seguridad a sus ventas.

Tabla 37: Autorización de despachos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que los despachos de almacén si cuentan con la debida autorización del almacenero, esto da más legitimidad y responsabilidad a las salidas de mercadería del almacén.

Tabla 38: Ordenes de remitos de despachos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que los despachos de almacén Si se realizan con órdenes de remisión, esto da evidencias a las salidas y genera un mejor control en la Ferretería y el Almacén.

Tabla 39: Registro de despacho y recepción de mercadería.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que la empresa si cuenta con un registro de los despachos y recepciones de mercadería, esto es muy positivo ya que se tiene una evidencia de las transferencias de mercaderías entre almacén y la Ferretería para así subsanar errores futuros.

Tabla 40: Control de devoluciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que la empresa si cuenta con un control de las devoluciones, esto genera una fortaleza para la empresa ya que se lleva el normal ingreso de estas.

Tabla 41: Revisión de las devoluciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que si se revisa la cantidad y estado de la mercadería devuelta, que este en normal funcionamiento.

Tabla 42: Reingreso de mercadería dañada.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100 %	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que Si se le da de baja a la mercadería que se reingresa dañada, esto es muy importante para la empresa ya que optimiza el kardex.

Tabla 43: Emisión de comprobantes de pago.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que la empresa si emite comprobantes de pago, esto es muy importante ya que va a evitar problemas de cierre de local u otras sanciones por parte de la Sunat.

Tabla 44: Conocimiento de las sanciones SUNAT por incumplimiento.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que la empresa si tiene conocimiento de las sanciones Sunat por incumplimiento de sus obligaciones tributarias, esto es muy importante ya que brinda cultura tributaria para que la empresa cumpla con sus obligaciones tributarias a tiempo.

Tabla 45: Contabilidad al día

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La empresa si tiene su contabilidad al día, esto es una fortaleza a la empresa ya que puede conocer y medir sus resultados, en forma estadística para un análisis a largo plazo de como se está llevando la eficiencia de sus operaciones.

Tabla 46: Cumplimiento de pagos Sunat

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que la empresa si cumple con sus obligaciones en el plazo establecido por la Sunat, esto es positivo ya que evita multas por parte de la Sunat, lo que generaría un gasto innecesario para la empresa.

Tabla 47: Problemas de liquidez

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0%	0%
NO	1	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que la empresa no tiene problemas de liquidez, esto es bueno ya que le ayudará a realizar sus operaciones sin generar gastos adicionales.

Tabla 48: Calidad de productos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	1	100%	100%
NO	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que la empresa Si tiene calidad de sus Productos y si satisface las expectativas de la clientela, esto es muy bueno para la empresa ya que Satisfacerá las expectativas de la clientela.

Tabla 49: Medición de grado de satisfacción de los clientes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0%	0%
NO	1	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que la empresa no cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción del cliente, esto es una debilidad ya que no se va a saber las debilidades en atención al cliente y su satisfacción.

Tabla 50: Stock de mercadería

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0%	0%
NO	1	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que la empresa no cuenta con un stock suficiente para atender la demanda de los clientes, esto es un punto negativo para la empresa ya que no cubre completamente las necesidades de la clientela.

Tabla 51: Gastos financieros

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
SI	0	0%	0%
NO	1	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se evidenció que la empresa no cuenta con préstamos que le generan gastos financieros excesivos, esto es muy bueno para la empresa ya que no tiene gastos que disminuyen la rentabilidad de la empresa.

5.1.2 Resultados respecto al Objetivo 2:

Determinar y describir las debilidades del control interno, de la empresa MYPE, ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020.

Debilidad	Propuesta de Mejora
<p>No se encuentran separadas las funciones de Ventas, Facturación, Créditos, caja, recepción y despacho, los trabajadores de la Ferretería no tienen en claro quién debe recibir la mercadería, quién debe recepcionar, quién debe despachar</p>	<p>Propuesta 1: Hacer un Manual de Organización y Funciones. Delegar cargos a cada trabajador, especialmente de recepción y despacho, esto se puede solucionar con un manual de organización y funciones, donde quede detallada cada labor.</p>
<p>Se evidenció que no se revisa al Personal cuando sale de trabajar, Esta labor debería realizarse como medida preventiva para evitar futuras sospechas.</p>	<p>Propuesta 1: Manual de Organización Y funciones y una nueva función del despachador. Designar a una persona para que revise a los trabajadores en el momento que salen de trabajar, así como al personal foráneo.</p>
<p>Se evidenció que no existe la certeza si la mercadería vendida fue facturada, no existe un control para saber si la mercadería fue facturada.</p>	<p>Propuesta 2: Manual de políticas de facturación. Este problema se puede solucionar Estableciendo Políticas a Facturación, donde queden establecidas sanciones en caso no facture, llegando a ser despedido por falta grave.</p>
<p>Se evidenció que no se emite una nota de crédito u otro documento por los cambios de mercadería, lo más óptimo sería que utilicen la nota de crédito en el Sistema de Facturación, para que así se agilice la mercadería devuelta.</p>	<p>Propuesta 2: Manual de políticas, para la emisión de la nota de crédito. Establecer como política el uso de la Nota de crédito, esto llevará un mejor control en el Kardex y se agilizaran los cambios de mercadería.</p>

Debilidad	Propuesta
<p>No se efectúan órdenes para realizar las compras, esto deslinda responsabilidad en la persona que solicito la mercadería, si la mercadería era necesaria o en otros controles en las adquisiciones.</p>	<p>Propuesta 2: Establecer políticas y formatos para el área de almacén. Que el Encargado de Logística le dé el visto bueno a las órdenes de Requerimiento de mercadería, según un formato enumerado establecido.</p>
<p>Se evidenció que No se realizan arqueos de Caja sorprendidos con regularidad, el Dueño de la empresa no tiene tiempo para realizar arqueos de Caja. Y esta es una debilidad ya que no se verifica que la Cajera tenga la cantidad que ha declarado.</p>	<p>Propuesta 2: Establecer políticas y formatos para el área de caja. Realizar con más frecuencia arqueos sorprendidos, por parte del encargado de logística.</p>
<p>Se evidenció que No se revisa la mercadería que ingresa del almacén, esto es un problema ya que no se revisa siempre la mercadería que ingresa al Almacén.</p>	<p>Propuesta 2: Manual de políticas para el área de almacén. En estas políticas se debe poner énfasis que el almacenero debe revisar la mercadería que ingresa al Almacén no descuidando estas función.</p>
<p>Se evidenció que el personal nuevo no tiene Antecedentes judiciales; debería solicitarse para verificar que el personal no sea peligroso para la empresa.</p>	<p>Propuesta 2: Manual de políticas de contratación de personal. Establecer como norma en la revisión de las hojas de vida del Personal que ingresa a trabajar donde deben presentar sus antecedentes judiciales.</p>
<p>Se evidenció que la empresa no cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de la clientela, esto es una debilidad ya que no se sabe las debilidades en la atención.</p>	<p>Propuesta 2: Manual de políticas: Aperturar un libro de reclamaciones. Abrir un libro de Reclamaciones donde los clientes puedan hacer sus reclamos por alguna mala atención, así como sus insatisfacciones por la mercadería.</p>

Debilidad	Propuesta
<p>No existe una persona encargada de entregar la mercadería y se obvia colocar el sello de cancelado y entregado, generando una debilidad.</p>	<p>Propuesta 3: Manual de procedimientos, flujogramas, para el área de despacho al cliente. Cerciorarse que la mercadería a entregar, tenga el sello de cancelado.</p>
<p>Se evidenció que la Empresa No tiene actualizado el Sistema de Kardex, el cuál es un problema para el buen funcionamiento de la empresa, ya que no se tiene una información real de los saldos para poder agilizar las operaciones.</p>	<p>Propuesta 3: Hacer un manual de procedimientos, y formatos para el inventario. Establecer en el manual de procedimientos mayor atención del Kardex, para que los trabajadores tomen tiempo en actualizarlo.</p>
<p>Se evidenció que los inventarios se realizan Anualmente, es decir una vez al Año se realiza el cruce con el Kardex en donde se corrobora si coinciden los saldos, cabe mencionar que también se realizan inventarios rápidos, es decir conteos rápidos de mercaderías.</p>	<p>Dar énfasis al cuadro del kardex, poner a un trabajador encargado a realizar los cuadros e informar al gerente si hay diferencias para detectar los motivos de estas diferencias y subsanarlas.</p>
<p>Se evidenció que si se han encontrado diferencias de los inventarios con el Kardex, lo cual es perjudicial para la empresa porque indica que no se está llevando al 100% la eficiencia de las operaciones y se deben detectar las causas de estas diferencias.</p>	<p>Designar la responsabilidad a un trabajador de comunicar las diferencias encontradas en el sistema kardex al gerente de la empresa.</p>
<p>Se evidenció que la empresa No cuenta con un Stock suficiente para atender la demanda de los clientes, esto es un punto negativo ya que no cubre completamente las necesidades de los clientes y debe mejorarse para que la empresa progrese.</p>	<p>Propuesta 3: Manual de procedimientos para la realización de inventarios y formatos para el requerimiento de mercadería. Determinar mediante el inventario los productos que no hay stock y que tienen gran rotación, para así poder adquirirlos y satisfacer la demanda de los clientes.</p>

5.1.3 Resultados respecto al Objetivo 3:

Objetivo 3: Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa MYPE Ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020.

Propuesta 1:

Implementación de un Manual de organización de Funciones MOF

En la actualidad la empresa no tiene establecida formalmente la estructura organizacional, en el que defina áreas y el nivel de jerarquía. Por lo que a partir de la estructura organizacional se elaborará el manual de organización y funciones (MOF) que describa las funciones a nivel de cargo o puesto de trabajo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA EMPRESA PROMADI EIRL

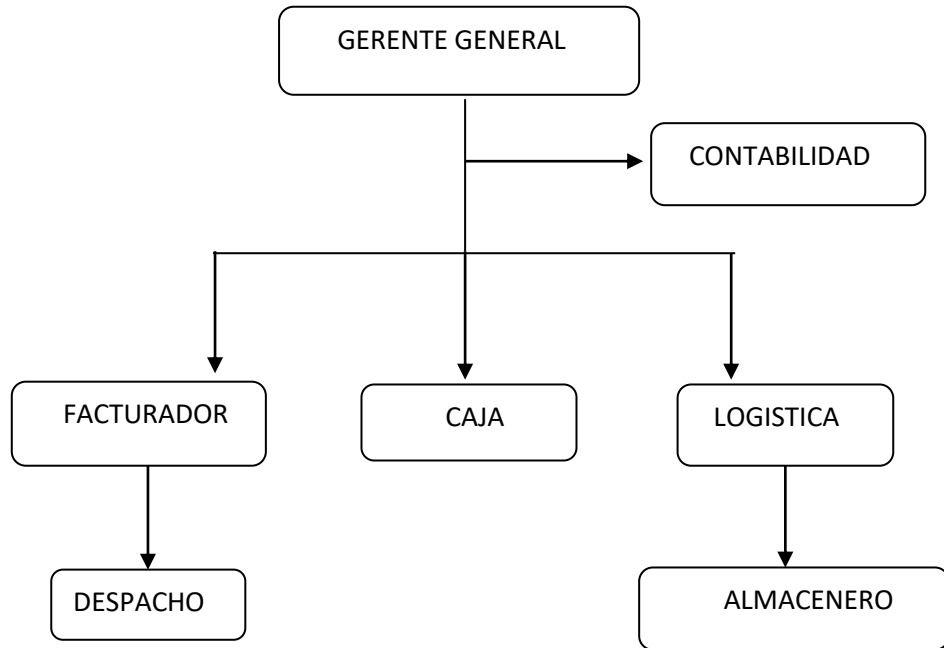
Objetivo: El presente manual de organización y funciones tiene por finalidad determinar las responsabilidades de cada trabajador para que recaigan obligaciones sobre cada miembro de la empresa y no exista confusión en el desarrollo de las actividades y así se agilice el desarrollo de las actividades.

AREAS:

- A. Gerencia**
- B. Logística**
- C. Caja**
- D. Facturación**
- E. Despacho**
- F. Almacén**

(Gráfico 2: Organigrama)

ORGANIGRAMA



A. Gerente General.

Descripción del Puesto

El puesto de gerente general es ocupado por el dueño de la empresa, él es el encargado de tomar todas las decisiones así como realizar las compras, a él se le reporta el reporte diario de caja donde se detalla los ingresos de ventas y las salidas de dinero por gastos menudos.

Funciones:

- EL Gerente es el encargado de contratar al personal, y se esta sugiriendo que solicite antecedentes judiciales.
- Recibir los reportes de Caja y supervisar todas las labores de la ferretería.
- Realizar las compras o en su defecto delegar esta función.
- Solicitar cotizaciones a los proveedores.

B. Encargado de Logística.

Descripción del puesto

El puesto de logística es el segundo en el rango del organigrama, responde al gerente general y es el encargado de la ferretería.

Funciones:

Las funciones del encargado de logística son las siguientes:

- Realizar órdenes de compra, solicitando mercadería al dueño o en su defecto pedir autorización para realizar las compras.
- Solicitar cotizaciones a los distintos proveedores para la realización de compras de mercadería.
- Coordinar el envío de mercadería de los proveedores de Lima.
- Recibir las solicitudes de cotizaciones de clientes o instituciones públicas y coordinar el despacho de estas con los apoyos de tiendas, verificando que se

encuentren todos los productos y verificando que se hayan solicitado a las otras tiendas.

- Apoyar en ingresar las compras al sistema de kardex, ingresando los datos de estos productos según la factura y colocándole el precio.
- Apoyar en actualización de precios de los productos para que no hayan diferencias en las ventas.

C. CAJA

Descripción del Puesto:

El puesto de caja es de vital importancia, confianza y seguridad para la empresa, el empleador pone su confianza en el cajero (a), ya que con el pago se concluye el proceso de ventas. El cajero debe tener conocimientos de contabilidad, computación y detección de billetes falsos.

Funciones:

- Cobrar la cantidad de dinero facturado por el facturador (a) verificando la autenticidad de los billetes.
- Tener su caja con la cantidad necesaria de billetes y monedas pequeñas u ordenar al despachador que le cambie estos, para así agilizar el cobro de la mercadería.
- Realizar constantemente cuadros de caja al día, para así tener cuadrada su caja y no tenga diferencias en el dinero recaudado.
- Anotar los gastos menudos en su reporte diario de caja.
- Dar dinero para que se realice la compra de útiles o suministros diversos.
- Hacer el pago de flete de mercadería.
- Reportar los movimientos del día al gerente general en su reporte de caja, reportando el total de las ventas del día así como los gastos realizados.

D. FACTURADOR

Descripción del puesto:

El facturador o los facturadores deben tener conocimientos de computación para poder manejar el sistema de kardex-facturación, este se apoya en el despachador y almacenero para que le faciliten la mercadería a entregar, deben conocer los productos de la ferretería.

Funciones:

- Atender al cliente, escuchando amablemente lo que necesita y ofreciendo la mercadería, brindando detalles de estas y su precio.
- Consultar los precio con almacén o la otra tienda en el caso no se desconozca estos.
- ofrecer productos alternativos, cuando no haya lo que el cliente busca.
- Facturar haciendo la factura diligentemente para que no hayan futuras devoluciones.
- Entregar la factura a la cajera mediante el cliente y posteriormente entregar la mercadería solo con el sello de cancelado.
- Ordenar lo más cercano, cuando no hayan clientela.
- Apoyar en el ingreso de compras al sistema kardex.

E. DESPACHO

Descripción del Puesto:

El puesto de despacho es un puesto operativo que requiere toda capacidad motriz para poder desplazarse dentro del almacén y fuera de él llevando la mercadería a delivery, responde al facturador y al almacenero y su puesto es de vital apoyo para concretar las ventas.

Funciones:

- Alcanzar la mercadería al facturador cuando este se lo solicite.
- Entregar la mercadería al cliente corroborando que la factura tenga el sello de cancelado.
- Reemplazar a la facturadora cuando esta no se encuentre o salga a almorzar
- Reemplazar al almacenero en sus funciones cuando este no se encuentre.
- Realizar inventarios rápidos, conteos rápidos de mercaderías para ver lo que falta y solicitarlo al dueño de la empresa.
- Entregar los inventarios al encargado de logística para que solicite la mercadería al dueño y este trabaje con las anotaciones del kardex.
- Apoyar al almacenero en la entrega de mercadería de productos pesados, sacando la mercadería del almacén y entregando esta con la ayuda del almacenero.
- Entregar la mercadería a delivery.
- Revisar al personal cuando sale de trabajar, para evitar problemas futuros por pérdida de mercadería.

F. ALMACENERO.

Descripción del puesto:

El puesto de apoyo de tienda es de entera confianza ya que él es el que verifica la mercadería que ingresa y sale del almacén, responde al encargado de Logística y es un puesto importante dentro de la Ferretería.

Funciones:

- Verificar que la mercadería que ingresa al almacén, de los proveedores de Lima y del almacén general coincida con la guía de remisión.
- Mantener actualizado el Kardex, ingresando las compras las compras, así como los ingresos y salidas de mercaderías de guías de traslados internos.
- Apoyar en el despacho en tienda, entregándole la mercadería al cliente y cuando esta sea de difícil manipulación como fierro o cemento.
- Desarrollar el mantenimiento de la tienda, haciendo estantes o dando mejoras a la tienda.

Propuesta 2:

Establecer Políticas y formatos para las distintas áreas de la Ferretería

Objetivo: Estas políticas tienen por objetivo establecer sanciones para el incumplimiento de las funciones de los trabajadores de las distintas áreas de la empresa, haciendo amonestaciones con memorándum como previo aviso, y al acumulado de memorándum se le puede suspender, como es por acumular tres tardanzas, se le suspenderá por un día sin goce de haber, esto se aplica para todas las áreas de la empresa. Llegándoseles a suspender definitivamente por falta, es por hurto.

I. Políticas para el área de Almacén de la Empresa Proveedor de Materiales Diversos EIRL, Piura.

Al establecerse políticas en el área de almacén, el encargado y el despachador, sabrán que errores no cometer que debiliten el control interno del almacén; y tendrán mayor comprensión de su trabajo a realizar.

A. Políticas para Las Compras y emisión de Requerimiento de Compras de Mercadería.

Objetivo:

Estas Políticas tienen como objetivo de lindar responsabilidad a la persona que apoya en los requerimientos y el encargado de Logística de mercadería, para así evitar pedir mercadería que ya se tiene en stock o que no es necesaria y lindar responsabilidad en los pedidos.

Acción:

1. Todo pedido debe hacerse con orden de pedido, pedidos al almacén general, deberán hacerse con requerimiento de mercadería, no se aceptarán pedidos de manera verbal.
2. Todo pedido de compra debe hacerse con requerimiento de mercadería, el

requerimiento de mercadería es necesario para linder responsabilidad al encargado de almacén en no hacer duplicidad de pedido, es decir que no se solicite mercadería que ya hay en stock.

3. Los requerimientos de mercadería deben estar enumerados y ser archivados para un mayor control, o corroboración con los presupuestos.
4. Se debe hacer inventario de la mercadería que el gerente ha pedido.
5. Una vez realizado el inventario se debe verificar cuál es la mercadería que no tiene suficiente stock suficiente para la venta.
6. Se le debe comunicar al encargado de logística para que este realice la compra en coordinación con el gerente de la empresa.

(Ver Gráfico 3)

B. POLITICAS PARA EL INGRESO DE MERCADERÍA AL ALMACÉN.

Objetivo:

La presente política tiene como objetivo tener un mayor control en la mercadería que ingresa al almacén, tanto del almacén general, como mercadería que ingresa directo de los proveedores, para que así no haya diferencias en el kardex.

Acción:

1. Toda mercadería que ingresa al almacén debe ser revisada, con su respectiva guía de remisión, esta mercadería debe ser revisada por el almacenero, y colocar su respectiva firma, él es el encargado de revisar la mercadería, y debe darle la copia al encargado de logística para que la procese en el sistema de kardex.
2. En el caso la mercadería no venga con guía será devuelta.
3. La mercadería que ingresa del almacén general, debe ser revisada lo que indica en la guía, se debe contar artículo por artículo de la guía y esta guía debe ser firmada por el almacenero y entregar la copia a la persona que trajo la mercadería como

constancia que ya decepcionó la mercadería.

4. En el caso falte algún artículo debe hacer la anotación y comunicarse con el almacén general para que traigan dicho artículo.
5. En el caso venga mercadería directamente de los proveedores de Lima y falte algún bulto, el transportista debe firmar que ha llegado faltando algún bulto, y traerlo posteriormente o el chofer de la empresa debe ir a la empresa de transporte a recoger el bulto que falta.

II. Políticas para el área de Caja y Facturación.

El área de caja y facturación, debe tener bien marcada sus políticas para no cometer errores y en el caso de cometer estos, no excusarse en que no conocía estas obligaciones o responsabilidades, estas políticas son de suma importancia ya que caja y facturación es un área que tiene contacto con el público y que es fiscalizado por SUNAT, que está pendiente si la empresa emite comprobantes de Pago.

A. Políticas Para la Emisión Obligatoria de Factura

Objetivo:

Esta Política es de suma importancia ya que en el caso se omita la empresa puede caer en sanciones tributarias como una multa y hasta el cierre temporal del local, lo cual generaría pérdidas para la empresa.

Acción.

1. El Facturador debe emitir boleta por toda venta que realice, así sea por 0.50 céntimos, ya que cada mercadería boleteada o facturada, se le da salida al producto del Kardex automáticamente, y la omisión de este generaría una diferencia en el kardex. La omisión de facturar puede ocasionar evasión tributaria, y en el caso de una fiscalización, la empresa sería multada y sancionada con cierre temporal.

2. En el caso se detecte que el Facturador no haya facturado será despedido inmediatamente, ya que habría incurrido en falta grave, cosa que esta estipulada en el contrato, dicha falta grave puede ser interpretada de distintos modos, ya que el hecho de no facturar puede ser percibida como una intención de sustraer el importe de la venta, porque esta venta no sería reportada en el reporte de ventas.
3. En la factura se debe colocar los datos correctos del cliente, como su RUC el cuál debe estar ingresado correctamente, ya que si no esta ingresado correctamente, será rechazado por el sistema Nubefact.
4. Las ventas deben ser enviadas al sistema Nubefact a diario, este sistema Nubefact envía el importe facturado a la Sunat.
5. En el caso Nubefact rechace alguna factura o boleta, el facturador debe comunicarse inmediatamente con el ingeniero informático, trabajador externo encargado del sistema de facturación, para que esté detecte el motivo del rechazo de la factura y así darle solución a este problema.

B. Política para la Emisión de Nota de Crédito.

Objetivo:

Esta política nos ayudará a regular el control en el almacén de la tienda, ya que la mercadería devuelta se volverá a ingresar al kardex, mediante una nota de crédito.

Acción:

1. Toda mercadería devuelta debe ser anulada la factura, el dueño es el único que puede anular las facturas e reimprimir estas, para un mayor control de las ventas.
2. En el caso sea cambio de mercadería, el cliente devolverá la nota de crédito y se le hará otra factura, cancelando la diferencia de la mercadería que esta llevando.
3. En el caso que el cliente quiera devolución de dinero, se anulará la factura, y firmará el reverso de la factura, como constancia que se le está entregando el

dinero, para que así el cajero tenga un sustento de caja, para reportarle al dueño de la empresa.

4. Toda devolución de dinero, solo se hará en las 24 horas, ya que caja reporta a diario, y esto generaría problemas en el reporte de caja.
5. Todo cambio de mercadería se hará hasta 72 horas de realizada la venta, y el cambio se realizará con nota de crédito.

C. Políticas para los Arqueos de Caja.

Objetivo:

Está política tiene como finalidad regular el movimiento de dinero del cajero (a), para evitar posibles diferencias con el dinero que reporta a diario al dueño.

Acción:

1. El encargado de logística debe hacer arqueo de cajas sorpresivos, en cualquier día de la semana, y de forma regular en el caso el dueño de la ferretería no los pueda hacer, y es responsable de evitar diferencias con el dinero que queda en caja chica, dinero que queda para dar vuelto y para gastos diarios menudos.
2. El encargado de logística sustituye al dueño, y es el que tiene responsabilidad sobre el último arqueo, cuando el dueño lo haga, la caja debe estar cuadrada con el dinero reportado.
3. En el caso se encuentre diferencia de caja, se le sancionará a la cajera con un memorándum y en el caso incurra en esta falta será despedida definitivamente, por hurto.

(Ver Gráfico 4 y 5.)

III. Políticas Para la Contratación de Personal.

Objetivo:

Esta política de solicitar antecedentes penales y judiciales es una política preventiva para evitar contratar personal que haya tenido antecedentes por hurto agravado, y que puede volver a cometer esos delitos dentro de la empresa, u haya cometido otros delitos, esta política brindara seguridad a los trabajadores de la empresa y mejorará el clima laboral.

Acción

1. Todo trabajador que ingresa a trabajar debe traer antecedentes judiciales y penales, como requisito indispensable para su contratación, no se tomará como un acto discriminatorio sino como una medida de seguridad, esta medida debe ser tomada por el gerente general al momento que contrate al personal.
2. En el caso el gerente obvie este requisito el encargado de logística debe hacerle incapie de este requisito, ya que este tendrá una copia del curriculum vitae de los trabajadores contratados.
3. Los trabajadores que ya están contratados deben traer su certificado de antecedentes penales, ya que será un requisito indispensable para los trabajadores.

IV. Política Para la Implementación de Libro de Reclamaciones.

Objetivo:

Esta política tiene como objetivo mejorar la calidad de atención de los clientes para que así la empresa siga en crecimiento, al haber este libro los trabajadores de la empresa tendrán mas cuidado en la atención de los clientes y estos estarán más satisfechos con la atención recibida.

Acción

1. Se debe comprar un libro de reclamaciones y colocar un letrero visible donde se haga de conocimiento que existe este libro, para que el cliente sepa que en caso sea mal atendido por los trabajadores de la empresa puede dejar su queja en este libro.
2. El encargado de logística debe hacer llegar estas quejas al dueño de la empresa para que este tome las medidas pertinentes para mejorar la atención de los clientes.
3. Se hará la investigación con los otros trabajadores o con el cliente para ver lo que paso realmente, el cliente debe dejar su número para que el dueño de la empresa se comunique con él y hacer las investigaciones necesarias.
4. Se amonestará al trabajador con un memorándum, en el caso la investigación lo apunte a él como responsable de haber ocasionado malestar en el cliente y este quedará como precedente en su trabajo.

Propuesta 3:

Establecer procedimientos, flujo gramas y modelos de distintos formatos para las distintas áreas de la ferretería.

I. Procedimientos para el área de despacho al cliente.

Descripción:

El procedimiento de atención al cliente tiene como objetivo, indicar el proceso a seguir en el despacho al cliente, teniendo como énfasis la entrega de mercadería, la cual solo deberá ser entregada con el sello de cancelado de la cajera, debilidad encontrada en la encuesta, que no había persona encargada de entregar la mercadería.

Pasos a Seguir:

1. El despachador atenderá lo que el cliente necesita, atendiéndolo con amabilidad y cortesía, tratando en satisfacer todas sus necesidades que requiera comprar.
2. En el caso que el despachador no pueda alcanzar la mercadería pedirá al apoyo de la tienda que le alcance el producto.
3. Una vez aceptada la mercadería por el cliente el despachador procederá a hacer la boleta o factura, en la cual deben ir ingresados todos los productos que se le ha despachado al cliente.
4. El despachador entregará la factura al cliente, para que este se dirija a caja y cancele el importe de la factura o boleta, según sea el caso.
5. El cajero cobrará el monto de lo facturado y colocará el sello de cancelado para que el cliente pueda reclamar la mercadería por el despachador o el apoyo de despacho.
6. El despachador entregará la mercadería, verificando que tenga el sello de

cancelado y le volverá a colocar otro sello de entregado, con lo cual finaliza el proceso de venta. **(Ver Gráfico 6)**

II. Procedimientos de Almacén

Los procedimientos del área de almacén serán buenos porque ayudarán a los trabajadores a orientar su trabajo detallando paso a paso los procesos que seguirán para que así su trabajo se haga metódico y ordenado.

➤ Procedimientos para los Inventarios.

Descripción:

Los inventarios deben ser semanales ya que las compras se realizan todas las semanas, y por orden del dueño de la empresa o del encargado de logística, este ayudará a tener al día el sistema de kardex para así poder subsanar posibles diferencias, se deben seguir los siguientes pasos para la realización de inventarios.

Pasos a seguir:

1. El gerente general, indica al encargado de logística que este ordene al almacenero o al despachador que realice el inventario.
2. El almacenero realiza el inventario, verificando, realizando el conteo rápido y al cálculo los productos que son de millares.
3. Se debe anotar el inventario en un formato que se mostrara a continuación, este formato debe estar firmado por la persona que realizo el inventario.
4. Una vez realizado el inventario se debe realizar el cruce con el kardex.
5. Se le comunica al gerente cuales son los productos que faltan para solicitarlos.
6. Se le comunica al gerente en cuál artículo hay diferencias para hacer la investigación de las posibles causas. **(ver con gráfico 7)**

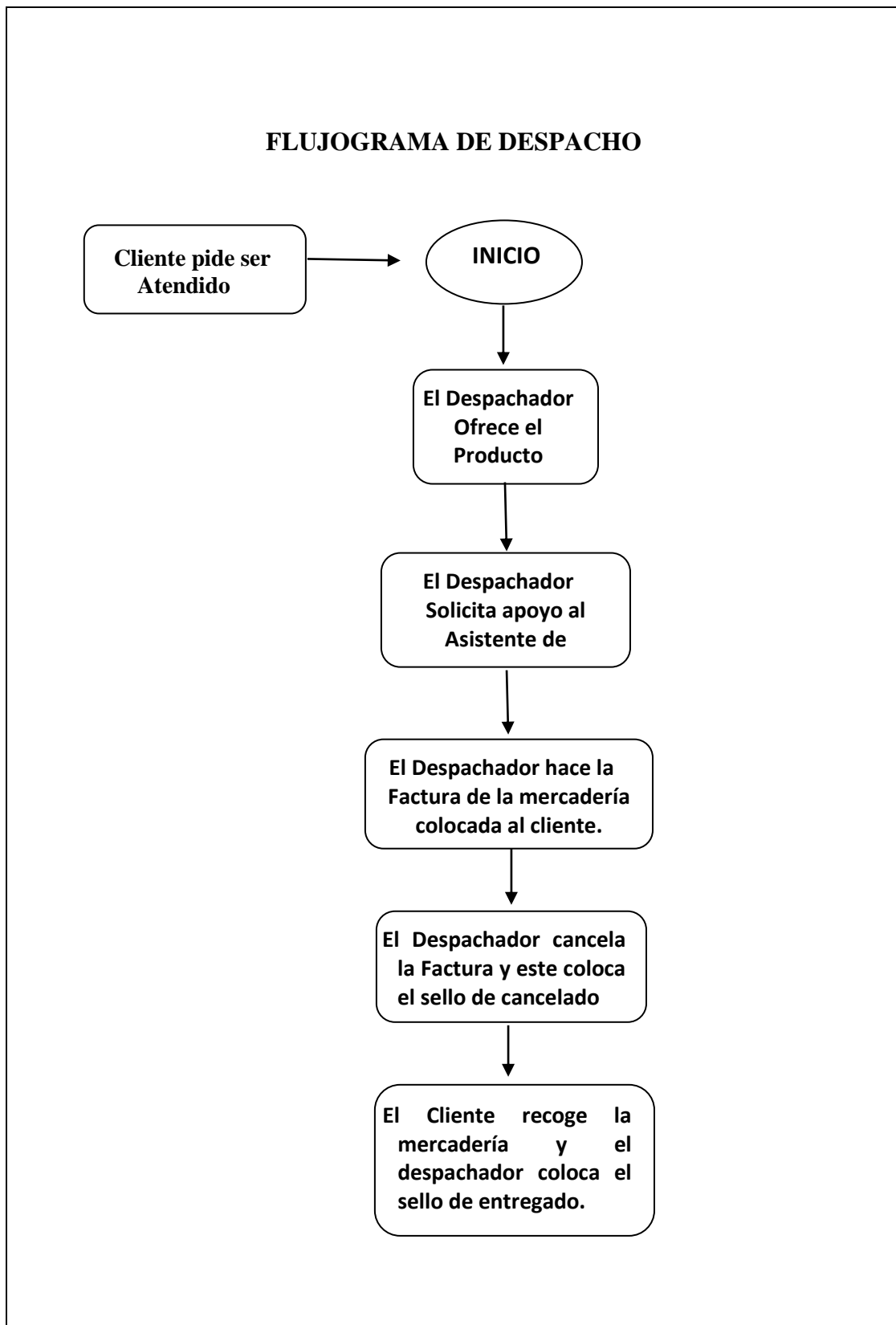
(Grafico 4 Formato de Cuadre de Caja)

FORMATO DE CUADRE DE CAJA						
						FECHA:
Saldo anterior (A)						
VENTAS DEL DIA			Egresos en efectivo			
N° Dcto		Detalle		<i>Pago de fletes</i>	<i>Importe</i>	<i>Detalle</i>
B:V:						
Facturas						
Cobranzas						
TOTAL VENTAS DEL DIA (B)		0		Total E	0.000	
				<i>gastos varios</i>	<i>Importe</i>	<i>Detalle</i>
Ingresos Diferidos :	<i>Importe</i>	<i>Detalle</i>		menu personal		
Depósitos a cta.						
TOTAL I.D. (C.)						
Venta al crédito	<i>Importe</i>	<i>Detalle</i>				
BOLETA				Total F	0	
FACT:						
FACT:				SALIDAS DIVERSAS	<i>Importe</i>	<i>Detalle</i>
FACT:				envio sr rojas		
POS						
POS				TOTAL GASTOS DIVERSOS		
POS				TOTAL EGRESOS (E)		
TOTAL VENTAS AL CREDITO (D.)		0.00				
			SALDO EN CAJA			
(SUMA DE A+B-C-D-E)= SALDO DE CAJA EN EFECTIVO						

(Gráfico 5: Formato de Arqueo de Caja.)

FORMATO DE ARQUEO DE CAJA	
FECHA	
HORA DE INICIO	
HORA DE TERMINO	
NOMBRE DEL RESP. DEL ARQUEO	
NOMBRE DEL CAJERO	
1 SALDO EN LIBROS	
2 SALDO EN EFECTIVO	
DESCRIPCIÓN	
MONEDAS DE 0.1, 0.2, 0.5	
MONEDAS DE 1.00, 2.00	
MONEDAS DE 5.00	
BILLETES DE 10	
BILLETES DE 20	
BILLETES DE 50	
BILLETES DE 100	
BILLETES DE 200	
3 DIFERENCIA O FALTANTE = 1-2	
SE PERCIBE UN FALTANTE DE	
_____ FIRMA DEL RESPONSABLE	_____ FIRMA DEL CAJERO

Grafico 6: Flujo grama de despacho



5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.2.1 Respecto al Objetivo 1

Determinar y describir las características del control interno de la empresa MYPE ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020

Dimensión 1: Caracterización del despacho en tienda.

- Se ha detectado que no existe un manual de organización y funciones, situación que es un poco perjudicial ya que esto llevaría a que pueda existir un duplicidad de funciones y esto produciría que se cometan errores en el proceso de las ventas; como elaborar mal una factura, o despachar un producto que no es el adecuado, ya que no se de linda responsabilidad exclusiva en una persona para ejercer una función y la duplicidad de funciones puede ocasionar errores que no responsabilizaría a una sola persona.
- No existe una supervisión constante de las funciones de caja, para ver si siempre se factura, o una supervisión indirecta por el cuadro de kardex, donde se pueden detectar diferencias, en el caso haya una excedente de mercadería en el kardex, esto indicaría que está mercadería no ha sido facturada.
- No existe un manual de procedimientos donde se ordena el proceso de despacho y entrega de mercadería, es decir hacer un orden para el despacho de la mercadería, donde el cajero ponga un sello de cancelado y sólo con este sello entregar la mercadería.
- No se utiliza nota de crédito para la devolución de la mercadería, en el caso el cliente quiera un cambio de producto, para volver a darle ingreso en el kardex

y así no existan futuras diferencias en el kardex. en el caso el cliente quiera devolución de su dinero se procede a anular la factura.

Dimensión 2: Caracterización de las compras.

- Se determinó, en el momento de la encuesta, que las compras en la tienda son realizadas por el dueño de la tienda, situación que quitaría la dinámica de las operaciones ya que no se le está dando participación al encargado de logística en la adquisición de mercadería.
- También se concluyó que las órdenes de compras se realizan de forma verbal y no se utiliza un requerimiento de mercadería al dueño de la empresa, situación que deslinda responsabilidad en el caso se compre mercadería que ya se encuentra en el almacén, se está sugiriendo utilizar un formato de requerimiento de mercadería.
- Se concluyó que la empresa utiliza como método cuantitativo para realizar las compras el inventario, ya que no tiene actualizado su sistema de kardex, situación que le quita agilidad a la realización de las compras.
- La empresa si solicita cotizaciones a los proveedores para realizar las compras, siendo esto positivo porque se selecciona la mejor opción para realizar la compra.

Dimensión 3: Caja

- La empresa si acepta tarjetas de créditos para las ventas de sus artículos, siendo esto muy positivo para incrementar el nivel de ventas.
- Todas las ventas son reportadas al dueño de la empresa, diariamente, en el reporte de ventas, donde se detalla el total de los ingresos y egresos que ha tenido la ferretería en el día, tanto al contado así también aquí se detallan las

ventas al crédito por tarjeta de crédito o de clientes que tienen acceso al crédito directo con la empresa, este reporte es de suma importancia ya que se le entrega al dueño, y puede quedar como evidencia para un arqueo de caja.

- También se determinó que la empresa no realiza arqueos de caja, frecuentemente, y esto es una debilidad ya que no se está supervisando la cajita de la empresa, el cual es el dinero que queda destinado para dar vuelto al día siguiente y para pagar cualquier flete que llegue temprano.

Dimensión 4: Kardex e Inventarios.

- La Empresa si cuenta con un sistema de kardex, esto es de gran importancia porque la empresa tiene un apoyo para facturar, ya que este es uno solo: sistema de kardex y facturación.
- Se observó que la empresa no tiene actualizado su sistema de kardex, es decir no tiene actualizado todos los saldos así como el de los nuevos artículos y estos son ingresados al momento en que se realiza la venta, cosa que genera un malestar en el cliente por el tiempo que se pierde.
- Se observó que el kardex no tiene actualizado todos los precios, los cuales son actualizados también al momento que se realiza la venta, situación que genera malestar.
- Se observó que el cuadro de inventario con kardex se realiza una sola vez al año, en el inventario anual, esto se debía a que no había una persona encargada de actualizar los kardex, como es el encargado de logística, pero con la contratación de esta persona se espera saldarlo.
- También se observó que no siempre se revisa la mercadería cuando ingresa al almacén, debido a que ingresa constantemente, y el almacenero a veces esta

apoyando en el despacho de mercadería. La mercadería que ingresa de Lima, si se revisa cada vez que ingresa.

- Otra característica del control interno es que la empresa si cuenta con cámaras de seguridad, esto es algo positivo ya que cualquier hecho negativo puede quedar registrado y visto posteriormente por las partes interesadas.

Dimensión 5: Personal.

- Se observó que todo el personal si se encuentra en planillas, lo cual es muy positivo porque le brinda al trabajador estabilidad mientras dura su contrato, así como beneficios de Essalud, donde puede atenderse en caso caiga enfermo, al igual que sus familiares directos.
- También se observó que los trabajadores si reciben incentivos por su buen desempeño, otorgándoseles un premio en efectivo al mejor trabajador de cada tienda.
- Se observó que a los trabajadores si se les entrega implementos de seguridad como son botas punta de acero, guantes y lentes de seguridad cuando trabajan con la soldadora.

Dimensión 6: Ventas

- Se observó que si existen políticas de ventas, como el otorgamiento de crédito, políticas para el uso de la tarjeta de crédito como es un monto mínimo para el uso de esta tarjeta que son 20 soles, y para el otorgamiento de crédito directo sólo a los clientes antiguos.
- Otra característica de ventas es que utilizan un sistema de facturación adecuado ya que es veloz y no se cuelga, esto facilita la elaboración de las

facturas, este sistema trabaja de la mano con kardex y lo actualiza automáticamente cuando se realiza una venta.

- Se observó que el presupuesto de ventas es un promedio de las ventas, se tiene un promedio de las ventas que se realizan a diario, llegando a duplicarse, pero nunca baja menos de la mitad.

Dimensión 7: Despachos del almacén.

- Se observó que todos los despachos son realizados con su respectiva guía la cual queda archivada para su posterior registro en el kardex, asimismo se le entrega una copia al almacén o a la persona que esta llevando la mercadería para la otra tienda.

Dimensión 8: Devoluciones

- Se evidenció que la empresa si cuenta con un control para las devoluciones, esto es una fortaleza, ya que se registran estas, aunque no se le da ingreso al instante, mediante la nota de crédito, este ingreso se da posteriormente de forma manual.
- Si se revisa la cantidad y estado de la mercadería devuelta, que esta este funcionando bien, y en el caso se encuentre dañada se le comunica al dueño de la empresa, para ver si se acepta.

Dimensión 9: Obligaciones SUNAT.

- Se observó que la empresa si emite comprobantes de pago, esto es muy positivo porque le brinda seguridad frente a una fiscalización sorpresiva a la empresa, se emiten comprobantes de pago así sea una venta mínima.

- También se observó que el gerente si se encuentra al tanto de las obligaciones tributarias, que en caso no cumplir estas al día esto le generaría una multa, asimismo tiene sus libros contables al día.

Dimensión 10: Liquidez

- Se observó que la empresa no tiene problemas de liquidez, ya que la mayor parte de sus ventas son al contado y tiene gran movimiento de mercadería, convirtiéndose está a corto plazo en efectivo.
- Los ingresos de la empresa son superiores a los gastos y esto le genera liquidez a la empresa para adquirir sus compras en efectivo.

Dimensión 11: Rentabilidad

- También se observó que los productos y los artículos de la empresa son de alta calidad y cubren las expectativas de la clientela, teniendo variedad de precios según la capacidad adquisitiva del cliente.
- La Empresa no cuenta con un Libro de Reclamaciones, para medir el grado de satisfacción del cliente, esto es una debilidad ya que no queda registrado los malestares de los clientes.
- Otra característica es que la empresa no cuenta con stock suficiente para sus ventas, debido a falta de comunicación o escasez de mercadería, como es el caso de algunas medidas de pernos que se escasean por la gran demanda que tienen, pero esta es una debilidad que se presenta en pocas ocasiones.
- La Empresa no cuenta con préstamos que le generen gastos excesivos de intereses ya que cuenta con liquidez para realizar sus compras, esto es positivo ya que no incurre en gastos que le disminuyan su utilidad.

5.2.2 Respecto al Objetivo 2

Determinar y describir las debilidades del control interno, de la empresa MYPE, ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020.

Dimensión 1: Caracterización de Despacho al Cliente.

- Se observó que no se encuentran separadas las funciones de ventas, facturación, créditos, caja, recepción y despacho de la ferretería, estos no tienen bien definida quién debe recepcionar la mercadería, ya que no hay un organigrama que nombre a un almacenero, o aun ayudante de despacho, estas dos personas que están de apoyo en la ferretería, no se les ha dado la responsabilidad de recepción de mercadería a uno de ellos y eso puede ocasionar duplicidad de funciones.
- Se observó que la mercadería vendida no se tiene la plena confianza de que toda haya sido facturada, para subsanar esta duda se debe mantener el kardex actualizado para así tener un mejor control de la mercadería facturada.
- Se observó que no existe un manual de procedimientos para el despacho de mercadería al cliente, se sugeriría que le cajero coloque un sello a la factura una vez que haya sido cancelada para así esta sea entregada. así se simplificaría el trabajo y se evitaría que se entregue mercadería sin haber sido cancelada. También se le debe poner un sello a la factura de entregado, una vez que la mercadería sea entregada.
- Se observó también que no se emite nota de crédito por la mercadería devuelta, en el caso una persona quiera cambiar está mercadería por una de mayor precio, no se tiene un método contable muy definido para el cambio de

está, si el cliente necesita la devolución de su dinero se procede a anular la factura, y sólo el dueño puede eliminar las facturas.

Dimensión 2: Compras.

- Se observó que no se trabaja con una orden de requerimiento de compra, esta se realiza de forma verbal o con papeles informales tomándoles fotos y enviándose por whatsapp, el tener un formato enumerado se podrá controlar mejor la mercadería que han solicitado y la que ha llegado proveniente de las compras. Estas órdenes de compra o requerimientos de compras se archivarían para lindar responsabilidad por haber pedido mercadería que ya hay en stock o que no era necesaria.

Dimensión 3: Caja

- Otra debilidad encontrada es que no se realizan arqueos de caja, simplemente el cajero reporta las ventas diarias al dueño de la empresa pero no se le hace un arqueo de lo que deja en caja chica para corroborar si no existe alguna diferencia con lo declarado. El arqueo de caja debe hacerse con el objeto de evitar posibles inconsistencias en el trabajo del cajero y aplicar eficacia de los controles internos sobre los movimientos de caja, esto brindará saber si los encargados de caja realizan con eficiencia su trabajo.

Dimensión 4: Kardex e Inventario

- Se encontró como debilidad que la empresa no tiene actualizado el sistema de kardex. Este problema en el kardex se ha dado por la falta de personal, pero en los últimos meses se ha contratado una persona que tenga a cargo la actualización del kardex y los precios, esta persona es el encargado de logística. Asimismo se esta sugiriendo que el almacenero tenga una

computadora para que ingrese los movimientos del kardex. Se espera actualizar dichos saldos para que la empresa tenga un mejor control interno, y agilice las operaciones de ventas y de compras, teniendo información verídica y actualizada de los productos de la empresa.

- Se observó que no se revisa siempre la mercadería cuando ingresa al almacén, por falta de tiempo del almacenero ya que este apoya en el reparto de mercadería, y cuando vienen a entregar mercadería del almacén general, este se encuentra ocupado. La recepción de mercadería del almacén general se hace con guía y se firma el cargo a almacén general. Sería bueno que se deslinde al almacenero de la ferretería de otras funciones, ya que se han dado oportunidades que se han encontrado diferencias de la guía con la mercadería recepcionada.
- Otra debilidad encontrada es que no se revisa al personal cuando sale de trabajar, Es decir no se le revisa si se esta sustrayendo algún producto de la ferretería. Para darle solución a este problema en el manual de organización y funciones se le está dando esta responsabilidad al apoyo de despacho que revise al personal cuando sale de trabajar y al personal que llega hacer mantenimiento al edificio.

Dimensión 5: Personal

- Se observó que no se tiene como política pedir antecedentes judiciales como requisito al personal nuevo que ingresa a trabajar, esto es una debilidad ya que se pone en peligro la integridad de la empresa y de los trabajadores. Se debería instalar como política solicitar antecedentes policiales a los trabajadores.

Dimensión 10: Rentabilidad

- Se observó que la empresa no cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción del cliente, un libro de reclamaciones. Instrumento en el cual el cliente puede hacer alguna queja por una mala atención brindada al momento de la venta esto es una debilidad ya que se perdería un cliente o se volvería a incurrir en esta falta porque el dueño de la empresa no llegaría a tener conocimiento de esta falta y mal trato al cliente.
- Otra debilidad encontrada es que la empresa no cuenta con stock suficiente para atender la demanda de los clientes, no atendiendo todas las necesidades de los clientes, este problema se debe a la falta de stock de mercadería de los proveedores de Lima, como es en los pernos de algunas medidas que se agotan, o en alguno de los casos por falta de comunicación de los trabajadores de que no hay ese producto.

5.2.3 Respecto al Objetivo 3

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa MYPE ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020.

Propuesta 1: Implementación de un manual de organización y funciones.

- La propuesta uno se hace con la finalidad de evitar duplicidad de funciones para que la empresa agilice sus operaciones y cada trabajador se centre en su trabajo. Otro objetivo es que el trabajador conozca sus funciones que le corresponden. También se ha incluido un organigrama, donde el trabajador va a saber quién es su jefe inmediato superior y trabajar en el equipo que le corresponde, trazándose metas de trabajo y cumpliendo más firmemente sus obligaciones sin descuidar sus funciones por desconocimiento.

Propuesta 2: Establecer políticas y formatos para las distintas áreas de la ferretería

- Se sugiere esta propuesta, ya que en algunos casos no existe una norma que obligue al trabajador a hacer su trabajo de la manera correcta. Con el establecimiento de políticas, el trabajador va a saber que si comete algún error va a ser sancionado con un memorándum. Como en el caso de la cajera que si no emite comprobante de pago va a ser sancionada, o en el caso de almacén se establece como política el uso de un formato de requerimiento de mercadería para las compras. Con la implementación de estas normas o políticas la empresa establece además de sus funciones normas a cumplir y en caso incumplan serán sancionados con memorándum. Otra política que se sugiere es revisar la mercadería cuando ingresa al almacén, ya que esta revisión no se hace con frecuencia porque los trabajadores se encuentran ocupados realizando otras labores.

Propuesta 3: Establecer un manual de procedimientos, flujo gramas y formatos para los distintos Procesos de la Empresa.

- Se está implementando un manual de procedimientos con el fin de guiar a los trabajadores con pasos a seguir para realizar determinada función. Se detalla mediante este manual como debe realizarse una debilidad observada en la encuesta, asimismo se ha establecido flujo gramas, estos flujo gramas son figuras detalladas de los procesos. También se está sugiriendo formatos para los distintos procesos que realiza la empresa, como es un formato de inventario.
- Un procedimiento de este manual, es el despacho al cliente donde se indica dos pasos nuevos que es la colocación del sello de cancelado al momento que se realiza el pago de la mercadería, lo que ayudará a tener un mejor control de la mercadería entregada y la colocación del sello de entregado.
- Otro Procedimiento es el de inventario, donde se le indica al almacenero los pasos a seguir para la realización del inventario, con el posterior cruce con el sistema de kardex, para que así este se encuentre actualizado.
- Por estos motivos se sugiere la implementación de estos procedimientos, flujo gramas y formatos para estas áreas de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

6.1.1 Respecto al Objetivo 1

Determinar y describir las características del control interno de la empresa MYPE Ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020.

En el presente trabajo de investigación se han observado, varias fortalezas en el control interno de la empresa, las cuales vamos a detallar a continuación:

- Se observó que las compras son realizadas por una sola persona, o en todo caso por un solo trabajador, que es el encargado de logística, en ausencia del dueño, esto es positivo ya que linda responsabilidad a la persona que realiza las compras para que realice su trabajo con total eficiencia. En caso el dueño no pueda realizar las compras, estas pueden ser realizadas por el encargado de logística, este puede hacer las coordinaciones, para la compra de mercadería.
- Se observó en el sistema de control interno que las compras si se realizan en base a métodos cuantitativos, en este caso a inventarios rápidos, estos inventarios son de total acierto, ya que son realizados con total diligencia y conocimiento de los productos por parte del almacenero.
- La empresa tiene conocimiento de los proveedores de Lima, a los cuales les solicita cotizaciones. La empresa sabe cuáles son los proveedores que tienen mejor oferta, y les solicita a estos la mercadería, esta es una fortaleza de gran importancia para la empresa.
- La mercadería en tránsito si tiene seguro, es decir en el caso llegue faltando un bulto, este es devuelto por la empresa de transporte, ha habido oportunidades que han llegado faltando paquetes y estos han sido devueltos, entonces si se trabaja con seguridad con estas empresas de transporte, el término seguro, también se puede entender como la seguridad de que la

mercadería va a ser despachada desde el proveedor y se tiene todo un procedimiento con documentos, cómo guías de remisiones donde queda constancia de toda la mercadería que ha sido despachada.

- La empresa acepta tarjetas de crédito, esto le da la facilidad también al cliente de poder adquirir los productos, en el caso no tenga efectivo. El cobro de este crédito es cada vez es más inmediato y no le genera malestar a la empresa.
- La empresa tiene un sistema de kardex y de facturación electrónica, esto es una fortaleza para el control interno, ya que en el caso se mantenga actualizado se va a llevar un mejor control de la mercadería. Pocas ferreterías cuentan con un sistema de kardex-facturación electrónica, y esto le da una ventaja de velocidad en sus ventas.
- La empresa cuenta con cámaras de seguridad, esto es bueno para la empresa ya que le da seguridad ante posibles robos, donde quedaría todo registrado para una futura investigación y captura de los delincuentes o de personas que han cometido actos perjudiciales para la empresa.
- Los trabajadores reciben incentivos y premios por su buen desempeño, este premio se le otorga en efectivo como un bono por su buen desempeño por ser el mejor trabajador, y hace que los trabajadores valoren más su trabajo y trabajen con esmero. Asimismo se tiene a los trabajadores en planilla, lo que les brinda que tengan acceso al sistema de salud.
- En cuanto a los despachos hacia la otra sucursal de la empresa, todo se maneja con guía de remisión y esto es positivo para el control interno, ya que estas guías son ingresadas a los sistemas kardex de cada tienda, y así se tiene control de la mercadería que sale e ingresa.

- La empresa si emite comprobantes de pagos, esto le da seguridad frente a una fiscalización sorpresiva, ya que no correrá el riesgo de ser multada o cerrada temporalmente.
- También se detectó que la empresa si está al tanto de las sanciones SUNAT, en caso de no cumplir sus obligaciones tributarias como es el caso de no pagar el IGV, el impuesto a la renta y otros tributos y aportaciones de los trabajadores. Y se observó que la empresa si cumple sus obligaciones en los plazos establecidos por ley.
- La empresa si tiene su contabilidad y libros contables al día, esto es una fortaleza ya que le da a la empresa la seguridad de que no va a ser multada en el caso de una fiscalización. Así como también conoce la información de sus resultados porque tiene su contabilidad al día.
- La empresa no tiene problemas de liquidez, esto es bueno ya que no se endeuda para comprar y no paga intereses por el pago de letras. la empresa no tiene que incrementar sus costos por el pago de intereses de pagos de letras.

6.1.2 Respecto al objetivo 2

Determinar y describir las debilidades del control interno, de la empresa MYPE, ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020.

1. No se encuentran separadas las funciones de facturación, despacho, recepción, caja y almacén, en muchas ocasiones existe duplicidad de funciones y esto es un problema ya que se pueden cometer errores en esa duplicidad de funciones y no habrá responsable por esos errores. La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones bien establecido o no se encuentran demarcadas las funciones de los trabajadores de apoyo.
2. No existe una política que delimite la responsabilidad en el caso el cajero no facture o bolete una venta, no existe una sanción bien establecida para esta falta, establecida, que obligue al cajero a hacer boleta y factura todo el tiempo. Este proceso de control interno es de suma importancia, ya que omitir facturar puede ocasionar multas o hasta el cierre temporal del negocio.
3. No hay un manual de procedimientos que oriente los pasos a seguir para la entrega de mercadería al cliente y donde se ignora la colocación de los sellos de cancelado y de entregado, esto puede ocasionar que se entregue mercadería sin haber sido cancelada y sería una pérdida para la empresa, por eso es necesario implantar este manual de procedimientos con dichos pasos para orientar a los trabajadores.
4. La empresa no emite nota de crédito como comprobante para el cambio de una mercadería, la emisión de este comprobante haría más efectivo el proceso de cambio ya que se obviaría hacer guía manual y posteriormente ingresarla al sistema, esto es una debilidad que quita efectividad y velocidad a las

operaciones de la empresa. Esta opción de nota de crédito existe en el sistema de facturación.

5. La ferretería no emite requerimiento de compra enumerado para solicitar las compras esto es una debilidad ya que se le quita formalidad al requerimiento de compras el cual se realiza en forma verbal o con documentos no enumerado. Por si exista un error en la compra no hay evidencia de que la ferretería solicito ese pedido que no era necesario. Es por ello que la falta de este requerimiento de compra enumerado es una debilidad.
6. La empresa no realiza arqueos de caja frecuentes, estos arqueos son realizados por el dueño de la empresa, y no son frecuentes por que el dueño no tiene tiempo para realizarlos. Esto es una debilidad ya que no se controla que se lleve bien el manejo de caja y presionar al cajero a que realice bien su trabajo, así como a que tenga la suficiente caja chica y en monedas y billetes pequeños para que pueda empezar el día con sencillo para poder dar vuelto. El arqueo de caja debe realizarse para orientar al cajero a realizar bien su trabajo y darle pautas.
7. La empresa no tiene actualizado el sistema de kardex, esta es una debilidad de gran envergadura para el control interno, ya que el kardex mide que los saldos físicos sean los correctos y que se facture toda la mercadería vendida así detectar otros errores como despachar mal u otros. El no tener el sistema de kardex actualizado también es una debilidad por que no se tiene información real en el momento en que se factura y no se agiliza las ventas y las compras, llevando a cometer errores.
8. La empresa no realiza cruces de inventarios con el kardex con regularidad, esta es una debilidad, ya que no se mantiene información actualizada en el

kardex y no se sincera si realmente los saldos del kardex son los que realmente están en físico. Se debe realizar un cruce de información del kardex con el inventario con mayor regularidad, por lo menos una vez al mes y no una vez al año cuando se realiza el inventario general, el tener actualizado el kardex será de gran utilidad para la empresa tanto para agilizar las operaciones de compra y venta.

9. Se han encontrado diferencias de los inventarios con los kardex, lo cual es perjudicial para la empresa porque indica que no se están llevando al 100% la eficacia de las operaciones y el personal debe detectar cuáles son las causas de esas diferencias, esto es una debilidad que se debe subsanar lo más pronto posible para tener el kardex al 100 %.
10. La empresa no revisa con frecuencia la mercadería que ingresa al almacén proveniente del almacén general y no se verifica si realmente están trayendo las cantidades que indica en las guías; el no hacerlo puede ocasionar futuras diferencias en el kardex y ocasionarle problemas a los trabajadores. Esta función no se realiza con frecuencia porque a veces el almacenero está ocupado.
11. No se revisa al personal cuando sale de trabajar, tanto al personal que labora en la empresa, como al personal externo que llega hacer trabajos de mantenimiento, esto puede ocasionar hurtos. Se debe realizar esta revisión de mercadería como medida preventiva para evitar futuras diferencias.
12. No se solicita antecedentes judiciales a los trabajadores que ingresan a trabajar, esto es una debilidad porque se pone en riesgo tanto al personal como a la empresa de personas que pueden ser peligrosas y pueden generar perjuicios a los miembros de la empresa.

- 13.** La empresa no cuenta con un libro de reclamaciones y de sugerencias, esto es una debilidad ya que no queda registrad los maltratos a los clientes o la mala atención, o alguna falla que la empresa pueda cometer como calidad de mercadería o falta de stock. el tener un libro de reclamaciones es de vital importancia ya que el cliente puede hacer su reclamo por este medio y así quedarse más satisfecho de que el dueño de la empresa va a escuchar sus quejas o sugerencias.
- 14.** La empresa no cuenta con stock suficiente para poder atender toda la demanda de los clientes y no se llega a cubrir todas las necesidades de la clientela, esto a veces se debe por falta de comunicación del personal de la ferretería para que se lleve a cabo la compra de esta mercadería, se debe comunicar la mercadería que falta en especial de la que tiene mayor rotación. Así como también se ocasiona por la escasez de mercadería.

6.1.3 Respecto al Objetivo 3

Hacer propuestas para mejorar el control interno de la empresa MYPE ferretería PROMADI EIRL de Piura, 2020.

1. La Empresa necesita implementar un Manual de Organización y Funciones (MOF), donde estén demarcadas las funciones de cada personal para que realicen estas con mayor diligencia y no exista duplicidad de funciones, lo que puede ocasionar errores por la falta de conocimiento en el puesto. El delegar a una persona en un puesto en específico, se sincerará si realmente se cuenta con el personal necesario para cubrir todas las labores de la empresa. Por lo cual se sugiere que se contrate a otra persona para el reparto de mercadería o se envíe un repartidor del almacén general cuando sea necesario hacer repartos, ya que estos se están dando últimamente con la venta de fierro; estos repartos en la ferretería no son tan frecuentes, pero últimamente los está realizando el almacenero y descuida su función que es revisar la mercadería que ingresa del almacén general, y así se dedicaría más a realizar inventarios para su posterior cuadro con el kardex.
2. El tener bien demarcadas las funciones en el manual de organización y funciones es de vital importancia ya que además de pedir un personal más de apoyo, se está creando funciones nuevas como es que el apoyo de despacho revise al personal cuando sale de trabajar y al personal foráneo que llega hacer trabajos de mantenimiento.
3. La empresa debe establecer políticas cuya omisión sea sancionada con un memorándum, como es la omisión de emitir boleta o factura, o la falta de la emisión de notas de crédito. El establecer sanciones obligará a los

trabajadores a obedecer las políticas que son necesarias para el bienestar de la empresa.

4. En la política estará establecido la utilización de requerimientos enumerados para la compra de mercadería y la realización de arqueos de caja, donde se sugiere que los arqueos de caja lo realice el encargado de logística, y que será de gran apoyo para el dueño, ya que se sugiere que se le nombre como encargado de la ferretería para que realice los arqueos de caja, labor que no se viene realizando con gran frecuencia y que es de vital importancia para guiar a la cajera; además se está sugiriendo un formato de arqueo de caja. Así también se están sugiriendo políticas para que siempre se revise la mercadería que ingresa al almacén con la guía de traslado.
5. Otras dos políticas a establecer son la implementación de la política de solicitar antecedentes policiales al personal que trabaja en la empresa y la apertura de un libro de reclamaciones, este libro se comunicará con un aviso visible, para que el cliente sepa que existe este libro.
6. Otra Propuesta de mejora es establecer un manual de procedimientos, flujo gramas y formatos, donde se indiquen los pasos a seguir para realizar una función, como es para la entrega de mercadería al cliente, donde indicará paso a paso y se establecerá como paso nuevo la colocación de un sello de caja y de entrega, con estos sellos se evitará que la mercadería sea despachada sin ser cancelada y que sea despachada doblemente.
7. La implementación de un manual de funciones es de vital importancia para la empresa porque se están agregando pasos a seguir y se están sugiriendo formatos como formatos de inventario y formatos para requerimiento de

mercadería, también se está sugiriendo el flujo grama de despacho de mercadería.

8. Elaborar un flujo grama para el requerimiento de mercadería, aquí se indican los pasos a seguir para la compra de mercadería, donde se sigue con la línea de la realización del inventario de la mercadería que se quiere comprar, para adquirir los productos que no hay en Stock y que es una debilidad la falta de mercadería de los productos que tienen gran rotación.
9. Se debe realizar el cuadro del kardex y para ello se ha contratado a un personal que es el encargado de logística, él debe realizar el cuadro de este sistema con el apoyo del almacenero al cual se le implementará una computadora para que ingrese la información al Kardex. La contratación del encargado de logística es de suma importancia ya que se sugiere que haga los arqueos de caja, desligando un poco estas funciones del dueño.
10. Se sugiere implementar estas propuestas de mejora para el mejor funcionamiento de la ferretería, ya que son propuestas que son necesarias para mejorar el control interno de esta, gracias.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- **Aguirre, R. & Armenta, C. (2012).** “la importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México” México, disponible en:
http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf.
- **Agurto Campos, N (2017).** Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica, de la Empresa Ferretería Kong SAC, distrito de la Esperanza, Año 2016, disponible desde:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9194/agurtocampos_nery.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- **Agurto Mendoza, N (2018):** “Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú, caso empresa Corporación Yerodi EIRL, del cercado de Lima, 2018, disponible desde:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8944/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_PRIVADAS_AGURTO_MENDOZA_NORMA_IRENE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- **Alza Barco, C. (2012),** gestión pública. Balance y perspectivas. Primera edición. Fondo editorial de la pontificia universidad católica del Perú. Lima – Perú.
- **Bravo Cervantes, M. (2000):** “Control Interno” Editorial San Marcos (2000).
- **Caicedo Revelo, M (2017)** En su investigación titulada: Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa “mil y una llantas” de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, disponible desde:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6531/1/TUAEXCOMCYA023-2017.pdf>

- **Condori Gonzales, D. (2018):** caracterización del control interno de inventarios de la empresa comercial de ferretería fecosur SAC. - juliaca, 2018. Disponible desde:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2628/control_de_inventarios_control_interno_ferreteria_condori_gonzales_delia%20beatriz.pdf?sequence=1&isallowed=y

- **Coso (1992):** disponible desde:

www.coso.org

- **Holmes, A. (1998).** Auditoria: principios y procedimientos. Uteha. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/106.pdf>

- **Martínez Montoya, S & Rocha Serpa, S. (2019)** implementación de un sistema de control de inventario en la empresa ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Ceretecórdoba. Disponible desde:

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7593/1/2019_implementacion_sistema_control.pdf

- **Meléndez Torres, J. (2016):** control interno, disponible desde:

<file:///c:/users/asus/documents/libro%20de%20control%20interno%20con%20logo%20utex%20y%20codigo%20de%20barra%20-%20terminado%20final%202016%20setiembre.pdf>

- **Olaya Castillo, J. (2018)** “caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú: caso empresa

j'kolor sociedad comercial de responsabilidad limitada – de Sullana, 2018”, disponible desde:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16420/inventarios_ferreteria_olaya_castillo_joel.pdf?sequence=3&isallowed=y

- **Perdomo Moreno, A. (2004).** Fundamentos de control interno. Novena edición, México. Disponible en:

https://books.google.com.pe/books/about/fundamentos_de_control_interno.html?id=vobccbsmjtoc

- **Pintado Ruíz, T. (2019):** “propuesta de mecanismos de control interno para la gestión de almacenes de la empresa: depósitos y ferretería del pacífico EIRL - Paita, 2017”, disponible desde:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39255/pintado_rti.pdf?sequence=1&isallowed=y

- **Ruíz Aguilar, R. & Escutia Serrano, J. (2010)** sistemas de control interno, disponible desde:

http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/contaduria/4/apunte/146_1_30096_a_sistemas_contro_interno_v1.pdf

- **Ramírez Dávila, J. (2016):** caracterización del control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferretería del Perú: caso Malpisa EIRL. Trujillo, 2016. Disponible en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/497/control_interno_de_inventarios_ramirez_davila_jose_junior.pdf?sequence=4&isallowed=y

- **Tipantiza Andy, L. (2016):** implementación de un sistema de control de inventarios para la ferretería materiales de construcción Aldair ubicada cantón el chaco, provincia de napo” disponible desde:

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3198/1/t-utc-3946.pdf>

- **Tineo (2019):** propuestas de mejora del control interno de inventario de la empresa Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache EIRL. piura2018. Disponible desde:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14739/control%20ac_interno_inventarios_tineo_ordinola_jose_luis.pdf?sequence=1&isallowed=y

- **WIKIPEDIA (2015)** Concepto de Ferretería, disponible desde:

<https://es.wikipedia.org/wiki/Ferreter%C3%ADa#:~:text=Una%20ferreter%C3%ADa%20es%20un%20establecimiento,herramientas%20de%20peque%C3%B1o%20tama%C3%B1o%20clavos%20C>

Anexos

Anexo 1 Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Estimado propietario el siguiente cuestionario tiene por finalidad recaudar información de la empresa, información con fines netamente de investigación, bajo el título:

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA MYPE FERRETERIA PROMADI EIRL DE PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA 2020.

INSTRUCCIONES: Marque con (X) una (+) o tache según sea la opción escogida.

ITEM	PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACION
CARACTERIZACIÓN DEL DESPACHO EN TIENDA			
1	Se encuentran Claramente separadas las funciones de: <ul style="list-style-type: none">• Ventas-Facturación• Créditos• Caja• Recepción• Despacho	a) SI b) NO	
2	Se controla que la mercadería entregada al cliente fue Pagada	a) Si b) No	
3	Se controla que la mercadería a entregar fue Facturada	a) Si b) No	
4	Existe una persona encargada de entregar la mercadería	a) Si b) No	
5	Se emite Nota de Crédito u otro comprobante por las devoluciones	a) Si b) No	

CARACTERIZACIÓN DE COMPRAS			
6	Quien Realiza las operaciones de Compras	a) El dueño b) Trabajadores	
7	Las Compras están Centralizadas	a) Si b) No	
8	Se utilizan técnicas para determinar que las adquisiciones presentan la mejor relación entre costo y utilidad?	a) Si b) No	
9	Se Realizan Ordenes de Compras?	a) Si b) No	
10	Son las Cantidades requeridas determinadas en base a métodos cuantitativos? Cuales?	a) Kardex b) Inventario c) Presupuesto de Ventas d) Otro	
11	La Empresa tiene liquidez para realizar las compras?	a) Si b) No.	
12	Se solicitan Cotizaciones de Precios a los proveedores	a) Si b) No	
13	Se mantiene un Registro de las Cotizaciones Realizadas y las recibidas?	a) Si b) No	
14	Existe una política de Seguro para la mercadería en transito?	a) Si b) No.	
CARACTERIZACIÓN DE CAJA			
15	Acepta Tarjetas de Crédito.	a) Si b) No	
16	Realiza Cuadros Diarios de Caja	a) Si b) No	
17	Realiza Arqueos de Caja	a) Si b) No	
18	Cada Cuanto tiempo le realizan Arqueo de Caja	a) Diariamente b) Semanalmente c) Mensualmente d) Otro	No tiene tabla de explicación ya que la respuesta fue negativa.
CARACTERIZACIÓN DE KARDEX E INVENTARIOS			
19	Cuenta con Sistema de Kardex	a) Si b) No	
20	Tienen Actualizado el Sistema de Kardex	a) Si b) No	
21	Realizan Inventarios	a) Si b) No	

22	Cada Cuanto tiempo realizan Inventarios	a) Diariamente b) Semanalmente c) Mensualmente d) Anualmente e) Otro.....	
23	Realizan Un Registro donde queda Evidencia del Inventario Realizado	a) Si b) No	
24	El personal de Almacén es diferente al de Inventarios	a) Si c) No	
25	En los inventarios se han detectado diferencias con el Kardex	a) Si b) No	
26	Tienen Actualizados los Precios?	a) Si b) No	
27	Revisan la mercadería cuando Ingresa a la Ferreteria de Almacén	a) Si b) No	
28	Cuenta con cámaras de Seguridad	a) Si c) No	
29	Revisan al Personal al momento que sale de trabajar?	a) Si b) No	
CARACTERIZACIÓN DE PERSONAL			
30	Se Evalúa en el Curriculum Vitae del Personal Nuevo si no tiene Antecedentes Penales, como requisito imprescindible?	a) Si b) No	
31	Se encuentran los trabajadores en Planilla?	c)	
32	Se les entrega a los trabajadores implementos de Seguridad?	a) Si b) No.	
33	Los trabajadores reciben estímulos por su buen desempeño	a) Si b) No.	
VENTAS			
34	Hay Políticas referentes a Condiciones Generales de Ventas, Otorgamiento de Créditos y Condiciones Generales de Cobranza	a) Si b) No.	
35	El Sistema de Facturación es Apropiado o Adecuado.	a) Si b) No.	
36	Existen Presupuestos de Ventas	a) Si b) No	

SALIDAS DE ALMACÉN			
37	Son todos los despachos, realizados con la debida Autorización	a) Si b) No.	
38	Se realizan los despachos en base a ordenes de expedición o remitos	a) Si b) No.	
39	Existe prueba del despacho y recepción de la mercadería	a) Si b) No.	
DEVOLUCIONES			
40	Existe un Control Adecuado de las devoluciones?	a) Si b) No.	
41	Son las mercaderías Reingresadas, revisadas en su Cantidad Si está dañada	a) SI b) NO	
42	Se le da de baja en el Sistema a la mercadería reingresada que está dañada	a) Si b) No.	
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS			
43	La empresa emite comprobantes de Pago?	a) Si b) No.	
44	Ud. Está al tanto de las Sanciones de la Sunat, en caso de no cumplir obligaciones tributarias?	a) Si b) No.	
45	La empresa tiene sus Libros Contables al día?		
46	Se cumple el pago de impuestos en los plazos establecidos por Ley	a) Si b) NO.	
LIQUIDEZ			
47	La empresa tiene problemas de Liquidez?	a) Si b) No	
48	De tener problemas de liquidez, cual ha sido el origen de esos problemas?	a) Falta de Clientela b) X la pandemia del Covid. c) Otro	No tiene tabla, ya que la pregunta antecesora fue negativa.

RENTABILIDAD			
49	La calidad de sus productos cumplen con las expectativas de la clientela	a) Si b) No	
50	La empresa cuenta con algún instrumento para medir el grado de satisfacción del cliente	a) Si b) No	
51	La empresa cuenta con stock de mercadería suficiente para atender la demanda de los clientes	a) Si b) No	
52	La empresa cuenta con préstamos que le generan gastos financieros excesivos	a) Si b) No.	

**PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA
ENTREVISTAS
(Escuela de Contabilidad)**

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación denominada:

- La entrevista durará aproximadamente minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: o al número Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula

_____ y es dirigido por _____

_____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____. Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha:

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____