



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO
SARMECON S.A.C. – CHIMBOTE, 2015.**

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

AUTORA:

BACH. JOYCE BEATRIZ SANCHEZ DE LA CRUZ

ASESOR:

MGTR. CPCC VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO
SARMECON S.A.C. – CHIMBOTE, 2015.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

AUTORA:

BACH. JOYCE BEATRIZ SANCHEZ DE LA CRUZ

ASESOR:

MGTR. CPCC VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

**DR. CPCC. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA
PRESIDENTE**

**MGTR. CPCC JUAN MARCO BAILA GEMÍN
SECRETARIO**

**DR. CPCC EZEQUIEL EUSEBIO LARA
MIEMBRO**

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por darme la dicha de estar y llegar a donde he llegado, darme la fortaleza del esmero y perseverancia, para lograr mis objetivos y estar siempre presente en cada momento de nuestro día a día, fortalecer nuestras vidas, y con ello cada día ser mejores personas para actuar con ética y moral tanto en nuestra labor profesional como en la sociedad.

También doy gracias a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, quien nos brinda una educación de calidad y la oportunidad de ser profesionales.

Tambien agradezco a mis padres que siempre están acompañándome, aconsejandome y brindandome la fortaleza para seguir adelante, y a ti hijo Christopher solo te dire muchas gracias por estar aquí siempre conmigo.

DEDICATORIA

Con todo mi cariño a ti Dios que me das
siempre la fortaleza de ser mejor persona
día a día, y me guías por el buen camino.

A mis padres quienes siempre se
esforzaron por darme lo mejor y apoyarme
en mis estudios universitarios, por aquellos
momentos en que nunca me dejaron y
siempre me dieron su apoyo incondicional,
por todo esto les agradezco, a mi hermano
Frank que siempre fue ejemplo y estuvo
ahí en los buenos y malos momentos.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo por objetivo general: Describir las características del control interno en el área de almacén de las empresas del sector servicios del Perú: CASO SARMECON S.A.C. – CHIMBOTE 2015. La finalidad de la presente es importante para resaltar las características del control interno en el área de almacén ya que dicho sistema ayudara a llevar un control adecuado de los registros que se llevan en el almacén. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método cualitativo y el nivel descriptivo, para la recolección de datos de fuentes de información se utilizó textos, revistas, tesis, artículos periodísticos, información de Internet, encuestas así como también la elaboración de fichas bibliográficas. El diseño de la investigación es documental, consistente en la revisión bibliográfica y documental. La conclusión más importante es que la caracterización del control interno en el área de almacén de las empresas de servicios representando el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de los materiales, inventarios y kardex, dándole seguridad, calidad y fiabilidad por lo que es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en procesos contables y administrativos.

Palabras claves: Control, empresa, almacén.

ABSTRACT

This research work, general objective was to: determine and describe the features of the internal control of the companies in the warehouse of the Peru area: CASE COMPANY SARMECON S.A.C. - CHIMBOTE 2015. The purpose of the present is important to highlight the characteristics of the internal in the area of warehouse control since this system will help bring adequate control of records that are in the store. To comply with this objective was carried out a research of qualitative method and the descriptive level, for the collection of data from sources of information used texts, journals, theses, newspaper articles, and information from Internet, surveys as well as the development of index cards. The research design is documentary, consisting of bibliographic and documentary review. The most important conclusion is that the characterization of the internal control in the area of warehouse of business enterprises represents low stand which rests the reliability of the products to be supplied to the public, giving him safety, quality and reliability for which is important since not limited only to reliability in the manifestation of the figures that are reflected in the financial statements , but also evaluates the level of operational efficiency in accounting and administrative processes.

Keywords: control, management, warehouse.

CONTENIDO

CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
JURADO DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESÚMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
I. INTRODUCCIÓN	10
II. REVISION LITERARIA	14
2.1. Antecedentes	14
2.1.1. Internacionales	14
2.1.2. Nacionales	16
2.1.3. Regionales	19
2.1.4. Locales	22
2.2. Bases Teóricas	22
2.2.1. Teorías del Control Interno	22
2.2.2. Sistema de Control Interno	27
2.2.3. Sarnecon S.A.C.	39
2.2.4. Teorías de la Empresas	40
2.2.5. Teorías de Almacenes	42
2.3. Marco Conceptual	46
III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1. Tipo de Investigación	48
3.2. Nivel de Investigación	48
3.3. Diseño de Investigación	48
3.4. Definiciones conceptuales y operacionales de las variables	48

3.5.Población y Muestra	48
3.6.Técnicas e Instrumentos	49
3.7.Plan de Análisis	49
3.8.Matriz de Consistencia	49
3.9.Principios Éticos	49
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	49
4.1.Resultados	49
4.1.1. Respecto al Objetivo Especifico 1	50
4.1.2. Respecto al Objetivo Especifico 2	56
4.1.3. Respecto al Objetivo Especifico 3	58
4.2.Análisis de Resultados	61
4.2.1. Respecto al Objetivo Especifico 1	61
4.2.2. Respecto al Objetivo Especifico 2	62
4.2.3. Respecto al Objetivo Especifico 3	62
V. CONCLUSIONES	64
5.1 Respecto al Objetivo Específico 1	64
5.2 Respecto al Objetivo Especifico 2	65
5.3 Respecto al Objetivo Especifico 3	65
5.4 Conclusión General	65
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
VII. ANEXOS	67
Anexo 01	68
Anexo 02	70

I. INTRODUCCIÓN

Ramón (2001). Hoy en día la importancia de tener un sistema de control interno en las organizaciones se ha venido incrementando con el paso del tiempo, ya que es una herramienta de gran utilidad que comprende el plan de organización en todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio, para proteger y resguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la administración.

El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicadas en los procesos productivos.

Licy (2012). El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella.

Sistema de Control Interno, es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades, directivos y el personal, organizadas e instituidas en cada Entidad. Si bien es cierto corresponde al Titular de la Entidad, la Implementación del Sistema de Control Interno, sin embargo, debe señalarse que la responsabilidad de su funcionamiento y mantenimiento le corresponde a toda la organización, es decir, la Alta Gerencia (Directores, Presidentes Ejecutivos, Directores Regionales, Gerentes Generales, Gerentes Centrales), de la Gerencia Media (Gerentes de Línea, Gerentes de Apoyo y Gerentes de Soporte; Sub Gerentes, Jefes de Divisiones, de Departamentos y de Oficina) y de los Niveles Operativos.

Moreno (2014). Se refiere al control interno, en todas sus formas, ya que desempeña un papel fundamental en las finanzas de las administraciones locales. Los auditores

internos contribuyen a asegurar la integridad de la estructura de controles internos de la administración y asisten a la gestión administrativa en el cumplimiento de sus responsabilidades. Los auditores financieros externos brindan a los usuarios de los estados financieros de la administración local la seguridad independiente que necesitan de que se puede confiar en los datos en dichos estados financieros. Los auditores del desempeño, tanto externos como internos, contribuyen a asegurar que los programas, las actividades y las funciones se manejan de manera eficiente y eficaz. La auditoría permite que las administraciones locales marquen el contraste entre lo que es y lo que debería ser al hacerlo, las administraciones locales deberían estar mejor preparadas para responder a las necesidades de sus ciudadanos y otros con un interés vital en las 3 finanzas de la administración.

Chacón (2010). Menciona que, en los últimos años se ha incrementado el uso de los sistemas de control interno, debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y productividad al implantarlos.

Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión y estos se vean reflejados en los resultados de la entidad.

Bilick (2003). Existían muchas y diversas definiciones y opiniones sobre el Control Interno. Así es que se desarrollaron algunas estructuras de control que alcanzaron amplia difusión internacional, principalmente por la obligatoriedad que existe en algunos países de que las organizaciones informen a terceros sobre la eficacia de su sistema de Control Interno.

En los últimos años se han elaborado y difundido en varios países una serie de informes que presentan un enfoque integrador sobre el control interno, es decir que se lo interpreta como un sistema que abarca y atraviesa a la organización en todas sus áreas, operaciones y funciones. Cabe mencionar los más conocidos: Informe Coso: elaborado por la Junta de Criterios de Control del Instituto Canadiense de Contadores Matriculados y publicado en 1995; Es oportuno mencionar que todos los departamentos o áreas que conforman una empresa son importantes, pero sin lugar a dudas, las existencias que se manejan en el departamento de almacén son las partidas

más importantes en una empresa, ya sea comercial o industrial, y el éxito de los resultados en los negocios dependerá, en gran parte, del grado de control que se ejerza sobre ellos, puesto que su descontrol se presta no sólo al robo hormiga, sino también a mermas y desperdicios, pudiendo causar un fuerte impacto sobre las utilidades.

Camacho (2008). En las empresas, el control de almacenes de productos resulta ser una actividad esencial en el desarrollo de operaciones, por tal motivo se considera necesario obtener un sistema que permita controlar el manejo de las existencias, brindando un adecuado almacenamiento, control de existencias físicas, anotaciones de entradas y salidas, conciliaciones con registros, conteos físicos, soportes diarios, entre otros procedimientos que aplican las grandes empresas. Un sistema que permita a propietarios y empleados comprender la importancia de controlar el manejo de almacenes, y permitir a las empresas crear un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de proteger sus existencias, verificar la exactitud y confiabilidad y promover la eficiencia de las actividades. Ya que el manejo eficiente y eficaz de las existencias trae varios beneficios como lo son: venta de productos en condiciones óptimas, control de los costos, estandarización de la calidad, mayores utilidades, etc.

Picon (2012). También es pertinente mencionar que la carencia de sistemas de control interno en los departamentos de almacén son muchas veces causas que generan resultados negativos en los negocios, ya que esta área representa el activo más susceptible a manipulaciones, lo que puede traer como consecuencia, pérdidas no justificadas o atraso en las operaciones de la organización. Razón por la cual requieren de una atención muy especial, ya que de su buena y sana administración depende en gran medida el éxito de cualquier empresa.

Muñoz (2002). Por ello la Caracterización del control interno en el área de almacén de una empresa comercial mejora su calidad, fiabilidad y seguridad.

El control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, la diferencia entre errores e irregularidades es la intencionalidad del hecho; el término errores se refiere a errores u omisiones no intencionales, las irregularidades se refieren a errores u omisiones intencionales. El área de almacén es

el centro de conexión de las empresas comerciales que brindan servicio de mantenimiento y garantías en la cual abarca todas aquellas funciones y procesos relacionados con las entradas de mercancías y salidas de las mercancías, siendo el objetivo primordial la correcta gestión del flujo de mercaderías en el almacén.

El funcionamiento adecuado de un control interno en el almacén es de gran importancia debido a las interconexiones existentes con los demás ciclos de negocio (compras, ventas, post venta y administración-contable). El control de los enlaces con los demás ciclos favorecerá a que todo el flujo de operaciones y procesos existentes en el almacén se gestionen con eficacia, seguridad y rapidez, generando así una información administrativa, contable y financiera fiable. Muchas personas interpretan el término control interno como los pasos que da un negocio para evitar los fraudes del personal. En realidad tales medidas es más bien una pequeña parte del control interno. El propósito básico del control interno es el de promover la operación eficiente de la organización.

Con respecto al enunciado del problema es: **¿Cuáles son las características del control interno en el área de almacén de las empresas del sector servicios del Perú: Caso SARMECON S.A.C. – Chimbote 2015?**

En este sentido, el objetivo general es: Describir las características del control interno en el área de almacén de las empresas del sector servicios del Perú: Caso SARMECON S.A.C. – Chimbote 2015.

Así mismo los objetivos específicos son:

- 1.- Determinar las características del control interno en el área de almacén de las empresas del sector servicios del Perú.
- 2.- Describir las características del control interno en el área de almacén de la Empresa SARMECON S.A.C. – Chimbote 2015
- 3.- Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de almacén de las empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa SARMECON S.A.C. – Chimbote 2015.

El presente trabajo de investigación se justifica puesto que mediante su desarrollo se conocerá los riesgos en los que incurre la empresa en estudio, debido a la falta de un

sistema de control interno en el área de almacén que coadyuva al logro de los objetivos, evaluando de manera continua su actualización y optimizando el uso de recursos.

Mediante la implementación de un sistema de control interno, se adoptan normas, procesos y procedimientos, que a su vez presentan alternativas de solución que garanticen la adecuada gestión institucional.

Asimismo, esta investigación servirá para conocer el procedimiento a seguir para la implementación de un adecuado sistema de control interno en una organización, y servirá como antecedente y base teórica para posteriores estudios realizados por estudiantes de nuestra universidad y de diferentes ámbitos.

Finalmente, este proyecto de investigación servirá para la obtención de mi título de Contador Público.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En este trabajo de investigación, se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis en nuestra investigación.

Rojas (2008). En su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos”. Cuya metodología fue un análisis bibliográfico. Llegando a la siguiente conclusión: Que el control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

Elorreaga (2008). En su trabajo de investigación denominado: “La importancia universal del control interno contable, administrativo, financiero en el sistema empresarial”. Cuya metodología fue revisión bibliográfica, llegó a las siguientes conclusiones: El control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos. El renglón de inventarios es generalmente el de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa; de allí la importancia que tiene la implantación de un adecuado sistema de control interno para este renglón, el cual reduce altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios. Reduce el riesgo, de fraudes, robos o daños físicos, evita que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías, evita o reduce pérdidas resultantes de baja de precios, reduce el costo de la toma del inventario físico anual.

López (2010). El trabajo de investigación: “Diseño de un sistema de control interno de inventarios en la ferretería Lozada”, tuvo por Objetivo general Diseñar un sistema de control de inventarios riguroso relativo al ingreso y despacho de la mercadería con las cuales se obtendrán como resultado inventarios con menos porcentaje de error, así como su validación y cálculo de precios de venta competitivo.

Finalmente se llegó a las siguientes Conclusiones:

- a) La Ferretería Lozada, es una empresa que ha progresado en base a la experiencia de su propietario, sin embargo no lleva ningún tipo de fundamento científico en su accionar a nivel administrativo.
- b) No existe un control permanente a nivel de inventarios en lo referente a las entradas y salidas de mercadería.
- c) La capacitación al personal también es una actividad que en esta organización se la tiene completamente descuidada, tan solo reciben charlas por parte del propietario como un incentivo en su trabajo.
- d) No se realiza una constatación física periódica de la mercadería de tal manera que en varias ocasiones se han presentado pedidos que no se pueden cumplir debido a que no se encuentran en existencias.

- e) Se han presentado en varias oportunidades irregularidades en el cuadro de inventarios en libros y a nivel físico.
- f) La entrega de mercadería a los clientes no siempre se la realiza en un tiempo oportuno.
- g) La empresa posee suficiente liquidez, así como también un capital positivo suficientemente amplio.

2.1.2 Nacionales

Castañeda (2007). En su tesis titulada: “Implementación del sistema de control en los inventarios de existencias en las empresas productoras de fideos”. Los inventarios son materia de análisis constante para poder determinar una exacta y veraz situación financiera dentro de la empresa. Todo esto conlleva a que se realicen inventarios cada cierto tiempo para un mejor control de todas las existencias de la empresa. La primera etapa necesaria para el logro de los elementos, de control y eficiencia deseados radica en el nombramiento de un empleado del cliente, que asuma la responsabilidad del inventario físico. Esta responsabilidad se iniciará con la planeación de procesamientos que se llevarán a cabo hasta la determinación final de valor en soles de todos los inventarios.

Tincopa (2008). El trabajo de investigación: “El desarrollo de un control de inventarios para mejorar la rentabilidad de la empresa book center S.A.C. de la ciudad de Trujillo”, este trabajo de investigación tuvo las siguientes conclusiones:

- a) La implementación del Sistema de Control de Inventarios, mejoró la rentabilidad de la empresa Book Center SAC de la ciudad de Trujillo, ya que según los ratios de rentabilidad aplicados al primer trimestre de los años 2007 y 2008, estos reflejan dicha mejora.
- b) El hecho de contar con equipos como lectores de código de barras e impresoras de tickets, permite ahorrar tiempo al recibir los artículos que ingresan al almacén y en la atención a los clientes.
- c) Los lectores de códigos de barras facilitan la actualización de stocks en el sistema, ya que para controlar las salidas y entradas de los artículos adquiridos al almacén se utilizan los kardex sistematizados.

- d) La empresa no contaba con un sistema de control de inventarios adecuado. Antes de la implementación del Sistema de Control de Inventarios propuesto, las facturas de compra se ingresaban al finalizar el día o al día siguiente, debido al tiempo que tomaba digitar artículo por artículo, esto provocaba que al ser consultados los kardex no mostraban información real.
- e) En muchas ocasiones se facturaban artículos que figuraban en el sistema con determinada cantidad de stock y cuando se iba al físico del producto no coincidía y se tenían que anular comprobantes de venta y devolver dinero, este problema se minimizó luego de la implementación del Sistema de Control de inventarios propuesto.
- f) El personal de Book Center S.A.C. no cuenta con capacitación de ningún tipo, de modo que los conocimientos que aplican en el desarrollo de las actividades son aquellos que van adquiriendo durante sus labores, por la experiencia en el tiempo de servicio que tienen en la empresa.
- g) La empresa, realiza su toma de inventarios con puertas abiertas, con atención al público y el personal asignado para llevarla a cabo es el mismo que realiza las ventas y el manejo de almacén.
- h) El almacén no cuenta con la seguridad necesaria ni es de acceso restringido, lo que origina que no se pueda responsabilizar a ningún empleado de las pérdidas sufridas de los artículos.
- i) No se llevan a cabo arqueos diarios de los artículos.

Cárdenas, Santisteban, Torres, & Pacheco (2010), Efectos Del Control Interno De Inventarios En La Rentabilidad De La Empresa "Inv. Y Servicios Gen. JORLUC SAC". Universidad Peruana del Norte – Trujillo, concluyeron que:

- a) La empresa JORLUC SAC no cuenta con un procedimiento eficiente para el control de sus inventarios, además de la falta de confirmaciones y revisiones de la documentación con el inventario físico, permitiendo encontrar faltantes y sobrantes de los materiales para la fabricación de los productos.
- b) La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones para la compra y recepción de materiales, originando incumplimiento de actividades de supervisión que se refleja en los inventarios de los materiales, suministros y productos terminados.

- c) La empresa no dispone de procedimiento documentados ni de las respectivas autorizaciones, para la compra de algunos suministros o la salida de los materiales en el proceso de producción respectivo.
- d) Carece de una adecuada programación de las compras. Estas se realizan de acuerdo a los pedidos fijos de los clientes y por simple inspección visual.
- e) Se emplea una distribución inadecuada en el almacenamiento de los materiales. No se considera el flujo de movimiento y rotación de los materiales.

Tapia (2014). En su tesis “Análisis Del Control Interno en el Almacén de la Empresa Constructora Hesil E.I.R.L. de la Provincia de Sullana, 2014” concluyo que:

- a) La gerencia no ha emitido políticas ni normas respecto al control interno en el área de almacén, no existe manual formalmente aprobado y emitido por parte de la gerencia.
- b) La empresa no cuenta con control de riesgo formal en su almacén, no cuenta con extintores, ni señalización, en casos de emergencia o siniestro, en el almacén de la empresa se encontró, desorganización, lo que genera desorden y congestión y descontrol en dicha área, con materiales en mal estado. 3. La falta de un sistema de kardex para controlar por materiales las cantidades que ingresan, egresan y el valor de los mismos debidamente valorizados para las entradas y salidas de los materiales
- c) La falta de un almacenero capacitado para esta área de almacén.

Ruiz (2014). En su tesis titulada: “Caracterización Del Control Interno En Los Inventarios De Las Empresas Del Sector Agrícola, Rubro Exportadoras De Banano Orgánico De La Provincia De Sullana” concluyo que:

- a) El Control Interno es el recurso que al aplicarse correctamente permitirá a las Organizaciones asegurar de manera razonable el cumplimiento de sus Metas y Objetivos. Por lo tanto podemos afirmar que la ejecución del control interno incide en el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.
- b) Después de analizar el sistema de control interno de inventario de las organizaciones exportadoras de banano orgánico, se puede afirmar que no existe un sistema de control interno que permita controlar las actividades que se desarrollan en los inventarios.

- c) Se debe tener en cuenta que el control interno de los inventarios es base fundamental para suministrar información exacta y precisa en la toma de decisiones sobre cantidades físicas, costos de mercancía vendida y costo de mercancía en existencias. Una efectiva aplicación del control interno disminuye en gran medida los robos y faltantes de inventarios pues con los diferentes métodos de control que existen se tiene una mayor vigilancia sobre las operaciones diarias que se realizan con los artículos terminados o la producción en proceso.
- d) Mantener una comunicación directa, constante y efectiva con el personal que labora en el departamento de almacén, contabilidad y producción permitirá tomar decisiones correctas.

2.1.3 Regionales

Sánchez (2013). En su tesis titulada “La optimización del sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén de las empresas comerciales del Perú 2013”, Uladech - Chimbote, llego a las siguientes conclusiones:

- a. Después de analizar el sistema de control interno de inventario de las empresas comerciales y de servicios, se puede afirmar que la mayoría cumple con los controles necesarios para la preservación y administración de este importante recurso para estas empresas, cumpliendo con las condiciones y exigencias necesarias en el mercado actual y futuro a corto plazo.
- b. Es necesario que las empresas comerciales y de servicios tomen las medidas correctivas para reducir al máximo una de las debilidades que pueden ser las diferencias durante el inventario y de esta manera lograr mayor exactitud en los registros de las mercancías y control físico de los diferentes materiales que se encuentran en el departamento de almacén.
- c. Es por ello que se ha planteado en esta investigación elaborar una mejora que alcance optimizar el sistema de control interno de los inventarios para ver cuáles son las debilidades existentes en el departamento de almacén de las empresas comerciales y para poder lograrlo es solucionar poco a poco los problemas de dicha investigación.
- d. Hace necesario la implementación de una propuesta que permita la optimización de los sistemas de control interno en las empresas comerciales en

estudio, ya que las condiciones de las mismas son muy deficientes y presentan significativas debilidades para el normal desenvolvimiento de las transacciones comerciales, trayendo como consecuencia desventajas, fallas en la comunicación entre los trabajadores porque desconocen los controles. El manejo eficiente y eficaz del inventario trae varios beneficios: venta de productos en condiciones óptimas, control de los costos, mayores utilidades, etc.

e. En lo referente al manejo de personal en la mayoría de las empresas comerciales la información de los sistemas de control interno es transmitida de forma informal y no por medio de memorándum o algún documento para que tengan conocimientos de los sistemas de control interno dentro de las empresas.

f. El sistema de control de inventarios permite dar solución a sus inconvenientes más comunes en las actividades comerciales de sus empresas. El manejo eficiente y eficaz del inventario trae varios beneficios: venta de productos en condiciones óptimas, control de los costos, estandarización de la calidad, mayores utilidades, etc.

Zavaleta (2013). En su tesis “Influencia de la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú 2013”. De la ciudad de Chimbote, sostiene que A fin de validar los objetivos de la presente investigación, se llega a la conclusión que la influencia de la implementación de un Sistema de Control Interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú, 2013 está determinada por los siguientes aspectos:

a) Implementar un sistema de control interno que influya en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú, superaran una correcta gestión de flujo de materiales, generando así una buena información administrativa, contable y financiera.

b) Al identificar y conocer el sistema de control interno en el área de almacén de las empresas de comercio reduce los fraudes, controla las entradas y las salidas, permitiría una mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, lograr los objetivos y metas establecidas, controlar la existencia física a fin de evitar errores u omisiones en el manejo de la información.

c) Al conocer la problemática de las empresas comerciales en el Perú, se debe capacitar al personal idóneo para que brinde con exactitud y confiabilidad la información, así como también comunicar cuando se detecten faltantes o

sobrantes de bienes materiales, el almacén debe contar con listados de los cargos y nombres del personal con acceso al mismo y de los nombres, cargos y formas del personal autorizado a solicitar u ordenar la entrega de productos en buen estado.

d) Se debe implementar un manual de control interno en los inventarios del almacén que sea diseñado de acuerdo a las características de las Empresas Comercializadoras que permitan mantener un nivel adecuado de unidades almacenadas, así evitando la adquisición de cantidades innecesarias y garantizando un mejor funcionamiento tanto administrativo como operativo del almacén.

e) El implementar un sistema de información práctico y sencillo para las empresas comerciales influye en el ambiente socioeconómico, porque permite un desarrollo tecnológico y financiero para estos. Ya que aparte de Generar aumentos en los ingresos y en la producción, el desarrollo de un sistema tecnológico también involucra cambios en las actitudes y en las costumbres populares.

f) El informe coso influye en la definición de un sistema de control interno, aporta claridad para diseñar e implementar un sistema de control en las empresas públicas o privadas.

g) Las normas internaciones de la contabilidad (NIC 2) consistieron en reducir o eliminar alternativas, redundancias y conflictos entre las Normas, así como resolver ciertos problemas de convergencia y realizar otras mejoras adicionales.

Bazan (2013). En su tesis “La Carencia De Un Sistema De Control Interno En El Departamento De Almacén Y Su Incidencia En Los Resultados De Las Empresas Comerciales Del Perú” , lleo a las siguientes conclusiones:

a) El no contar con información fidedigna respecto de las cantidades en existencias, propicia que la administración utilice información errónea en cuanto a costos para establecer precios de venta y tomar decisiones basadas en los márgenes de utilidad reportados u otros tipos de decisiones en beneficios de la empresa.

b) Contar con un sistema de control interno en el departamento de almacén es de mucha importancia ya que ayuda a la realización y desarrollo de los objetivos y que las operaciones de las empresas sean eficientes y seguras, logrando así satisfacer la necesidad que tiene la empresa de conocer el monto de inversión en la cuenta inventarios.

- c) La existencia de un sistema de control interno de inventarios permite realizar un cálculo presupuestal más acorde en relación a los inventarios, así también una mejor elección de fuente de financiamiento, además un costo confiable y en consecuencia la obtención de resultados positivos en beneficio de la empresa.
- d) Otra de las incidencias que afectan a los resultados, son los faltantes y/o sobrantes de mercaderías, que surgen al no realizar las confirmaciones ni revisiones de la documentación con las existencias físicas, generada por la carencia de procedimientos eficientes que ayuden a controlar el buen manejo de los recursos de las empresas comerciales.
- e) Es necesario realizar periódicamente unos inventarios o recuentos físicos de los productos y comparar con el contenido de los registros de stocks.
- f) Cuando se detecten faltantes o sobrantes de bienes se contabilizarán inmediatamente y deben efectuarse los expedientes o informes correspondientes.
- g) Mediante la implantación de sistemas de controles en el departamento de almacén se eliminan errores frecuentes tales como: Malas políticas de compra al solicitar mercadería que no tiene demanda, faltantes de mercadería, inventario excesivo, inventarios obsoletos, Ingreso de artículos sin registro, personal no capacitado y desmotivado, duplicidad de funciones y desperdicio de tiempo y de recursos.

2.1.4 Locales

Hasta la fecha no se encontraron tesis relacionados con la variable de estudio.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías del control interno

Existen dos tipos de control: el externo y el interno.

- a. Control Externo es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control.
- b. El Control Interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para seguridad razonable de que, en la

consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

2.2.1.1 Control Interno y sus objetivos

El Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluidos en el entorno y actitudes que desarrollan las autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad. Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información.
- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

En su sentido más amplio el Control Interno, comprende la estructura, las políticas, el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos y las cualidades del personal de la empresa que aseguren:

- Que los activos están debidamente protegidos.
- Que los riesgos contables sean fidedignos, así como la validez de la información en general.
- Que la actividad se desarrolla eficazmente.
- Que se cumplen las políticas y directrices marcadas por la dirección.

Esta definición reconoce que un sistema global de Control Interno, se extiende más allá de las materias que lo relacionan con los departamentos contable y financiero y abarca otros tipos de control, como son los de gestión y eficacia operativa. Incluye los métodos por medios de los cuales la dirección delega autoridad y asigna responsabilidades en el departamento de compras, ventas, producción, contabilidad, etc.; incluye el programa para preparación, verificación y distribución de la supervisión en las diferentes actividades; utilización de técnicas presupuestarias, inspecciones, estudios de tiempos, programas de formación para el personal, etc.

2.2.1.2. Responsabilidad de la implementación y mantenimiento del Control Interno

De la definición de Control Interno, se deduce que el mismo confiere una seguridad razonable, pero no absoluta, de que los objetivos del mismo se cumplirán.

La implantación y mantenimiento de un Sistema de Control Interno es responsabilidad de la dirección, que debe someterlo a una continua supervisión para determinar que funciona según está prescrito, modificándolo si fuera preciso, de acuerdo a las circunstancias.

La dirección será en consecuencia la responsable de administrar los activos o inversiones de los accionistas y de proporcionar información financiera adecuada y fiable. En el ejercicio de esta responsabilidad, la dirección está expuesta a riesgos importantes, entre los que podemos destacar:

- Que se tomen decisiones basadas en información errónea, como pueden ser cuentas anuales incorrectamente preparadas o con datos importantes equivocados.
- Que se produzcan pérdidas no controladas de los activos de la entidad.

Un sistema de control interno adecuado permite prevenir, detectar, evitar o al menos mitigar estos riesgos, proporcionando a la dirección una relativa tranquilidad en el desarrollo de su gestión. Por el contrario, la inexistencia o inadecuación de tal sistema aumenta los riesgos y complica enormemente la actividad directiva.

2.2.1.3. Relación del Control Interno con el Ciclo de Gestión

Para que toda iniciativa, empresa, proyecto, programa, entidad, etc. tenga éxito, se requiere que el control informe parte inherente del ciclo de gestión de su mejora continua. Deming (1950) propone un ciclo de mejora continua que consiste en un proceso conformado por cuatro pilares: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act), más conocido como el ciclo PDCA, que constituye la columna vertebral de todos los procesos de mejora continua. Las reglas básicas para la mejora continua que motiva el enfoque PDCA son:

- a. No se puede mejorar nada que no se haya CONTROLADO.
- b. No se puede controlar nada que no se haya MEDIDO.

- c. No se puede medir nada que no se haya DEFINIDO.
- d. No se puede definir nada que no se haya IDENTIFICADO.



2.2.1.4. Importancia del Control Interno

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios:

- a. La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b. El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- c. El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d. El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- e. El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

En suma, el Control Interno, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

La implementación y fortalecimiento de un adecuado Control Interno promueve entonces:

- a. La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- b. La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
- c. El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que promuevan.
- d. La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.
- e. La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y directores.
- f. La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado.
- g. La efectividad de las operaciones y actividades.
- h. El cumplimiento de la normativa.
- i. La salvaguarda de activos de la entidad.

2.2.1.5. Limitaciones del Control Interno

Un Sistema de Control Interno, aun cuando haya sido bien diseñado, puede proveer solamente seguridad razonable – no absoluta – del logro de los objetivos por parte de la administración. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes al entorno del sistema de Control Interno.

Algunas de estas limitaciones son:

- a. Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.
- b. Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones.
- c. Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno.
- d. El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo – beneficio, generando ineficiencias desde el diseño.

Es importante tomar en cuenta estas limitaciones con el objetivo de minimizar lo más posible y aprovechar al máximo los beneficios del Control Interno.

Todo sistema de Control Interno, por muy completo que sea, tiene una serie de limitaciones que son inherentes al sistema. Siempre existe la posibilidad que al aplicar procedimientos de control surjan errores por diversos motivos:

- Mala comprensión de las instituciones.
- Errores de juicio.
- Falta de atención personal.
- Fallos humanos.
- Malos entendidos.
- Negligencia.
- Fraude, etc.

Todo sistema de control interno conlleva limitaciones importantes que no pueden obviarse, ya que, por un lado, no se pueden implantar controles cuyo coste sea superior a los beneficios que se deriven del control y, por otro, la evaluación de costes y beneficios es un proceso subjetivo basado en las mejores estimaciones de la dirección y es altamente dependiente de la estructura organizativa. Adicionalmente, por más complejos que sean los controles internos, nunca podrán garantizar que no van a producirse errores ni irregularidades,

2.2.2. Sistema de Control Interno

2.2.2.1 ¿Qué es un sistema?

Un sistema es un conjunto de partes ordenadas e interrelacionadas para llegar a un propósito o fin determinado, el cual debe cumplir con condiciones tales como:

- a. El desempeño de cada una de las partes que conforman el sistema afecta la totalidad del conjunto.
- b. El desempeño de las partes, así como sus efectos sobre la totalidad del sistema son interdependientes.

De ello se desprenden dos propiedades esenciales de todo sistema:

- a. Cada parte posee características que se pierden cuando se separan del sistema y,
- b. Cada sistema tiene rasgos distintivos que no posee ninguna de sus partes.

2.2.2.2.¿Qué es un Sistema de Control Interno?

El Sistema de Control Interno es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. En otras palabras, el Sistema de Control Interno no es un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes que lo conforman solo afecta al siguiente, sino que es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. De ahí la importancia de entender que el Sistema de Control Interno es un conjunto armónico, que facilita que todas las áreas de la organización se comprometan activamente en el ejercicio del control, como un medio que contribuye positivamente a alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos y metas propuestos en cada una de las dependencias, para que consecuentemente, pueda cumplir los fines del Estado de acuerdo con las funciones que le han sido asignadas.

2.2.2.3.Componentes del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno consta de cinco componentes funcionales y diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente.

Los componentes del Sistema de Control Interno son cinco:

- 1) Ambiente de Control
- 2) Evaluación de Riesgo
- 3) Actividades de Control
- 4) Información y Comunicación
- 5) Actividades de Supervisión.

Los cuatro primeros se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto, Actividades de Supervisión, está diseñado para asegurar que el control interno continúa operando con efectividad. Una entidad puede lograr un Control Interno efectivo cuando los cinco componentes están implementados, es decir, están presentes y funcionan adecuadamente.

2.2.2.4.Descripción de los componentes del Sistema de Control Interno

A continuación, se describe cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno con sus principios asociados, a partir del Marco Integrado de Control Interno del COSO 2013.

a. Ambiente de Control

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno. El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas.

Los principios relacionados con este componente son:

1. Entidad comprometida con integridad y valores.
2. Independencia de la supervisión del Control Interno.
3. Estructura organizacional apropiada para objetivos.
4. Competencia profesional.
5. Responsable del Control Interno.

b. Evaluación del Riesgo

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de

los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno.

Los principios relacionados con este componente son:

1. Objetivos claros.
2. Gestión de riesgos que afectan los objetivos.
3. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos.
4. Monitoreo de cambios que podrían impactar al SC.

c. Actividades de Control

Las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control. Las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad (y pueden ser preventivas o detectivas). Se debe buscar un balance adecuado entre la prevención y la detección en las actividades de control. Las acciones correctivas son un complemento necesario para las actividades de control. Las actividades de control comprenden los principios de desarrollo de actividades de control para mitigar los riesgos, control sobre la tecnología de la información y comunicación y el establecimiento de políticas para las actividades de control.

Los principios relacionados con este componente son:

- Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos.
- Controles para las TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales.
- Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

d. Información y Comunicación

La información y comunicación para mejorar el control interno se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos. La administración obtiene genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno. La comunicación es el proceso continuo de suministro, intercambio y obtención de información necesaria.

- La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad. Esto permite al personal recibir un mensaje claro de la alta dirección sobre el hecho que las responsabilidades de control deben ser tomadas en serio.
- La comunicación externa permite la entrada de información relevante de fuera y proporciona información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas. La información y comunicación para mejorar el control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y de calidad, comunicación interna para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno y comunicación con partes externas sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno.

Los principios relacionados con este componente son:

- Información de calidad para el Control Interno.
- Comunicación de la información para apoyar el Control Interno.
- Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno.

e. Actividades de Supervisión

Las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión o seguimientos de la entidad con fines de mejora y evaluación. El sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando.

Es importante incorporar mecanismos de evaluación del Control Interno en los principales procesos críticos de la entidad a fin de identificar a tiempo oportunidades de mejora. Las actividades de supervisión del Control Interno comprenden los principios de selección y desarrollo de evaluaciones continuas o periódicas y la evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno.

Los principios relacionados con este componente son:

- Evaluación para comprobar el Control Interno.
- Comunicación de deficiencias de Control Interno.

2.2.2.5 Niveles del Sistema de Control Interno

No solo durante la evaluación sino también durante la fase de implementación/fortalecimiento del control interno, corresponde separar explícitamente los niveles de control interno en: estratégico, directivo y operativo.

Ilustración 6:

Niveles de Control Interno



El control a nivel Estratégico, es diseñado para valorar los cambios y los riesgos del entorno y alinear a la entidad con las estrategias adecuadas. Corresponde a la planeación, establecimiento de la misión, visión y objetivos institucionales. El control a nivel Directivo, direcciona la valoración del control interno a través de la entidad. Corresponde a la programación, presupuesto y a la supervisión realizada por los líderes del 2º y 3º nivel de la organización sobre los procesos que son de su competencia. El control a nivel Operativo, es diseñado para valorar los riesgos de que los procesos no logren los objetivos. Corresponde a las actividades y tareas que se realizan para la operación de la entidad.

Relación de los niveles con los componentes y principios

Los cinco componentes del Sistema de Control Interno están integrados al proceso de gestión y representan lo que se requiere para cumplir con los objetivos de la entidad. Estos componentes y principios deben ser desarrollados por la propia entidad de acuerdo a sus propias características y complejidades institucionales. Sin embargo, a modo de orientación básica puede afirmarse que existen niveles donde es más que prioritario su adecuado fortalecimiento/implementación.

- a. En el nivel Estratégico se incluye los componentes de Ambiente de Control y de Evaluación de Riesgos.
- b. En el nivel Directivo se incluye el componente de Supervisión y Monitoreo.
- c. En el nivel Operativo se incluye los componentes de Actividades de Control y de Sistemas de Información y Comunicación.

2.2.2.6 Implementación del Sistema de Control Interno

La Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado reúne lineamientos, herramientas y métodos que permitirá realizar una adecuada implementación del SCI en la gestión de las operaciones de la entidad, con la finalidad de fortalecer la organización y contribuir al logro de sus objetivos, siempre de acuerdo con la naturaleza de sus actividades.

Para el proceso de implementación del SCI la guía considera tres fases:

1. Planificación.
2. Ejecución.
3. Evaluación.

- 1. Planificación:** Tiene por finalidad desarrollar un plan de trabajo que permite a la entidad implementar progresivamente su SCI; en esta fase se considera la importancia de establecer el compromiso de todos los niveles organizacionales de la entidad y se plantea la formalización de dicho compromiso mediante documentos que reflejen las acciones a seguir para la implementación, tales como:

1.1 Compromiso de la Alta Dirección

Es importante que el Titular y la Alta Dirección se comprometan formalmente en la implementación del SCI, así como velar por su eficaz funcionamiento. Para ello se sugiere que las entidades cuenten con un documento que evidencie dicho compromiso en relación con el proceso de implementación, para lo cual se sugiere:

- Elaborar un Acta de Compromiso.
- Designar un comité de Control Interno.

1.2 Diagnóstico

El Diagnóstico se presenta como un medio de análisis para determinar el estado situacional actual del SCI, el Comité de Control Interno tendrá a su cargo la realización de un Diagnóstico que, mediante la recopilación, estudio y análisis del sistema de control interno existente en la entidad, permitirá tomar conocimiento de su situación actual y de su grado de desarrollo. El Diagnóstico debe ser realizado bajo el enfoque conocido como top down (descendente, de lo general hacia lo particular), es decir se empieza con un diagnóstico de los controles que están a un nivel general de la entidad, para luego pasar de manera progresiva a los controles que están a nivel de procesos o actividades. Los resultados deben ser plasmados en un informe que será presentado a la Alta Dirección de la entidad, el mismo que contendrá conclusiones y recomendaciones, producto del análisis realizado. Tal información constituirá la base para la formulación del Plan de Trabajo para la implementación del SCI.

Para el Diagnóstico, es necesario desarrollar:

- a. Programa de Trabajo.
- b. Recopilación de Información.
 - Verbales
 - Oculares
 - Documentales
 - Escritas
- c. Análisis de Información.
 - Pruebas selectivas
 - Entrevistas
 - Encuestas
 - Cuestionarios y listas de verificación
- d. Análisis Normativo.
- e. Identificación de debilidades y fortalezas.
- f. Informa de Diagnóstico.

1.3 Plan de Trabajo

Es el documento por el cual se definirá las acciones a seguir para la implementación del SCI, se consideran los resultados proporcionados del informe de Diagnóstico, las acciones deben guardar relación con los planes operativos de la entidad, con el fin de asegurar los recursos necesarios y la sostenibilidad del mismo.

Se debe considerar día (2) fases en la elaboración del Plan de Trabajo:

- Descripción de Actividades y Cronograma
- Desarrollo del Plan de Trabajo

Para su desarrollo se considera:

- a) Estructura organizativa
- b) Elaboración del Cronograma General
- c) Elaboración detallada del Plan de Trabajo

Debe contemplar:

- Reglamento de Funciones
- Provisión de Recursos
- Capacitación
- Sensibilización y Socialización del Control Interno

2. Ejecución: En esta etapa se señalan pautas y buenas prácticas para la implementación o adecuación del SCI. El comité encargado de la implementación del SCI empezará tomando en cuenta el Plan de Trabajo elaborado en la etapa de planificación y se tomará en cuenta las siguientes fases:

1. Implementación a nivel de entidad

2. Implementación a nivel de proceso

2.1 Implementación a nivel de entidad

En esta fase se iniciará con el diseño e implementación de aquellos controles que están a nivel entidad o general, estos afectan al mismo tiempo a toda la entidad es decir a todos los procesos, actividades y unidades de la organización; se establecerá las políticas y normativas de control necesarias

para la salvaguarda de los objetivos institucionales, bajo el marco de las NCI. Asimismo, esta fase será previa a la implementación a nivel de procesos o actividades, ya que si no se diseñan e implementan los controles adecuados que afectan al funcionamiento organizacional de la entidad no tendrá sentido querer establecer o diseñar controles que afecten a las actividades de los procesos. Por otro lado los resultados obtenidos en la etapa de planificación serán de utilidad para definir las políticas y disposiciones de control necesarias a implementar, tomando los lineamientos establecidos en las NCI.

A continuación, se detallan cada uno de los componentes señalados en las NCI:

- Implementación del componente ambiente de control.
- Implementación del componente evaluación de riesgos.
- Implementación del componente actividades de control gerencial.
- Implementación del componente de información y comunicación.
- Implementación del componente supervisión.

2.2 Implantación a nivel de procesos

La adecuación a una gestión por procesos por parte de la entidad, será fundamental para el desarrollo de una implementación o mejoramiento de controles a este nivel. El hecho de contribuir a mejoras en la entidad, constituye el mejoramiento continuo a través del cual se logra ser más productivo y competitivo. Al implementar y analizar los procesos que utiliza la entidad, permite mejorar y corregir los mismos procesos que utilizan y corregir las desviaciones.

Dado que un proceso tiene la capacidad de cruzar horizontal y verticalmente a toda la entidad nos va a permitir conocer a toda la entidad y focalizarnos en:

- Identificar los puntos críticos de riesgo operativo del proceso.
- Evaluar las tres “E” (eficiencia, eficacia y economía) de la entidad sobre la base de objetivos estratégicos institucionales.

- Identificar y proponer acciones preventivas de la ocurrencia de eventos no deseados (riesgos) y que sean preponderantes sobre los correctivos.
- Promover la adopción de mejoras evitando su proliferación.
- Aplicar las NCI para evitar la discrecionalidad en el ejercicio de facultades o en la aplicación de recursos.
- Proponer mecanismos de autocontrol y autoevaluación.

Para la implementación del SCI a nivel de procesos se requiere que al menos la entidad realiza los siguientes pasos:

- a) La entidad debe tener pleno conocimiento de las condiciones que identifican un proceso.
- b) Identificación de procesos.
- c) Diagrama de Flujo.
- d) Priorización de procesos.
- e) Diagnóstico al proceso.

3. Evaluación del Proceso de Implementación: Este proceso de evaluación deberá ser efectuado en concordancia con las necesidades y consideraciones que la entidad establezca como pertinentes, las cuales tendrán como objetivo principal determinar con certeza que los procedimientos y mecanismos establecidos se desarrollen de forma adecuada. En los casos que como producto de esta evaluación se detecten desviaciones o incumplimientos sustanciales, se deberá tomar las medidas que modifiquen los procedimientos para reorientar el cumplimiento del objetivo programado.

El resultado de esta evaluación busca obtener información que aporte a la retroalimentación en el proceso de implementación del SCI. Para ello se sugiere que el informe contenga como mínimo lo siguiente:

1. Objetivos
2. Alcance
3. Cumplimiento del Plan de Trabajo

4. Cronograma de Actividades
5. Recursos necesarios
6. Desempeño de los Equipos de Trabajo y Participantes
7. Limitaciones o debilidades
8. Conclusiones y recomendaciones

2.2.3 SARMECON S.A.C

SARMECON S.A.C es una empresa dedicada a brindar servicios de Construcciones metálicas, que inició sus actividades el 01 de Febrero del año 2014 y se encuentra ubicado en PSJE. Huancavelica Mza. B1 lote. 7k . P.J. Florida Baja (por Jr. Arequipa y Meiggs) Chimbote, Santa, Ancash.

Siendo conscientes de nuestra responsabilidad con la calidad de servicio que ofrecemos, asumimos los siguientes compromisos:

- Garantizar el cumplimiento de nuestro trabajo, bajo el aspecto legal y con los requisitos explícitos e implícitos de nuestros clientes.
- Establecer canales de comunicación eficaces que propicien una interacción activa con los clientes para brindar mejores servicios, conocer su nivel de satisfacción y alentar una mutua colaboración en el desarrollo de intereses comunes.
- Implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de nuestra labor.
- Mantener a nuestro equipo de trabajo concientizado, entrenado y calificado para cumplir con sus funciones y responsabilidades.

Nuestro compromiso con la calidad de los servicios que ofrecemos además de la satisfacción del cliente, es un objetivo imprescindible, permanente y prioritario en nuestra organización.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Brindar a nuestros clientes la más alta calidad en servicios de Construcciones Metálicas con soluciones integrales a sus requerimientos de seguridad con eficiencia y constante innovación tecnológica, permitiendo su tranquilidad, satisfacción y confianza Cumpliendo con los estándares de calidad, garantía y tiempos de entrega pactados con nuestros clientes.

Visión

Ser una empresa líder en el servicio de Construcciones Metálicas y ser reconocida a nivel local y nivel nacional, expandiendo nuestra presencia a nivel nacional y en un futuro, cubriendo las exigencias y expectativas de nuestros clientes, garantizando un excelente desempeño con eficiencia, disciplina y honestidad a completa satisfacción de nuestros clientes.

Valores

- Compromiso a la excelencia, calidad del producto.
- Honestidad, responsabilidad y confianza.
- Ética, integridad y respeto.
- Trabajo en equipo.

2.2.4. Teoría de las empresas

2.2.4.1 Clasificación de las empresas

Enciclopedia de Clasificaciones (2016) una empresa es una entidad económica de producción que se dedica a combinar capital, trabajo y recursos naturales con el fin de producir bienes y servicios para vender en el mercado.

Las empresas pueden ser clasificadas de distintas maneras: según la forma jurídica, el tamaño, la actividad y la procedencia del capital, entre otras.

Tipos de empresas de acuerdo a su forma jurídica:

1) Unipersonal: son aquellas empresas que pertenecen a un solo individuo. Es este quien debe responder ilimitadamente con su patrimonio frente a aquellos individuos perjudicados por las acciones de la empresa.

- 2) **Sociedad Colectiva:** son las empresas cuya propiedad es de más de una persona. En estas, sus socios responden de forma ilimitada con sus bienes.
- 3) **Cooperativas:** son empresas que buscan obtener beneficios para sus integrantes y no tienen fines de lucro. Estas pueden estar conformadas por productores, trabajadores o consumidores.
- 4) **Comanditarias:** en estas empresas existen dos tipos de socios: por un lado, están los socios colectivos que participan de la gestión de la empresa y poseen responsabilidad ilimitada. Por otro, los socios comanditarios, que no participan de la gestión y su responsabilidad son limitados al capital aportado.
- 5) **Sociedad de responsabilidad limitada (S.R.L.):** en estas empresas, los socios sólo responden con el capital que aportaron a la empresa y no con el personal.
- 6) **Sociedad anónima (S.A.):** estas sociedades poseen responsabilidad limitada al patrimonio aportado y, sus titulares son aquellos que participan en el capital social por medio de acciones o títulos.

Tipos de empresa de acuerdo a su tamaño:

- 1) **Microempresa:** son aquellas que poseen hasta 10 trabajadores y generalmente son de propiedad individual, su dueño suele trabajar en esta y su facturación es más bien reducida. No tienen gran incidencia en el mercado, tienen pocos equipos y la fabricación es casi artesanal.
- 2) **Pequeñas empresas:** poseen entre 11 y 49 trabajadores, tienen como objetivo ser rentables e independientes, no poseen una elevada especialización en el trabajo, su actividad no es intensiva en capital y sus recursos financieros son limitados.
- 3) **Medianas Empresas:** son aquellas que poseen entre 50 y 250 trabajadores, suelen tener áreas cuyas funciones y responsabilidades están delimitadas, comúnmente, tienen sindicato.
- 4) **Grandes empresas:** son aquellas que tienen más de 250 trabajadores, generalmente tienen instalaciones propias, sus ventas son muy elevadas y sus trabajadores están sindicalizados. Además, estas empresas tienen posibilidades de acceder a préstamos y créditos importantes.

De acuerdo a la actividad:

- 1) **Empresas del sector primario:** son aquellas que, para realizar sus actividades, usan algún elemento básico extraído de la naturaleza, ya sea agua, minerales, petróleo, etc.
- 2) **Empresas del sector secundario:** se caracterizan por transformar a la materia prima mediante algún procedimiento.
- 3) **Empresas del sector terciario:** son empresas en que la capacidad humana para hacer tareas físicas e intelectuales son su elemento principal.

También de acuerdo a la procedencia del capital:

- 1) **Empresas públicas:** son aquellas en las que el capital proviene del Estado, ya sea municipal, provincial o nacional.
- 2) **Empresas privadas:** su capital proviene de particulares.
- 3) **Empresas mixtas:** en este caso, el capital proviene tanto de particulares como del Estado.

2.2.5 Teorías de los almacenes:**2.2.5.1 Objetivos e importancia de contar con un almacén**

Portal (2011) resalta que la importancia de contar con un almacén se puede reflejar en los siguientes objetivos:

- Disminución de los niveles de stock.
- Disminución del espacio físico y maximización del volumen disponible.
- Optimización de la Gestión de compras.
- Obtención de una producción flexible con minimización de operaciones de manipulación y transporte.
- Reducción de los tiempos de proceso.
- Mejoramiento de la calidad del producto.
- Agilización de los procesos logísticos: Rapidez de entregas.
- Maximización del nivel de satisfacción del cliente.
- Fiabilidad.
- Reducción de tareas administrativas.
- Optimización de costos. Disminución de los costos asociados a la gestión.
- Optimización de la Gestión del nivel de la inversión del circulante.

2.2.5.2 Tipos de almacenes

Según, **Mendoza (2009)** los tipos de almacenes son:

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

2.2.5.3 Funciones del almacén

Salazar (2016) Aunque el derrotero de funciones de un almacén depende de la incidencia de múltiples factores tanto físicos como organizacionales, algunas funciones resultan comunes en cualquier entorno, dichas funciones comunes son:

- Recepción de Materiales.
- Registro de entradas y salidas del Almacén.
- Almacenamiento de materiales.
- Mantenimiento de materiales y de almacén.
- Despacho de materiales.
- Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad.

2.2.5.4 Principios del almacén

Por su parte, **Salazar (2016)** establece que para llevar a cabo tal empresa, la gestión de almacenes debe establecer y regirse por unos principios comunes fundamentales, conocidos como **principios del almacén** (aplicables a cualquier entorno):

- La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.
- El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios.
- Debe existir un sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida (ambas con su debido control).
- Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.
- Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventario y producción.
- La identificación debe estar codificada.
- Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su

ubicación. Esta misma localización debe marcarse en las tarjetas correspondientes de registro y control.

- Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por un personal ajeno al almacén.
- Toda operación de entrada o salida del almacén requiere documentación autorizada según sistemas existentes.
- La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté asignada a él, y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o departamento de control de inventarios.
- La disposición del almacén deberá ser lo más flexible posible para poder realizar modificaciones pertinentes con mínima inversión.
- Los materiales almacenados deberá ser fáciles de ubicar.
- La disposición del almacén deberá facilitar el control de los materiales.

2.2.5.5 Zonas de un almacén

Según, **Salazar (2016)** las zonas de un almacén son:

- ✓ **Recepción:** zona donde se realizan las actividades del proceso de recepción.
- ✓ **Almacenamiento, reserva o stock:** zonas destino de los productos almacenados. De adaptación absoluta a las mercancías albergadas, incluye zonas específicas de stock para mercancías especiales, devoluciones, etc.
- ✓ **Preparación de pedidos o picking:** zona donde son ubicados las mercancías tras pasar por la zona de almacenamiento, para ser preparadas para expedición.
- ✓ **Salida, verificación o consolidación:** desde donde se produce la expedición y la inspección final de las mercancías.
- ✓ **Paso, maniobra:** zonas destinadas al paso de personas y máquinas. Diseñados también para permitir la total maniobrabilidad de las máquinas. Oficinas: zona destinada a la ubicación de puestos de trabajo auxiliares a las operaciones propias de almacén.

- ✓ **Oficinas:** zona destinada a la ubicación de puestos de trabajo auxiliares a las operaciones propias de almacén.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definiciones de control interno:

Según, **Mantilla (2005)** el control interno se define como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable confianza en que los objetivos se están cumpliendo.

Asimismo, **Rodrigo y Gaitán (2012)** sostienen que el control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de la entidad, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad. Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.

Por otro lado, **Perdomo (2004)** establece que el control interno es un plan organizativo de la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados que debe adoptar toda empresa, ya sea 21 pública, privada o mixta, para poder contar con información fiable, salvaguardar sus bienes y promover la eficiencia tanto de sus operaciones como de la adhesión a su política administrativa.

Según, la **Contraloría General de la República (2014)** el control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

2.3.2. Definiciones de las empresas:

Romero (2006) define la empresa como el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela.

García y Casanueva (2006) definen la empresa como una entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados.

Para Andrade (2006) la empresa es "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios.

El Diccionario de Marketing (2006) define a la empresa como una "unidad económica de producción, transformación o prestación de servicios, cuya razón de ser es satisfacer una necesidad existente en la sociedad.

El Diccionario de la Real Academia Española (2006) menciona que la **empresa** es una "unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

2.3.3. Definiciones de almacén:

Según, **Mendoza (2009)** el almacén es el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, semielaborados, terminados as como el tratamiento e información de los datos generados.

También, **Portal (2011)** establece que es el local, área o espacio, ubicado estratégicamente y adecuadamente donde se guardan los diferentes tipos de materiales necesarios para la buena marcha y operatividad de la organización. Ellos están sujetos en este lugar a

controles de inventario, operaciones de ingreso, salida, reubicación, modificaciones de presentación, registros, custodia y conservación transitoria o temporal, etc.

Asimismo, **Padilla (2014)** sostiene que el almacén es el área en el que se depositan las existencias con las que se abastecerá a una red de distribución o unos puntos de consumo final, generalmente sin necesidad de ninguna transformación.

Almacén es el subproceso operativo concerniente a la guarda y conservación de los productos con los mínimos riesgos para el producto.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de será cualitativo, porque se limitará solo a describir las variables del estudio, en base a la revisión bibliográfica documental.

3.2. Nivel de Investigación

El nivel de la investigación será descriptivo, solo se limitará a describir y analizar las variables de acuerdo a lo que dice la literatura pertinente.

3.3. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

3.4. Definiciones conceptuales y operacionales de las variables

No aplica.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población: Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica – documental y de caso no habrá población.

3.5.2 Muestra: Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica, documental y de caso no habrá muestra.

3.6. Técnicas e instrumentos

3.6.1 Técnicas: Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica documental.

3.6.2 Instrumento: Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará como instrumento las fichas bibliográficas.

3.7 Plan de análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hará una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros.

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizará el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará al gerente de la empresa del caso. (Anexo 01)

Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de los aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

3.8. Matriz de consistencia

Ver anexo 02.

3.9. Principios éticos

No aplica.

VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados:

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Determinar las características del control interno en el área de almacén de las empresas del sector servicios del Perú.

CUADRO N° 01

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Castañeda (2007).	<p>Afirma que los inventarios son materia de análisis constante para poder determinar una exacta y veraz situación financiera dentro de la empresa. Todo esto conlleva a que se realicen inventarios cada cierto tiempo para un mejor control de todas las existencias de la empresa.</p> <p>Establece que la primera etapa necesaria para el logro de los elementos, de control y eficiencia deseados radica en el nombramiento de un empleado del cliente, que asuma la responsabilidad del inventario físico. Esta responsabilidad se iniciará con la planeación de procesamientos que se llevarán a cabo hasta la determinación final de valor en soles de todos los inventarios.</p>
Tincopa (2008).	<p>Afirma que la implementación del Sistema de Control de Inventarios, mejoró la rentabilidad de la empresa Book Center S.A.C. de la ciudad de Trujillo, ya que según los ratios de rentabilidad aplicados al primer trimestre de los años 2007 y 2008, estos reflejan dicha mejora.</p> <p>Establece que el hecho de contar con equipos como lectores de código de barras e impresoras de tickets, permite ahorrar tiempo al recibir los artículos que ingresan al almacén y en la atención a los clientes.</p> <p>Afirma también que la empresa no contaba con un sistema de control de inventarios adecuado. Antes de la implementación del Sistema de Control de Inventarios propuesto, las facturas de compra se ingresaban al finalizar el día o al día siguiente, debido al tiempo que tomaba digitar artículo por artículo.</p> <p>Afirma que en muchas ocasiones se facturaban artículos que figuraban en el sistema con determinada cantidad de stock y cuando</p>

Tincopa (2008). se iba al físico del producto no coincidía y se tenían que anular comprobantes de venta y devolver dinero, este problema se minimizó luego de la implementación del Sistema de Control de inventarios propuesto.

Afirma que el personal de Book Center S.A.C. no cuenta con capacitación de ningún tipo, de modo que los conocimientos que aplican en el desarrollo de las actividades son aquellos que van adquiriendo durante sus labores, por la experiencia en el tiempo de servicio que tienen en la empresa.

Afirma también que la empresa, realiza su toma de inventarios con puertas abiertas, con atención al público y el personal asignado para llevarla a cabo es el mismo que realiza las ventas y el manejo de almacén.

Afirma que el almacén no cuenta con la seguridad necesaria ni es de acceso restringido, lo que origina que no se pueda responsabilizar a ningún empleado de las pérdidas sufridas de los artículos.

**Cárdenas,
Santisteban,
Torres Pacheco
(2010).** Afirma que la empresa JORLUC S.A.C. no cuenta con un procedimiento eficiente para el control de sus inventarios, además de la falta de confirmaciones y revisiones de la documentación con el inventario físico, permitiendo encontrar faltantes y sobrantes de los materiales para la fabricación de los productos.

Afirma que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones para la compra y recepción de materiales, originando incumplimiento de actividades de supervisión que se refleja en los inventarios de los materiales, suministros y productos terminados.

Establece que la empresa no dispone de procedimiento documentados ni de las respectivas autorizaciones, para la compra de algunos suministros o la salida de los materiales.

Afirma que la empresa carece de una adecuada programación de las compras. Estas se realizan de acuerdo a los pedidos fijos de los clientes y por simple inspección visual.

Afirma también que la ineficiencia en el control de los inventarios de la empresa permite que la empresa pierda 150 000 nuevos soles anuales aproximadamente.

Ruiz (2014).

Afirma que el Control Interno es el recurso que al aplicarse correctamente permitirá a las Organizaciones asegurar de manera razonable el cumplimiento de sus Metas y Objetivos. Por lo tanto podemos afirmar que la ejecución del control interno incide en el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Establece que se debe tener en cuenta que el control interno de los inventarios es base fundamental para suministrar información exacta y precisa en la toma de decisiones sobre cantidades físicas, costos de mercancía vendida y costo de mercancía en existencias.

Afirma que una efectiva aplicación del control interno disminuye en gran medida los robos y faltantes de inventarios pues con los diferentes métodos de control que existen se tiene una mayor vigilancia sobre las operaciones diarias que se realizan con los artículos terminados o la producción en proceso.

Afirma que mantener una comunicación directa, constante y efectiva con el personal que labora en el departamento de almacén, contabilidad y producción permitirá tomar decisiones correctas.

Afirma que Después de analizar el sistema de control interno de inventario de las empresas comerciales y de servicios, se puede afirmar que la mayoría cumple con los controles necesarios para la preservación y administración de este importante recurso para estas empresas, cumpliendo con las condiciones y exigencias necesarias para lograr lo necesario.

Sánchez (2013).

Afirma que las empresas comerciales tomen las medidas correctivas para reducir al máximo una de las debilidades que pueden ser las diferencias durante el inventario y de esta manera lograr mayor exactitud en los registros de las mercancías y control físico de los diferentes materiales que se encuentran en el departamento de almacén.

Establece que por ello que se ha planteado en esta investigación elaborar una mejora que alcance optimizar el sistema de control interno de los inventarios para ver cuáles son las debilidades existentes en el departamento de almacén de las empresas comerciales y para poder lograrlo es solucionar poco a poco los problemas de dicha investigación.

Establece que es necesario la implementación de una propuesta que permita la optimización de los sistemas de control interno en las empresas comerciales en estudio, ya que las condiciones de las mismas son muy deficientes y presentan significativas debilidades para el normal desenvolvimiento de las transacciones comerciales, trayendo como consecuencia desventajas, fallas en la comunicación entre los trabajadores porque desconocen los controles. El manejo eficiente y eficaz del inventario trae varios beneficios: venta de productos en condiciones óptimas, control de los costos, mayores utilidades, etc.

Afirma que en lo referente al manejo de personal en la mayoría de las empresas comerciales la información de los sistemas de control interno es transmitida de forma informal y no por medio de memorándum o algún documento para que tengan conocimientos de los sistemas de control interno dentro de las empresas.

Afirma que el sistema de control de inventarios permite dar solución a sus inconvenientes más comunes en las actividades comerciales de sus empresas.

Zavaleta(2013). Afirma que implementar un sistema de control interno que influya en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú, superaran una correcta gestión de flujo de materiales, generando así una buena información administrativa, contable y financiera.

Afirma también que al identificar y conocer el sistema de control interno en el área de almacén de las empresas de comercio reduce los fraudes, controla las entradas y las salidas, permitiría una mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, lograr los objetivos y metas establecidas, controlar la existencia física a fin de evitar errores u omisiones en el manejo de la información.

Establece que se debe implementar un manual de control interno en los inventarios del almacén que sea diseñado de acuerdo a las características de las Empresas Comercializadoras que permitan mantener un nivel adecuado de unidades almacenadas, así evitando la adquisición de cantidades innecesarias y garantizando un mejor funcionamiento tanto administrativo como operativo del almacén.

Afirma que el implementar un sistema de información práctico y sencillo para las empresas comerciales influye en el ambiente socioeconómico, porque permite un desarrollo tecnológico y financiero para estos. Ya que aparte de Generar aumentos en los ingresos y en la producción, el desarrollo de un sistema tecnológico también involucra cambios en las actitudes y en las costumbres populares.

Afirma que el informe coso influye en la definición de un sistema de control interno, aporta claridad para diseñar e implementar.

Bazán (2013). Afirma que contar con un sistema de control interno en el departamento de almacén es de mucha importancia ya que ayuda a la realización y desarrollo de los objetivos y que las operaciones de las empresas sean eficientes y seguras, logrando así satisfacer,

Bazán (2013).

La necesidad que tiene la empresa de conocer el monto de inversión en la cuenta de inventarios.

Afirma también que la existencia de un sistema de control interno de inventarios permite realizar un cálculo presupuestal más acorde en relación a los inventarios, como así también una mejor elección de fuente de financiamiento, además un costo confiable y en consecuencia la obtención de resultados positivos en beneficio de la empresa.

Afirma que es necesario realizar periódicamente unos inventarios o recuentos físicos de los productos y comparar con el contenido de los registros de stocks.

Afirma también que cuando se detecten faltantes o sobrantes de bienes se contabilizaran inmediatamente y deben efectuarse los expedientes o informes correspondientes.

Fuente: elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la presente investigación.

4.1.2 Con respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno en el área de almacén de la Empresa SARMECON S.A.C. – Chimbote 2015.

CUESTIONARIO

COMPONENTES	ÍTEMS
I. ASPECTOS GENERALES	EL gerente afirma que si cuenta con la implementación del control interno en su empresa, el cual se dedica al servicio de construcciones metálicas en general, en el cual su cargo es de gerente.
II. AMBIENTE DE CONTROL	El gerente de la empresa considera que si existe un control interno en el área de almacén a fin de garantizar el buen estado del producto, atención oportuna y eficiente al cliente, evitar fraudes y asegurar la mercadería existente en dicha área además de contar con su manual de organización y funciones.
III. EVALUACIÓN DE RIESGOS	El gerente manifiesta que si cumplen con los reglamentos y políticas de control interno de mercadería almacenada en la cual facilita la recepción, conservación, y distribución de la mercadería.
IV. ACTIVIDADES DE CONTROL	El gerente de la empresa nos indica que la empresa si cuenta con el respectivo control al área de almacén, por ello que tiene asegurado su empresa además de contar con extintores y un vigilante para cuidar su empresa.

**V. INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

El gerente de la empresa nos afirmó que si tiene en cuenta la importancia de mantener un buen control interno en su empresa ya que mejora la seguridad de sus productos, mejora atención al cliente, evita los fraudes faltantes o sobrantes y disminuye los riesgos ya que si tiene comunicación directa y frecuente con el personal encargado del almacén.

VI. SUPERVISIÓN

El gerente nos indica que no se supervisa constantemente los inventarios en el almacén, por lo que lleva a cabo cada cierto periodo por falta de tiempo.

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.

4.1.3 Con respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de almacén de las empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa SARMECON S.A.C. – Chimbote 2015.

ÍTEMS	Resultados del objetivo específico 1	Resultados del objetivo específico 2	Resultado Objetivos específicos 3
Ambiente De Control	En las empresas de servicios del Perú, no cuenta con sistemas de control de inventario adecuado por lo que las facturas se ingresaban al finalizar el día y provocaba que el kardex no mostraba la información real Tincopa (2008).	El gerente de la empresa considera que si existe un control interno en el área de almacén a fin de garantizar el buen estado del producto, atención oportuna y eficiente al cliente, evitar fraudes y asegurar la mercadería existente en dicha área.	No coincide
Evaluación de riesgo	En las empresas del Perú se debe implementar un manual de control interno, normas y procedimientos en el almacén ya que permitan mantener un nivel adecuado de unidades almacenadas, así evitándolos faltantes o sobrantes y la adquisición de cantidades innecesarias y garantizando un mejor funcionamiento tanto administrativo como operativo del almacén Zavaleta (2013).	El gerente manifiesta que cuentan con un reglamento de control interno de mercadería almacenada en la cual facilita la recepción, conservación, y distribución de la mercadería.	No coincide

Actividades De Control	<p>Las empresas del Perú no cuenta con un procedimiento eficiente para el control de sus inventarios, además de la falta de revisión de los documentos y registros con el inventario físico, provocando faltantes o sobrantes se deben cumplir las normas de control interno para un manejo eficaz y eficiente de los inventarios Cárdenas, K. Santisteban, S. Torres, O. & Pacheco (2010).</p>	<p>El gerente de la empresa nos indica que la empresa si cuenta con el respectivo control al área de almacén, por ello que tiene asegurado su empresa y toma acciones para afrontar los riesgos contando con extintores y un vigilante para cuidar su empresa</p>	No coincide
Información Comunicació	<p>En las empresas del Perú contar con un sistema de control interno en el departamento de almacén es de mucha importancia ya que ayuda a la realización y desarrollo de los objetivos y que las operaciones de las empresas sean eficientes y seguras Bazán (2013).</p>	<p>El gerente de la empresa nos afirmó que si tiene en cuenta la importancia de mantener un buen control interno en su empresa ya que mejora la seguridad de sus productos, atención al cliente, evita los fraudes faltantes o sobrantes y disminuye los riegos ya que si tiene comunicación directa con el personal encargado del almacén.</p>	Si coincide

Supervisión

En el Perú se menciona que El gerente nos indica que asignar a un personal no se supervisa continua y encargado del área del constantemente los almacén y supervisar al inventarios en el almacén, personal y dicho área se por lo que lo lleva a cabo tomaran mejores decisiones cada cierto tiempo por falta con respecto a la empresa de tiempo.

Si coincide

Ruiz (2014).

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.

4.2 Análisis de resultados:

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

- **Tincopa (2008) & Cárdenas, Santisteban, Torres, & Pacheco (2010)**, con lo que respecta al Ambiente de Control, nos indica que las empresas no cuentan con sistemas de control de inventario adecuado, lo que provoca que el kardex no mostraba la información real, además de no contar con manual de organización y funciones (MOF) para la compra de mercadería, originando incumplimiento de actividades de supervisión que se refleja en los inventarios. Además de falta de capacitación al personal.
- **Zavaleta (2013)**, establece que en las empresas del Perú se debe implementar un manual de control interno, normas y procedimientos en el almacén ya que permitan mantener un nivel adecuado de unidades almacenadas, así se evitará faltantes o sobrantes, adquisición de cantidades innecesarias y garantizando un mejor funcionamiento tanto administrativo como operativo del almacén por lo que se tendrá en cuenta la Evaluación de Riesgos.
- **Ruiz (2014) y Sánchez (2013)**, coinciden que las empresas de servicios no cuenta con un procedimiento eficiente para el control de sus inventarios, además de la falta de revisión y comprobación de los documentos y registros con el inventario físico, provocando faltantes o sobrantes de los productos en el almacén asegurando así que se deben cumplir las normas de control interno para un manejo eficaz y eficiente de los inventarios
- **Bazán (2013)**, señala que contar con un buen sistema de control interno en el departamento de almacén es de suma importancia para las empresas ya que mejora la atención al cliente, y cumple los objetivos trazados por la empresa y que sea más eficiente
- Finalmente, **Castañeda (2007), Ruiz (2014)**, mencionan que asignar aun personal encargado específicamente en el área de almacén, supervisarlos, capacitarlos y estar en constante comunicación con el personal de dicho área se tomaran mejores decisiones con respecto a la empresa y mejores beneficios.

4.2.2. Respecto al objetivo específico 2:

- En el cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio, con lo que respecta al **Ambiente de Control** la empresa si cuenta con un plan estratégico y un plan operativo y sus trabajadores si están informados cumpliendo sus funciones y responsabilidades dadas por el mismo gerente de la empresa (MOF).
- Con lo que respecta a la **Evaluación de Riesgos** el gerente nos afirmó que el personal encargado del área de almacén si aplica y cumple las normas y reglamentos del control interno dados por gerente de la empresa, por lo que si se le ha hecho saber de cuales son dichos reglamentos y normas para así ejercer bien su labor, y tomar las medidas necesarias ante cualquier eventual riesgo como sobrantes o faltantes y así prevenir riesgos en el almacén.
- Con lo que respecta a las **Actividades de Control** se afirmó que el control de inventario si cumple todas las normas de la empresa dándose a conocer a través de su manejo eficaz y eficiente de la gestión de inventario, también manifiestan que el área del almacén se puede optimizar más con una correcta organización, permitiendo tener un mayor control de las existencias.
- En lo referente a **Información y Comunicación** la empresa considera muy importante pues la información debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades.
- Con respecto a la **Supervisión** el gerente nos afirma que no existe una continua supervisión al área del almacén, por falta de tiempo que es pertinente a supervisar constante al personal, ya que el propio dueño es quien los capacita y supervisa

4.2.3. Respecto al objetivo específico 3:

- Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) Respecto al **ambiente de control** no coinciden ya que las empresas del Perú no contaban con sistemas de control de inventarios adecuados originando que el kardex no mostraba la información real, además que no se contaba con un manual de organización y funciones (MOF) de su personal encargado del área de inventarios **Tincopa**

(2008) y la empresa en estudio si cuenta con el sistema de control interno en el área de almacén a fin de garantizar el buen estado del producto, además de tener un plan operativo y sus trabajadores tiene en cuenta y cumplen el MOF dadas por el propio gerente.

- Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) Respecto a la **evaluación de riesgos** no coinciden ya que las empresas del Perú carecen de evaluación de riesgos, ya que la mayoría de dichas empresas encuentran faltantes o sobrantes en sus productos esto debido a que no se tienen un manual de control interno, normas y procedimientos en el almacén **Zavaleta (2013)**, y en la empresa de estudio, afirma que si se aplica las normas y reglamentos del control interno dados por gerente y se tiene en cuentas las medidas a tomar en cuenta ante un eventual riesgo.
- Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) Respecto a las **actividades de control** no coinciden ya que Las empresas del Perú no cuenta con un procedimiento eficiente para el control de sus inventarios, pero si considera que el cumplimiento de estas actividades son muy importantes para las empresas **Cárdenas (2010)**, y en la empresa de estudio, el control de inventario si cumple todas las normas de la empresa, demostrándose en su manejo eficacia y eficiencia.
- Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) Respecto a la **información y comunicación** si coinciden ya que en las empresas del Perú se considera muy importante el control interno, por lo que mejora la atención al cliente, y cumplimiento de la empresa de sus objetivos y estrategias **Bazan (2013)**, y en la empresa de estudio, también consideran de suma importancia mantener el control interno en su empresa ya que mejora la seguridad de sus productos, atención al cliente, y disminuye los riesgos porque se tiene comunicación con el personal del área del almacén.
- Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) Respecto a la **supervisión** si

coinciden ya que en las empresas del Perú no existe una adecuada y continua supervisión del inventario en el área de almacén pero consideran importante para la empresa **Ruiz (2014)**, y en la empresa de estudio, tampoco se cuenta con una supervisión constante y continua de los inventarios y su personal es capacitado y supervisado por el propio gerente de la empresa a falta de tiempo.

V. CONCLUSIONES

5.1 Con respecto al objetivo específico N°1

La mayoría de los autores revisados coinciden en que el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas en general, la importancia en el área de almacén y control de inventarios, que actúa como soporte e influye en la optimización de procesos eliminando los tiempos ya que se tiene un registro de existencia en tiempo real salidas e ingresos de existencias, contribuyendo a la organización, reduciendo riesgos lo que permite el cumplimiento de objetivos propuestas obedeciendo lineamientos y procedimientos institucionales.

Por otro lado, Los trabajos se han limitado a describir por separado las variables; sin embargo en las bases teóricas se establece que es necesario el control interno y gestión; es decir, si se hace un adecuado control interno esto influye positivamente en la gestión.

5.2 Con respecto al objetivo específico N°2

Del cuestionario aplicado al propietario de la empresa SARMECON S.A.C. Se ha podido evidenciar que la empresa carece del desempeño adecuado del control interno que afecta al área de almacén. Asimismo se ve reflejada que los trabajadores en su gran mayoría aportan para el crecimiento de la empresa y la viabilidad del área de almacén pero aún carece de un buen sistema de control interno, por lo que la encuesta ayudo a determinar y evidenciar el objetivo buscado. A si mismo se podría optimizar el proceso del control interno en el área de almacén, mejorando el sistema de inventarios, organizando los materiales y teniendo un mejor control con lo distribuido o despachado al personal (ingreso y salida) de existencias, proceso que contribuirá al control interno y potenciara la gestión administrativa y productiva de la empresa.

5.3 Con respecto al objetivo específico N°3

De la revisión de la literatura pertinente y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se puede inferir que en las empresas de servicio a nivel nacional como la empresa SARMECON S.A.C, Se puede observar que en comparación con los dos objetivos ambos se complementan en opinión e ideas, que el control interno en el área de almacén influye en toda la empresa y que es muy importante el control interno, que para que la empresa prospere tiene que trabajar de la mano con las diferentes áreas de esa manera optimizará sus procesos. Así mismo se debería de formular toda una organización en el control interno, consistente donde interactúen los empleados de campo y personal administrativo del almacén y demás áreas para que de esa manera optimicen el proceso.

5.4 Conclusión General

De la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que respecto a los componentes de control interno: ambiente de control, actividad de control y supervisión, los resultados encontrados por los autores nacionales y el de la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que respecto a los componentes de control interno: evaluación de riesgos y actividad de control, los resultados encontrados por los autores citados y el caso estudiado, no coinciden por que no están aplicando correctamente el control interno, puesto que se ha encontrado deficiencias en su componente de supervisión , lo cual afecta a la gestión y esto conlleva a que no se esté cumpliendo con los objetivos y metas de la empresa; sin embargo en los antecedentes y bases teóricas se establece que si se aplica el control interno tomando como referencia los componentes del control interno, tal como lo estipula el informe COSO, esto influiría de manera positiva en la gestión de la empresa lo cual permitiría cumplir con los objetivos y cuidar los intereses de la empresa con eficiencia y eficacia, así mismo la empresa tiene que poner más interés en implementar un sistema de control interno eficiente que optimice el procedimiento normal y debe estar evocada en integrar todas las áreas.

Finalmente la empresa SARMECON S.A.C.; que si cuenta con un control interno, pero que podría mejorar estableciendo mecanismos que ayuden a la optimización de las diferentes áreas de la empresa para que el personal pueda desenvolverse en un entorno organizado y que refleje en sus resultados productivos.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ochoa, C. (2011). Tesis “Importancia del control interno en inventarios”. Universidad de Michocana de San Nicolás de Hidalgo.

Rojas, W. (2008). En su tesis: “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos”. Universidad de San Carlos de Guatemala facultad de ciencias económica.

López, N. (2010). Tesis “Diseño de un sistema de control interno de inventarios en la ferretería Lozada”; Universidad Tecnológica Equinoccial Campus Santo Domingo De Los Colorados.

Castañeda, D. (2007). Tesis “Implementación del sistema de control en los inventarios de existencias en las empresas productoras de fideos”.

Tincopa, L. (2008). El trabajo de investigación: “El desarrollo de un control de inventarios para mejorar la rentabilidad de la empresa book center S.A.C. de la ciudad de Trujillo”.

Sánchez, E. (2013). En su tesis “La optimización del sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén de las empresas comerciales del Perú 2013.

Zavaleta, C. (2013). Tesis “Influencia de la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú 2013”, Chimbote.

Elorreaga, G. (2008). En su libro “La importancia universal del control interno contable, administrativo, financiero en el sistema empresarial”.

(INTOSAI) (2004), Sistema de control interno Instrumento para la efectividad de las Municipalidades en los inventarios.

Yarasca, P. & Álvarez, E. (2006). Las fases del estudio y evaluación del control interno.

Bazan, R. (2013) en su tesis “La Carencia De Un Sistema De Control Interno En El Departamento De Almacén Y Su Incidencia En Los Resultados De Las Empresas Comerciales Del Perú”.

Cárdenas, K. Santisteban, S. Torres, O. & Pacheco, K. (2010). Efectos Del Control Interno De Inventarios En La Rentabilidad De La Empresa "Inv. Y Serv. Gen. JORLUC SAC". De la Universidad Peruana del Norte – Trujillo.

Ruiz, J. (2014) en su tesis Caracterización Del Control Interno En Los Inventarios De Las Empresas Del Sector Agrícola, Rubro Exportadoras De Banano Orgánico De La Provincia De Sullana.

Ramón, J. (2001). En su informe de investigación “Implicancia del control interno en las empresa comerciales”.

Licy, C. (2012) En Su Investigación “Sistema De Control Interno.

Moreno, L. (2014). En su investigación caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú.

Chacón, W. (2010). En su trabajo de investigación” importancia del sistema de Control Interno.

Bilick, G. (2003). En su Artículo “Importancia del control interno en las Empresas”.

Camacho, A. & Martínez, F. (2008). En su informe de investigación monográfico “Implicancia del sistema de control interno en los inventarios de una empresa comercial”.

Picón, J. (2012). “Carencia De Sistemas De Control Interno En Los Departamentos De Almacén”.

Muñoz, A. (2002). En Su Monografía De Investigación “Funcionamiento Adecuado De Un Control Interno En Las Empresas Comerciales”.

VII. ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO

I. ASPECTOS GENERALES

- 1) ¿En su empresa tiene implementado el sistema de control interno?
- 2) ¿A qué se dedica la empresa?
- 3) ¿Qué cargo tiene dentro de la empresa?
- 4) ¿Cuál es su profesión?

II. AMBIENTE DE CONTROL

- 1) ¿La empresa refleja el espíritu ético en el manejo de sus operaciones?
 - a) **Si**
 - b) **No**
- 2) ¿La empresa tiene elaborado su plan estratégico y su plan operativo?
 - a) **Si**
 - b) **No**
- 3) ¿El personal que está a cargo de la gestión de inventarios está informado acerca de las funciones y responsabilidades relacionadas a su área?
 - a) **Si**
 - b) **No**

III. EVALUACIÓN DE RIESGOS

- 1) ¿Aplican el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas en el control interno dentro de la gestión de inventarios?
 - 1) **Si**
 - 2) **No**
- 2) ¿Cree usted que existe riesgo si no se aplica el control interno de inventarios en su empresa?
 - a) **Si**
 - b) **No**

IV. ACTIVIDADES DE CONTROL

- 1) ¿Dentro de la gestión de inventarios el control interno cumple con las normas establecidas de la empresa?
 - a) **Si**
 - b) **No**

- 2) ¿Cuenta con un buen control interno como eficaz y eficiente dentro de la gestión de inventario?
 - a) **Si**
 - b) **No**
- 3) ¿La empresa toma acciones para afrontar los riesgos identificados?
 - a) **Si**
 - b) **No**

V. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 1) ¿Cree usted que es importante mantener un control de inventario en su empresa?
 - a) **Si**
 - b) **No**
- 2) ¿Conoce usted el objetivo por la cual se emplea el Control interno en la gestión de Inventarios?
 - a) **Si**
 - b) **No**
- 3) ¿Considera que tener un control de Inventarios es importante para su empresa?
 - a) **Si**
 - b) **No**

VI. SUPERVISIÓN

- 1) ¿Existe una continua supervisión dentro de la gestión de inventarios en su empresa?
 - a) **Si**
 - b) **No**
- 2) ¿El sistema del control interno está operando adecuadamente dentro de su empresa?
 - a) **Si**
 - b) **No**
- 3) ¿Aplica usted el sistema de control interno en la empresa?
 - a) **Si**
 - b) **No**

ANEXO 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título del Informe	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos
<p>Caracterización Del Control Interno en el área de almacén de las empresas del sector servicios del Perú: Caso SARMECON S.A.C. – Chimbote 2015</p>	<p>¿Cuáles son las principales características del control interno en el área de almacén de las empresas del Perú: Caso SARMECON S.A.C. – Chimbote 2015?</p>	<p>Describir las características del control interno en el área de almacén de las empresas del sector servicios del Perú: Caso SARMECON S.A.C. – Chimbote 2015</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales características del control interno en el área de almacén de las empresas del Perú. • Describir las principales características del control interno en el área de almacén de la Empresa SARMECON S.A.C. – Chimbote 2015 • Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área de almacén de las Empresas del Perú y de la Empresa SARMECON S.A.C. – Chimbote 2015.

