



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL
ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS
COMERCIALES- SECTOR DULCERÍAS DEL PERÚ: CASO
EMPRESA INVERSIONES HUERTA GRANDE E.I.R.L,
TRUJILLO, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTOR

SEVILLANO CARLOS, EVELIO LADISLAO

ORCID: 0000-0002-1556-7136

ASESOR

ALVARADO LAVADO, HAYDEE ROXANA

ORCID: 0000-0002-3328-8528

TRUJILLO - PERÚ.

2020

1.- TÍTULO DE LA TESIS

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES- SECTOR DULCERÍAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA INVERSIONES HUERTA GRANDE E.I.R.L, TRUJILLO, 2018

2.- EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sevillano Carlos, Evelio Ladislao

ORCID: 0000-0002-1556-7136.

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado,

Trujillo, Perú.

ASESOR

Alvarado Lavado Haydee Roxana

ORCID: 0000-0002-3328-8528

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas; Escuela Profesional de Contabilidad

Trujillo, Perú

JURADO

Poma Sánchez, Luis Alberto

ORCID 0000-0002-5202-7841

Uriol Gonzales, Jhimy Franklin

ORCID 0000-0003-0626-9994

Aredo Garcia, Marvin Omar

ORCID 0000-0002-1028-1235

3.- HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Luis Alberto Poma Sánchez.

Presidente

Dr. Jhimy Franklin Uriol Gonzales.

Miembro

Mgtr. Marvin Omar Aredo García.

Miembro.

Mgtr. Haydee Roxana Alvarado Lavado.

Asesora.

4.- HOJA DE AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, que cada día me ilumina, que cuida de cada uno de los integrantes de mi familia, quienes me motivan cada día a seguir adelante y cumplir con mis objetivos trazados y ser cada día mejor.

Mi sincero agradecimiento a la Docente tutora y profesores de la carrera de contabilidad en general que día a día han contribuido a mi desarrollo y formación como futuro profesional de Contabilidad.

5.- HOJA DE DEDICATORIA

Dedicado a mi esposa y menor hijo que son mi motivo de superación y superar todos los obstáculos que se presentan, con la finalidad de cumplir con las metas.

A mi querido y recordado padre que desde el cielo me cuida y protege para seguir por el camino del bien, aplicando sus enseñanzas vertidas en mí persona.

6.- RESUMEN

El presente informe de investigación ha tenido como objetivo general: Describir las características del control interno del área de almacén de las empresas comerciales- sector dulcerías del Perú y de la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L., Trujillo, 2018; cuyo resultado nos va permitir identificar cada uno de los errores y poder plantear propuestas de mejora para hacerle llegar al propietario de la empresa o el responsable de ella, para realizar un mejor control en el área de almacén.

La presente investigación dentro de la metodología se ha efectuado el diseño no experimental descriptivo; para la recolección de información se aplicó como instrumento la entrevista efectuada al contador y a un trabajador del área de almacén de la empresa; en la cual se han elaborado doce (12) preguntas para recopilar la información respecto al tema de estudio; además de ello se ha efectuado el Análisis documental, aplicando la técnica de la Observación. La muestra es la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L. del cual se ha obtenido como resultados que existe un control interno del área de almacén que se efectúa de manera deficiente y algunos casos no se existe mecanismos de control interno en el área de almacén, lo cual ha disminuido en gran manera los resultados de la actividad económica. Finalmente se concluye que la aplicación de técnicas de control interno en el área de almacén es favorable para la empresa y tener mayores fortalezas para competir.

Palabras claves: Control interno, almacén, deficiente, implementación.

7. ABSTRACT

The present research report has had the general objective of Describing the characteristics of the internal control of the warehouse area of the commercial companies- dulcerias in Peru and of the company Inversiones Huerta Grande E. I. R. L., Trujillo, 2018; The result of which will allow us to identify each one of the errors and to be able to make improvement proposals to send to the owner of the company or the person in charge of it to carry out better control in the warehouse area.

The present investigation within the methodology has been carried out the non-experimental descriptive design; to collection of information, the interview carried out with the accountant and and a worker in the company's warehouse area was applied as an instrument in which twelve (12) questions have been elaborated to compile the information regarding the study topic, in addition documentary analysis has been carried out, applying the observation technique. The sample is the company Inversiones Huerta Grande E.I.R.L. of which it has been obtained as results that there is an internal control of the warehouse area that is carried out poor way and in some cases there are no internal control mechanisms in the warehouse area, which has greatly reduced the results of economic activity.

Finally it is concluded that the application of internal control techniques in the warehouse area is favorable for the company and have greater strengths to compete.

Keywords: Internal control, warehouse, deficient, implementation.

8.- CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS.....	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO.....	v
5. HOJA DE DEDICATORIA.....	vi
6. RESUMEN.....	vii
7. ABSTRACT.....	viii
8.- CONTENIDO.....	ix
I.- INTRODUCCIÓN.....	13
II. REVISION DE LITERATURA.....	179
2.1 Antecedentes.....	19
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	179
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.3.- Antecedentes Regionales.....	21
2.1.4 Antecedentes Locales.....	22
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	24
2.2.1 Marco teórico.....	24
2.2.1.1 Caracterización.....	24
2.2.1.2 Problemática.....	24
2.2.1.3 Control interno.....	25
2.2.1.4 Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.....	44
2.2.1.5 Implementación.....	45

2.2.1.6	Área de almacén.....	46
2.2.1.7	Avance tecnológico aplicado al control interno.....	47
2.2.1.8	Manual de organización y funciones.....	50
2.2.1.9	Datos de la empresa.....	52
2.2.2	Marco conceptual.....	52
2.2.2.1	Control interno.....	52
2.2.2.2	Importancia del control interno.....	53
2.2.2.3	Almacén.....	53
2.2.2.4	Implementación.....	53
2.2.2.5	Implementación de manual de organización y funciones.....	54
2.2.2.6	Empresa Comercial.....	54
2.2.2.7	Sector Dulcería	54
III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....		55
IV.- METODOLOGÍA.		56
4.1	Diseño de la investigación.....	56
4.2	Población y muestra.....	56
4.2.1	Población.....	56
4.2.2	La muestra.....	56
4.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	57
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
4.4.1	Técnicas	58
4.4.2	Instrumentos.....	58
4.5.	Plan de análisis.....	59

4.6. Matriz de consistencia.....	48
4.7. Principios éticos.....	60
V. RESULTADOS.....	61
5.1. Resultados.....	61
5.1.1. Resultados respecto al objetivo N° 1	61
5.1.2. Resultados respecto al objetivo N° 2	64
5.1.2.1. Entrevista.....	65
5.1.2.2. Observación	70
5.1.3. Resultados respecto al objetivo N° 3.	70
5.1.4. Resultados respecto al objetivo N° 4:	73
5.2. Análisis de resultados.....	74
5.2.1. Respecto al objetivo N° 1.....	74
5.2.2. Respecto al objetivo N° 2.....	74
5.2.2.1 Resultado de la entrevista	75
5.2.2.2 Observación	81
5.2.3. Respecto al objetivo N° 3.....	81
5.2.4 Respecto al objetivo específico N° 4	82
VI. CONCLUSIONES.....	83
6.1. Conclusiones.....	83
6.1.1. Respecto al objetivo N° 1.....	83
6.1.2. Respecto al objetivo N° 2.....	83
6.1.3. Respecto al objetivo N° 3.....	84
6.1.4. Respecto al objetivo N° 4.....	84
6.2. Recomendaciones.....	85

ASPESTOS COMPLEMENTARIOS.	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	86
ANEXOS.	89
ANEXO N° 1: CUESTIONARIO APLICADO	89
ANEXO N° 2: MODELO DE CONTROL INTERNO DE ALMACÉN.....	91
ANEXO N° 3: GUIA DE OBSERVACIÓN.....	98

I.- INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de investigación que lleva por título CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS COMERCIALES- SECTOR DULCERÍAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA INVERSIONES HUERTA GRANDE E.I.R.L. TRUJILLO, 2018; que tiene como finalidad principal identificar la problemática que ocurren en el área de almacén de las empresas comerciales- sector Dulcerías del Perú, en cuanto al control interno del área de almacén, especialmente de la empresa objeto de la presente investigación y establecer cuanto influye en el desarrollo de sus actividades.

Control Interno es el proceso que se integra a las tareas cotidianas de una empresa o entidad, efectuada por la dirección y el resto de personal para proporcionar una seguridad razonable para lograr objetivos como: confiabilidad de la información; eficiencia y eficacia de la operaciones; cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas; y control de recursos de todo tipo, respecto a la entidad o empresa. (Del Toro J, 2005).

Artículo 7: El control interno se refiere al conjunto de acciones de control previo, simultáneo y de verificación posterior, que realiza la entidad encargada o designada para el control, con el objetivo que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se realice de manera correcta y eficiente. Su ejercicio es previo, durante y posterior. (Ley 27785- ley orgánica del sistema nacional de control y de la contraloría general de la república, 2001)

El control interno es un tema que cada día está ganando mayor atención e importancia a nivel mundial, nacional, regional y local tanto en las entidades públicas, como también en la empresa privada, especialmente en las empresas comerciales, específicamente en el área de almacén, debido a que el rubro de estas están dedicadas a la compra de mercaderías para luego venderlas, es en ese punto donde adquiere la importancia del control interno en el área de almacén.

La problemática de la gran mayoría en el control del área de almacén se da porque no se cuenta con personal idóneo para estas áreas, ya sea por la inexperiencia, desconocimiento o negligencia; así mismo por el descuido que se da por parte de la dirección de las empresas (accionistas, gerentes, administradores, etc.) que no le prestan la mayor atención, sin tener en cuenta la gravedad de tal situación.

Así mismo la problemática del control interno también se ve reflejada en que, a pesar del avance tecnológico a nivel mundial en su gran mayoría no se ha implementado a esta área con el material logístico y de trabajo para realizar los controles necesarios, ya que cuentan con sistemas obsoletos, tales como: el uso de registro de la información en documentación de manera manual, el desconocimiento y falta de capacitación al personal encargado del área de control de almacén, la falta de manual de funciones, en donde se especifique la el área y responsabilidad de cada trabajador de una empresa entre otros.

Con la problemática expuesta en párrafos anteriores es que se debe priorizar un efectivo y dinámico control interno en el área de almacén de las empresas del Perú, y de esa manera obtener información contable y financiera con mayor veracidad y actualizada para la toma

de decisiones necesarias y de esta manera ayudar al cumplimiento de objetivos y metas trazadas por la empresa o entidad.

¿Cuál es la caracterización del control interno del área de almacén de las empresas comerciales- sector Dulcerías del Perú y de la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L, Trujillo, 2018?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general.

Determinar y describir la caracterización del control interno del área de almacén de las empresas comerciales – sector Dulcerías del Perú y de la empresa inversiones Huerta grande E.I.R.L Trujillo 2018.

Para el cumplimiento del objetivo general, nos hemos planteado los objetivos específicos siguientes:

- 1.- Describir la caracterización del control interno del área de almacén de las empresas comerciales – sector Dulcerías del Perú, 2018.
- 2.- Describir la caracterización del control interno del área de almacén de la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L., Trujillo, 2018.
- 3.- Hacer un análisis comparativo de la caracterización del control interno del área de almacén de las empresas- sector Dulcerías del Perú y de la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L. Trujillo 2018.

4.- Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo específico N° 3 se realiza la propuesta de mejora que consiste en la Implementación de un modelo de control interno para el área de almacén, que va influir de manera positiva para la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L.

El presente trabajo de investigación se justifica porque nos permite identificar y describir las características de forma detallada referidas al control interno del área de almacén de las empresas comerciales- sector dulcerías del Perú dedicadas a la compra y comercialización de alimentos (kinkones, natillas, manjares, miel y otros) y bebidas en el Perú y la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L, Trujillo 2018, y para que con el resultado de la investigación nos vamos orientar a la búsqueda de ideas, propuestas y soluciones para poder ayudar a las empresas de similar rubro en el área de almacén tomen las medidas necesarias para la optimización y/o implementación de sistemas de control interno más efectivos y de esa manera reducir perdidas en las utilidades realizando ajuste al costo de ventas y corrigiendo otras deficiencias que se puedan encontrar.

Así mismo la presente investigación será de ayuda para los estudiantes o lectores de las universidades interesados en realizar estudios de tema control interno de almacén de las empresas comerciales- sector Dulcerías del Perú.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1.- Antecedentes

Para el desarrollo del Marco teórico y conceptual se ha consultado antecedentes internacionales, nacionales, locales y regionales, de los cuales se obtuvo la recolección de información de las diferentes tesis y fuentes bibliográficas virtuales, con el propósito de efectuar una buena investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Rojas. & Amaya (2014). “Diseñar un sistema de inventarios para establecer mecanismos de control de mercancía en almacén y taller Súper Motos, Ocaña- Colombia 2014” que tiene como **objetivo general** de diseñar un sistema de inventarios para establecer mecanismos de control de mercancía del almacén y taller Súper Motos, así mismo evaluar la manera como se administra el inventario actual y real de la empresa y de esa manera diseñar el sistema de inventario que proporcione información óptima para la adecuada toma de decisiones. Dentro de la **metodología** podemos ver que para la realización de este proyecto es necesario el tipo de investigación descriptiva para llegar a conocer de manera específica sobre todas las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción de las actividades, objetos, procesos y personas predominantes en el desarrollo de las operaciones de la empresa. En los **resultados** se pudo

determinar que la empresa con cuenta con un control detallado de las mercancías que allí se comercializan, al efectuarse dicho control en forma manual la que conlleva muchas veces con errores en el conteo, y que pese a no tener problemas con sus obligaciones tributarias no se pueden identificar los inventarios reales ya que la documentación y la contabilidad es llevada fuera de la empresa. Y se concluye que la manera en cómo se administra el inventario en el almacén de la empresa, es precario ya que no cuentan con la documentación necesaria para que confronten las existencias, tanto en cantidades como en dinero, además que el personal que maneja el inventario no posee el conocimiento técnico para el desempeño de dicho trabajo.

Vera, V. & Vizuite, E (2011). “Diseño de un control interno de inventarios para la empresa XYZ, Ecuador 2011”. Que tiene como **objetivo** detallar el efecto que provoca la ausencia de controles en bodega a los niveles de existencias de mercaderías, analizar como incide los niveles de satisfacción de los clientes el no contar con existencias de mercaderías requeridas por ellos y establecer la forma en que los errores en los despachos de mercaderías afectan a las relaciones comerciales entre la empresa y sus intermediarios. La **metodología** de investigación que se utilizó en este proyecto es inductivo, deductivo, de síntesis, comparativo y estadístico; ya que nos permitirá evaluar la situación actual, contrarrestar las debilidades y poder tabular la información generando las recomendaciones respectivas. Y **concluye** entre otros puntos que la elaboración y aplicación de los manuales

administrativo y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Sánchez, (2013) “La optimización de sistemas de control interno de inventarios en el departamento de almacén de las empresas comerciales del Perú, 2013”, dicha tesis tiene como **objetivo general** describir y explicar el procedimiento para la optimización de control interno de inventarios en el departamento de almacén de las empresas comerciales del Perú, y como **resultado** se obtiene lo que para solucionar las debilidades del departamento de almacén de las empresas comerciales del Perú se ha implementado el uso de formatos de entradas, salidas y las existencias de los materiales y productos en el departamento de almacén, el cual permitirá un mejoramiento en dicha área y ayudara a registrar las operaciones de forma más sencilla. Así mismo se implementó nuevas políticas y normas que vaya desde el proceso de entrada de la mercancía al departamento de almacén hasta la salida o venta de la misma, el cual permitirá reforzar y aplicar una vigilancia constante para asegurar la eficiencia de las operaciones.

Cari, P. (2015) “control interno de inventarios y su influencia en la organización contable de las ferreteras (comercialización de fierros, aceros y afines) de la ciudad de Juliaca, Puno - periodo 2014” que tiene como **objetivo general** analizar el control interno de inventarios en la organización contable de las ferreteras (comercialización de fierros, aceros y afines) de la ciudad de Juliaca, Puno periodo 2014. Y obtiene como **Resultado** después de la investigación que en la actualidad los propietarios de las empresas ferreteras no prestan mayor interés al control de sus inventarios, ya que su principal preocupación son las venta.

Pandia, J (2018) Control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Huancané, periodos 2015-2016. Puno-2018; que tiene como **objetivo general** Evaluar el control interno en la gestión del área de almacén Municipalidad Provincial Huancané periodos 2015-2016; la **metodología** descriptivo, analítico. deductivo y sintético y tiene como **resultados** que la estructura actual de control interno en el área de almacén presenta controles deficientes que incide desfavorablemente en la gestión de los procesos; que se resume que en los objetivos trazados durante el año no son eficientes, notificación de las órdenes de compra a destiempo, incumplimiento en la entrega de los bienes, incumplimiento de los pedidos a las áreas usuarias y grado de insatisfacción , documentación faltante en el área de almacén.

Huayhua, B. (2018) Control interno en el área de almacén para mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL, Chiclayo, 2018; que tiene como objetivo general determinar que el control interno en el área de almacén mejorará la rentabilidad de la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL; en la **metodología** es cuantitativa experimental; y tiene como **resultados** que Analizando la entrevista concluye que al no haber y contar con un manual de funciones y responsabilidades todos hacen lo mismo según se presenten las tareas, nadie asume las responsabilidades del área, todos tiene el mismo nivel de jerarquía, las mercaderías no son del todo verificadas con respecto a su estado por ser en volumen, los espacios en almacen son iguales para todo tipo de mercadería, no disponen de hacer un inventario físico con el sistemático para verificar la existencia real de los productos, no hay descuentos por perdidas de vencimiento o mal estado ya que estos solo se pierden sin medir consecuencias. No se abastecen ya que reciben mercadería, la despachan directamente y las trasladan a las agencias para el interior. Por eso creemos conveniente elaborar un plan de mejora en el área.

2.1.3.- Antecedentes Regionales

Coragua, M. (2016) “sistemas de control interno operativo en almacenes para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Agropecuaria Chimú SRL. De la ciudad de Trujillo; que tiene como

objetivo general demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, mejorara la gestión de los inventarios de la empresa Agropecuaria Chimú SRL de la ciudad de Trujillo; lo que **concluye** entre otros puntos que un adecuado sistema de control interno operativo, a través de políticas y procedimientos operacionales en forma coordinada para los almacenes, permite conseguir como resultado una eficiente gestión de inventarios en la empresa comercial Agropecuaria Chimú SRL.

2.1.4 Antecedentes Locales.

Hemeryth, F & Sánchez, J (2013) “Implementación de un sistema de control, interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A SAC. De la ciudad de Trujillo,2013” que tiene como **objetivo general** demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorara la gestión de los inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo, 2013; así mismo como **resultados** después de haber realizado la recolección de datos como son: observación directa, entrevistas y cuestionarios pre-test realizado al personal de los almacenes, se menciona en cuanto a la estructura organizativa en el área de almacén no se tiene claro las funciones y responsabilidades por cada puesto. Y se concluye dentro de otros puntos

que se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de las actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de inventarios. Así mismo con la inversión de equipos y maquinaria se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; lo que permitirá tomar buenas decisiones mejorando la gestión de inventarios y hacer un seguimiento del trabajo de los almaceneros.

Sánchez, J (2016) “El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: caso Rímac Glass SRL, Trujillo 2016” que tiene como **objetivo general** determinar y describir las características del control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú y de la empresa Rímac Glass SRL. Trujillo 2016; y el análisis de **resultados** señala que las empresas en el control interno no cuenta con reglamento interno, manual de funciones para reducir las diferencias y deficiencias o el personal desconoce de su existencia, no realizan la toma de inventarios para tomar decisiones oportunas y poder lograr la exactitud de los registros de las mercaderías, el mal control llevado podría traer problemas en el futuro y ocasionarle errores contables, tributarios y financieros; así como evitar el almacenaje de productos que no tienen rotación incurriendo en gastos innecesarios en el almacén.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Marco teórico

2.2.1.1 Caracterización

La palabra caracterización tiene un significado amplio y basado en diferentes puntos, pero en esta ocasión nos vamos a referir a la caracterización del control interno y que de ella podemos decir que se trata de desglosar cada una de las características que posee una empresa, siendo estas mismas que hacen la diferencia frente a las demás, ya sea debido a los métodos que utiliza, la forma como los aplica, los resultados que obtiene y el nivel de importancia que le da la persona o entidad que aplica a cada uno de los métodos o pasos que sigue durante el proceso de control interno.

2.2.1.2 Problemática

Cuando hablamos de problemática nos referimos a un conjunto de problemas y/o dificultades que podemos identificar en un determinado sector, lugar, entidad, actividad o empresa y describir cada uno de los problemas y si hubiera una relación entre dichos problemas; lo cual es probable ya que la unión de todos se denomina problemática y que generalmente son materia de estudio pormenorizado y detallado de cada

una de las causas de los problemas para luego corregir procesos y dar solución a la problemática en general.

Por bastante tiempo se ha creído de forma errónea que el control interno se encontraba limitado solo para grandes empresas o áreas económicas lo que inclusive hoy en la actualidad aún existe un desconocimiento de la aplicación o implementación de un sistema de control interno para la obtención de mejores resultados y que no ven como una posibilidad de crecimiento de la empresa, sino como algo al que huyen de cierta manera, nos estamos refiriendo a la gran cantidad de pequeñas y microempresas del Perú. Cabe señalar que en las décadas pasadas no se contaba con elementos generalizadores que sirvieran como base para la implementación de un sistema de control interno.

2.2.1.3 Control interno

La definición de control interno está referido a un conjunto de actividades y procedimientos interrelacionadas, diseñadas, planificadas y coordinadas y puestas en ejecución, adicionalmente a las actividades propias de una empresa, organización o entidad, con la finalidad de ayudar a conseguir objetivos y metas y reducir al mínimo el margen de error en los procesos. Involucra a todas las personas que integran la empresa, organización o entidad ya sea de forma directa o indirecta dependiendo del diseño de

dicho control y dependiendo de cargo u ocupación que realice; dicho control está dirigido por la dirección o directorio u otra área de la empresa diseñada para ejercer dicho control, tal como puede ser una oficina de auditoria y/o de control interno.

Se dice que el control interno es efectuado por el director y el resto del personal, pero la dirección es la máxima responsable de su diseño y no otro directivo de menor jerarquía, luego de ello se traslada dicha responsabilidad a los otros directores de las diferentes áreas al momento de la implementación y supervisión de dicho sistema de control interno. Es en el momento de la aplicación o implementación en la que todos los trabajadores o personal se deben de sentir considerados en tal funcionamiento, para esto es una buena opción informar y capacitar a todo el personal y hacerle conocer a cada uno sus responsabilidades y la importancia de su cumplimiento ya que con ello ayudan al funcionamiento de todo el sistema de control interno y muchas veces cambiando la forma de pensar de los trabajadores que muchas veces tienen ideas equivocadas respecto la manera como se maneja una empresa.

Características del control interno

- ✓ Es un proceso, es decir es un medio diseñado para lograr un objetivo u objetivos.

- ✓ Es llevado a cabo por todas las personas de la empresa, en sus diferentes niveles y jerarquías y no se trata de manuales de organización y funciones.
- ✓ La persona encargado de cada área organizacional está obligado a dirigir el sistema, así mismo es responsable del cumplimiento ante el nivel superior de acuerdo a los niveles de autoridad establecidos.
- ✓ Su aplicación aporta un grado de seguridad razonable, con relación a objetivos fijados, no garantizando la totalidad de los mismos.
- ✓ Facilita la consecución de objetivos en una o más áreas de la empresa.
- ✓ Está dirigido a lograr el autocontrol, liderazgo y fortalecer la autoridad en los integrantes de la empresa.

Importancia del control interno

La importancia que adquiere el control interno en una empresa, organización o entidad se va ver reflejada en que se está cumpliendo a cabalidad todos los procedimientos establecidos, en las diferentes áreas así como también a los procesos administrativos que procesan la información de tal manera que con ello se va conseguir lograr los objetivos trazados tanto a nivel de cada área, así como también en forma global, favoreciendo de manera proporcional a

todos los integrantes de la empresa o entidad, ya que llevara al crecimiento de la empresa y al bienestar del personal, tanto económico y en el desarrollo como persona.

La importancia del control interno se ve reflejada ante un proceso de auditoria en la empresa, para lo cual se va analizar desde el primer instante el funcionamiento del control interno, ya que mediante ello se puede verificar el grado de seguridad en los resultados que se presentan mediante los estados financieros.

Objetivos del control interno

Dentro de los objetivos más importantes del control interno señalaremos lo siguiente:

- ✓ Obtener la información financiera y contable de manera real y fehaciente, ya que es de suma importancia para la toma de decisiones.
- ✓ Hacer cumplir todos los procedimientos establecidos dentro de una entidad o empresa para conseguir los objetivos trazados.
- ✓ Cuidar los activos y patrimonio de la entidad o empresa.

- ✓ Reducir al mínimo los riesgos que puedan existir mediante estudios constantes.

Clasificación del control interno

Control interno administrativo

Esta referido a los controles operativos, es decir no tienen incidencia directa en los estados financieros ya que son procedimientos en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y cumplir con las directrices de la misma; este tipo de control está referido a un mecanismo interno en la estructura de la operación, que con el fin de proveer un eficiente funcionamiento y máxima protección contra errores e irregularidades.

Control interno contable

Proceso que está bajo la dirección del representante legal o máximo directivo así mismo del responsable de cada una de las áreas contables y financieras, quienes son los encargados de lograr el buen funcionamiento del control interno con el fin de lograr su existencia y efectividad. Así mismo corresponde en gran magnitud, la responsabilidad al área de contabilidad o finanzas, ya que en dicha área se realiza el registro de las operaciones mediante las técnicas establecidas para llevar dicho control y obtener los resultados de manera adecuada.

El control interno contable nos permite verificar la existencia de indicadores confiables que permitan evaluar de forma permanente los resultados y gestión en la entidad, ya que dichos controles de deben llevar a cabo en las diferentes etapas del proceso contable, con la finalidad de administrar y garantizar resultados más confiables y en consecuencia ayudar a una mejor toma de decisiones.

Dentro de las operaciones que se registran en el área contable, el control interno debe estar direccionado a que dichos registros cumplan con lo siguiente:

Faciliten la elaboración de los estados financieros, acorde con los principios de contabilidad generalmente aceptado y demás normas internacionales de contabilidad.

- ✓ Que lleve el control de los activos.
- ✓ Cualquier disposición de los activos debe estar autorizados por el gerente o responsable de área correspondiente.
- ✓ El registro de control de activos debe ser corroborado con la existencia de manera física.

Componentes del control interno

Según el informe COSO (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway**) el control interno cuenta con los siguientes componentes.

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican en:

- ✓ Ambiente de control.
- ✓ Evaluación de riesgos.
- ✓ Actividades de control.
- ✓ Información y comunicación.
- ✓ Supervisión y seguimiento.

Ambiente de control

Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

La dirección debe fomentar en toda las áreas de la empresa un estado de confianza mutua entre el personal, que ayude a materializar el flujo de información que se requiere para la toma de decisiones en forma oportuna. Dicha confianza se basa en la seguridad de que una persona conoce a la otra de sus habilidades y capacidades para el desempeño de su labor. Por el contrario si no existe un nivel de confianza es improbable que la información fluya de manera.

Dentro del clima de confianza mutua de debe empezar por establecer un clima de entendimiento y desarrollar relaciones que puedan superar de cierta manera a los problemas laborales y personales en la medida de las posibilidades de la entidad o empresa, de esa manera que en los trabajadores se logre un grado de comprensión que les permita identificar mutuamente cual es el camino que lleva a la prosperidad.

Es la base de los demás componentes de control a promover disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- ✓ Se estructuran las actividades del negocio.
- ✓ Se asigna autoridad y responsabilidad.
- ✓ Se organiza y desarrolla la gente.

- ✓ Se comparten y comunican los valores y creencias.
- ✓ El personal toma conciencia de la importancia del control.

Factores del ambiente de control

- ✓ Integridad y los valores éticos.
- ✓ El compromiso a ser competente.
- ✓ Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- ✓ La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- ✓ La estructura de la organización.
- ✓ La asignación de autoridad y responsabilidades.
- ✓ Las políticas y prácticas de recursos humanos.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión general.

Supervisión de riesgos

Una vez que existe el ambiente de control se puede considerar que el siguiente paso es la evaluación de riesgos, pero no podemos evaluar algo que previamente no se ha identificado como tal, así que podemos decir que el proceso de identificación de riesgos se da en forma paralela a la creación del ambiente de control y después establecer las condiciones necesarias para minimizar los riesgos.

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser minimizados; así mismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar los riesgos específicos asociados con los cambios, tanto como los influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda identidad es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ellos una base sobre la cual sean analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno conocimiento.

La evolución de riesgos debe der una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos, esta actividad de autoevaluación debe ser revisado por los auditores internos para asegurar

quedando el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevadas a cabo.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben ser evaluadas por la gerencia, quien a su vez establecen objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos.

En este análisis se deben considerar lo siguiente:

- Que la dirección de la empresa haya establecido sus objetivos globales, así como los objetivos de cada área organizacional, de tal manera que los objetivos de cada área contribuyan directamente a la consecución del objetivo global.
- Que la información respecto a los objetivos globales y específicos sirva de análisis para la dirección, así como de conocimiento para todo el personal, incluyendo sus opiniones respecto a la valoración de estos.
- Que las estrategias planteadas guarden plena relación con los objetivos trazados por la entidad, buscando un resultado cuantitativo y cualitativo.

- Que la obtención y distribución de los recursos materiales, financieros y humanos estén relacionados directamente con la finalidad de conseguir los objetivos de la manera más eficaz posible.
- Que los objetivos específicos se encuentren abiertos en cada una de las áreas logrando con ello el control de los recursos con la misma intensidad y necesidad.

El diseño de los objetivos específicos debe estar acorde con los ciclos de las operaciones que se realiza en cada área.

Actividades de control

Después de haber identificado y evaluado los riesgos se pueden establecer las actividades de control con la finalidad de minimizar la probabilidad de ocurrencia y posibles efectos negativos, que afectarían a la empresa y sus objetivos.

Son aquellas que realiza la gerencia y de más personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas.

Las actividades de control tienen distintas características pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o

específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todos ellos están apuntando a los riesgos en beneficio de la organización, su misión y objetivos.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, si no debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos. Por lo tanto la actividad de control debe estar monitoreada mediante instrumentos de supervisión eficaces y de forma permanente con el objetivo de asegurar el funcionamiento adecuado del sistema de control interno, y detectar errores si hubiese para modificar la actividad de control o sustituirla por otra.

En algunos tipos de actividades de control se puede dar el caso que no están relacionadas con un área específica y que frecuentemente afecta a otras áreas por lo tanto si se ejecuta un buen control se tendrá mejores resultados en cuanto conseguir los objetivos específicos, de esa manera aportar a conseguir los objetivos de otra área ya que se encuentran relacionadas entre sí.

Información y comunicación

El término “sistema de información” generalmente es utilizada para referirse a procesamiento de datos generados en el interior de la empresa como pueden ser las transacciones de compras y ventas; y actividades internas

referidas al proceso de producción. Además se puede incorporar información relativa a actividades externas tal como pueden ser análisis de mercado, especificaciones de los pedidos (clientes), oferta y demanda de productos, información de proveedores y un tema muy interesante es la información respecto a la normativa vigente sobre el cual hay que tener cierto énfasis, debido a que en algunos casos es cambiante de un periodo a otro.

En este proceso hay que identificar, recopilar y comunicar la información necesaria en la manera y el tiempo de tal manera que al trabajador le permita cumplir con sus responsabilidades, la información puede ser en el área operativa, financiera, etc. y no solo de acontecimientos en el interior de la empresa, sino también de acontecimientos en el exterior que puedan influenciar en la toma de decisiones o en los resultados de la empresa.

Se debe priorizar una comunicación eficaz en todo sentido y dirección, es decir que fluya en sentido de arriba hacia abajo y viceversa, así como de forma transversal de tal manera que el personal tenga acceso a ello y sea consciente de que el cumplimiento de su responsabilidad individual está relacionada con otras responsabilidades de los demás, inclusive de áreas diferentes; así mismo se debe fortalecer cierta comunicación con terceros como pueden ser clientes, proveedores, etc. que puede significar mucho en algunas oportunidades para conseguir los objetivos de la empresa o entidad.

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control, de manera amplia se considera que existen controles generales y controles de aplicaciones.

Controles generales: tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control de centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento de hardware y software, así como la operación propiamente dicha.

Controles de aplicación: están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad mediante la autorización y validación correspondiente.

La comunicación es inherente a los sistemas de información, es por ello que las personas deben conocer en el tiempo prudencial las novedades respecto a su responsabilidad de gestión y control en la empresa, por tal motivo el trabajador debe conocer su función de manera clara y específica y aplicar la información solo en el campo de su responsabilidad.

Supervisión y seguimiento

El monitoreo permanente tiene como una de sus actividades la supervisión que se realiza constantemente por las diferentes encargados de las áreas o encargados de la dirección, o por el área de control interno que deben llevar

sus funciones de prevención sobre hechos que puedan causar pérdidas o incidentes costosos para la empresa.

En general los sistemas de control están diseñada para operar en determinadas circunstancias, para ello se toma en consideración los objetivos, riesgos y limitaciones inherentes al control.

Como resultado de todo ello la gerencia deberá llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos.

Toda deficiencia encontrada durante este proceso que llegue afectar al funcionamiento del sistema de control interno deberá ser informada a la instancia correspondiente, lo que debe estar especificado dentro de las funciones del personal, por lo tanto saber a quién informar y en el tiempo oportuno, dada su importancia. Normalmente la deficiencia debe seguir el camino hacia el máximo superior, es decir a la dirección de la empresa, pero en todo caso si hay una instancia diferente que pueda tomar una acción correctiva se debe dirigir a ésta.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia su robustecimiento e implantación esta evaluación se puede llevar a cabo de tres formas; para un adecuado seguimiento (monitoreo) se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- ✓ El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando.
- ✓ Si las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- ✓ La posible existencia de deficiencias en el sistema de control interno deben considerar:
- ✓ La existencia de medios para recopilar la información sobre deficiencias de fuentes internas y externas.
- ✓ La existencia de medios para adquirir información sobre deficiencias obtenidas a base de supervisión continua u otras evaluaciones.
- ✓ Que las deficiencias encontradas sean puestas de conocimiento al responsable directo de tal actividad, y el encargado de su área de la manera más rápida.
- ✓ Que la alta dirección y el consejo de dirección tenga pleno conocimiento de las deficiencias de mayor complejidad y de la implicancia sobre la entidad, las mismas que deben ser analizadas y debatidas dentro de la empresa.

- ✓ Que se creen mecanismos por parte de la dirección de la entidad para subsanar y corregir las deficiencias y hacerle un seguimiento de sus mejoras para evitar nuevos problemas
- ✓ Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- ✓ Si son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.
- ✓ Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos.

Limitaciones en un sistema de control interno

Muchas personas en la actualidad consideran que la aplicación o implementación de un sistema de control interno es la solución a muchos males y falencias que vienen ocurriendo en la empresa, sin embargo consideramos que se encuentran equivocadas.

En la implementación de un sistema de control interno o uno ya existente dentro de la empresa es inevitable mencionar las limitaciones, por muy

bueno que sea su diseño no es capaz de garantizar la consecución de objetivos organizacionales, tal como podemos observar a continuación:

- ✓ No garantiza al 100% el cumplimiento de los objetivos, por ello se dice que brinda la seguridad razonable.
- ✓ El costo de su implementación o aplicación está relacionado al beneficio que se va obtener.
- ✓ Se direcciona a transacciones u operaciones que se dan continuamente; mas no a otras operaciones que suelen darse de manera excepcional.
- ✓ Se puede presentar el error humano, debido a diferentes factores como son fatiga, cansancio, descuidos, etc.
- ✓ Y la violación u omisión del cumplimiento por parte los encargados de llevar a cabo el control interno, entre otros.

Riesgos en control interno

En el tema de control interno no podemos dejar de mencionar una palabra clave y de mucha importancia, estamos hablando de RIESGO, ya que esta palabra está relacionada de manera general como el miedo a algo, o como en épocas antiguas se definía como riesgo ante la ocurrencia de fenómenos

naturales (lluvia, terremotos, inundaciones, etc.) y ante ello tomar las precauciones del caso para de una u otra manera evitar o disminuir el riesgo.

Dentro del tema de control interno en la empresa podemos considerar que es una combinación entre las posibilidades de la existencia de errores significativos cometidos por el personal ya sea de manera consiente u por omisión de funciones y responsabilidades y que ello puede producir errores en los resultados finales y que no hayan sido descubiertos.

2.2.1.4 Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)

La empresa individual de responsabilidad limitada, es una persona jurídica con capital propio diferente al del titular, es decir esta creado con la finalidad de ejercer las actividades del rubro del negocio y mediante ello obtener ganancias y utilidades. Este tipo de empresas en el Perú fue promovido para incentivar la creación de empresas; ya que tiene una característica principal que es responsable ante sus obligaciones solo hasta el monto de su patrimonio; sin afectar al patrimonio del titular.

En cuanto al tema de control interno la gran mayoría no toma la importancia debida, a la implementación de sistemas de control interno debido a su tamaño e la empresa, eso hace más importante el presente estudio para lograr cambiar la forma de pensar de los encargados de la empresa, motivo por el

cual existen mayores probabilidades de que no se efectúan los procesos y en consecuencia la existencia de errores.

Este tipo de empresas son creadas por una sola persona y que pueden realizar sus actividades en diferentes rubros, pero son considerados en su mayoría en el ámbito comercial, siendo en el proceso de compra, almacenamiento y salida para la venta, el lugar donde se requiere la implementación de controles internos de manera tal que los resultados que se obtienen sean razonablemente verdaderos.

2.2.1.5 Implementación

La palabra implementación tiene como significado la puesta en ejecución de algo programado, que pueden ser una medida, un proceso, la modificación de un proceso u otro referido a la creación de algo. Para efectos de la presente investigación denominaremos implementación a la ejecución del sistema de control interno; el mismo que ha pasado por diferentes fases para asegurar su buen funcionamiento y el cumplimiento de las metas en el área de almacén o para reforzar el ya existente que no ha obtenido los resultados de manera real, clara y fehaciente; teniendo en cuenta el estudio realizado en el área mencionada y analizado la problemática del mismo.

2.2.1.6 Área de almacén

Robleto A. (2015) Lugar donde se realiza la recepción, custodia, conservación y despacho de las mercancías. Para realizar de manera eficaz las operaciones se aplican técnicas logísticas y la gestión de existencias que nos permiten recepcionar y entregar las mercancías con los servicios exigidos tanto por los clientes, así como también por la propia empresa o entidad; también considera que los almacenes son aquellos recintos o instalaciones en los que se guardan los stocks físicos. Además de almacenar el stock se preparan envíos para clientes, para otros almacenes de la misma empresa; así como también para sus proveedores.

Se denomina área de almacén al espacio físico en donde se puedes depositar mercaderías, materias primas, productos en proceso u otros dependiendo del rubro de la empresa o entidad y que está diseñado para tal fin; dependiendo el tipo, tamaño o cantidad de material que se vaya depositar en ese lugar. Todo almacén debe estar diseñado de tal manera que pueda conservar en su estado normal un producto es decir debe tener las medidas necesarias de seguridad para el cuidado y conservación de los productos que allí se almacenen. Así mismo para efectos de la presente investigación cuando nos referimos al área de almacén también consideramos al personal que labora en dicha área y las actividades que se realizan desde el momento en que ingresa un producto, durante el tiempo

que permanezca en el lugar hasta la salida para la venta o comercialización; dichas actividades como también pueden ser los controles, registros, codificaciones, técnicas de trabajo y todo procedimiento de control que hubiese en dicha área.

Esta área adquiere mayor importancia en las empresas o entidades que se dedican a la comercialización y producción de productos, ya que en los almacenes tiene diferentes procesos que muchas veces son deficientes y terminan influyendo de gran manera en los costos de producción y costo de ventas y por lo tanto una variación respecto a los resultados en los estados financieros; por ello que requiere de mayor atención e importancia para la aplicación de sistemas de control.

2.2.1.7 Avance tecnológico aplicado al control interno

Cuando nos referimos a avance tecnológico en el presente proyecto de investigación nos referimos a la existencia de hoy en día de material físico, equipos tecnológicos, así como software y aplicaciones que con su aplicación van a facilitar el trabajo de una persona y se va tener resultados confiables y en tiempo real. Dentro de los equipos tenemos computadoras, laptops, software para procesos de almacén, software contables, así como programas diseñados que se pueden adecuar a diferentes tipos de trabajo como por ejemplo en el área de almacén que es objeto de estudio de la

presente. De manera que se hace imprescindible la implementación de las diferentes opciones, previo análisis de acuerdo al tipo de ambiente y situación en la que se quiere aplicar. Aprovechando el avance tecnológico en los procesos de almacén de una entidad o empresa se garantiza la obtención de resultados con mayor credibilidad y confiabilidad además de que los resultados son arrojados en tiempo real.

Tecnología de la información como instrumento de control interno.

La revolución de la tecnología de la información, debido a que su uso ha invadido todo campo de la actividad humana, es un punto de entrada para analizar la complejidad de la nueva economía (empresas) y su implicancia en la sociedad, ante esto debemos de tener en claro que la tecnología no determina la sociedad, pero tampoco la sociedad dicta ese cambio; ya que esto llega debido a la unión de varios factores, incluyendo en ello a las iniciativas e invenciones personales que intervienen en los procesos científicos de descubrimiento e innovación tecnológica y otras aplicaciones, de tal manera que el resultado final depende la manera como la sociedad interactúe frente a las tecnologías de la información y saber aplicar y usar de manera adecuada los beneficios con la finalidad de ir a la vanguardia e innovación respecto a otras empresas del Perú y del mundo.

En efecto, el problema de determinismo tecnológico probablemente no sea un verdadero problema, ya que la tecnología es sociedad y esta no podría desarrollarse sin ella, debido a que su desarrollo está unida estrechamente. Como por ejemplo en la década de 1970 especialmente en los Estados Unidos se constituyó un paradigma tecnológico en torno a las tecnologías de la información, siendo un segmento específico para su sociedad en interacción con la geopolítica mundial y la economía global, hechos que dieron como resultado nuevas formas de comunicar, producir, gestionar y de vivir.

La búsqueda incesante de los avances tecnológicos, aun cuando aparentemente no tenía mucho sentido en el ámbito comercial ya que ello estaba claramente en discontinuidad con lo tradicional del mundo empresarial, no obstante en cuanto se difundieron las tecnologías de información y se las apropiaron diferentes países, diversas culturas , organizaciones, etc. explotaron diferentes clase de aplicaciones y sus usos hechos que ayudaron a la innovación tecnológica, acelerando su velocidad y abriendo mayores campos en su alcance tecnológico.

Según Manuel Castells www.hipersociologia.org.ar/catedra/materia. Los tipos de tecnologías de interés de nuestra investigación es la referente a tecnologías de información computarizada y comunicaciones electrónicas para adquirir, almacenar, manipular y transmitir información tanto al

interno como al externo de las organizaciones; así mismo sistemas de transferencia y recuperación de información, así como los sistemas de información.

2.2.1.8 Manual de organización y funciones

El manual de organización de funciones, también conocido como MOF, es un documento normativo que elabora una empresa para describir parte de la forma de la organización, las funciones, características, objetivos, responsabilidades de cada cargo y que sirve como guía para todo el personal que conforma la empresa, así mismo se suele incluir en la descripción de cada puesto los indicadores y perfil de la persona a ocupar dicho cargo; es por ello que últimamente se hace indispensable el contar con este tipo de documentos; dicho documento entre otros puntos divide el trabajo, disminuye conflictos entre áreas, establece responsabilidades, en consecuencia ayuda a aumentar la productividad individual y organizacional de la empresa.

El manual de organización y funciones debe encontrarse en plena disponibilidad en todo momento, para todo el personal de la empresa; debiéndose ubicar en una oficina o periódico mural de tal manera que todo el personal tenga acceso, debiendo contar con un lenguaje entendible (de

fácil comprensión), su distribución dentro de todo el personal debe ser obligatoria.

Importancia del manual de organización y funciones

- ✓ Describe funciones específicas, responsabilidades de cada persona integrante de la empresa dentro del organigrama.
- ✓ Ayuda en el proceso de inducción del personal, permitiendo orientar respecto a funciones y responsabilidades del cargo al que se haya sido nombrado.
- ✓ Proporciona información a servidores y funcionarios sobre sus funciones específicas, su dependencia y sus atribuciones.
- ✓ Permite a los encargados de la supervisión, distinguir con precisión y orden de los elementos que integran un puesto.
- ✓ Es una fuente principal de información para la gestión de recursos humanos.
- ✓ Permite a un trabajador hacer mejor y con mayor posibilidad sus labores.

- ✓ Permite superar la duplicidad, las interferencias y supervisiones, apuntando hacia la eficiencia y eficacia en el trabajo de cada integrante.

- ✓ Esta comprobado que ayuda a aumentar la productividad de forma individual y en forma grupal, coadyuvando al desarrollo de la empresa.

2.2.1.9. Datos de la Empresa

Razón social: INVERSIONES HUERTA GRANDE E.I.R.L.

N° de RUC: 20482637478

Actividad Principal: Venta de Dulcería (kinkones, natillas, manjares, chifles, y otros productos afines), de consumo humano y bebidas.

Domicilio Fiscal: Jr. Zela N° 733- Chicago- Trujillo.

Fecha de inicio de actividades: 26/07/2010

Representante Legal: Alfredo Manuel PEREZ RODRIGUEZ

Estado del contribuyente: Activo.

Condición del contribuyente: Habido..

2.2.2 Marco conceptual

2.2.2.1 Control interno

El control interno es un proceso integral diseñado, planificado, organizado para enfrentar riesgos, solucionar problemas y brindar una seguridad

razonable de una entidad, empresa o institución; dicho proceso funciona adicionalmente a las operaciones normales o cotidianas de una empresa, para ayudar a cumplir el objetivo.

2.2.2.2 Importancia del control interno

El control interno adquiere la importancia para solucionar problemas a través de la implementación de alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa, ya que la gerencia o directorio necesitan que los resultados producto del procesamiento de la información sean confiables, exactos y seguros, estos se puede obtener solo cuando la organización ha diseñado e implementado un sólido sistema de control interno.

2.2.2.3 Almacén

Son lugares adecuados y diseñados para guardar diferentes tipos de mercancía, con la finalidad de salvaguardar el estado en la que se recibe dichos productos, es decir durante la estancia del producto en el almacén debe permanecer y encontrarse en óptimas condiciones para el momento en que dicho producto salga a la venta.

2.2.2.4 Implementación

La implementación de la tecnología en el ámbito de la empresa se considera como un motor de cambio debido a que nos permite dar

respuesta al procesamiento de la información en tiempo real, dejando atrás las técnicas obsoletas y que actualmente el uso de estos equivale a desventajas ante la competencia.

2.2.2.5 Manual de organización y funciones

La información contenida en el manual de organización y funciones debe de ser distribuida sobre todo el personal de la empresa, ya que es una herramienta que va permitir al trabajador conocer el cargo que va desempeñar. Así mismo debe estar al alcance de todo el personal en un lugar visible y accesible.

2.2.2.6 Empresa comercial

Empresa cuya actividad económica está basada en la compra y venta de mercadería; y mediante ello obtener un margen de utilidad.

2.2.2.7. Sector Dulcería

Sector de la actividad comercial, que se dedican a la compra y venta de productos para el consumo humano como son kinkones, bizcochos, manjares, natillas, alfajores, y otros afines en sus diferentes presentaciones.

III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo de investigación no presenta hipótesis por ser un trabajo descriptivo.

IV.- METODOLOGÍA

4.1.- Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue descriptivo, no experimental.

En cuanto a lo descriptivo, debido a que recoge datos en un momento y lugar determinado con la finalidad de describir y analizar la variable de la investigación y su implicancia en dicho contexto.

Por otro lado en cuanto a lo no experimental se refiere a que el investigador no manipula la variable, solo recolecta la información correspondiente para su estudio e interpretación.

4.2- Población y muestra

4.2.1 Población

La población de la presente investigación está constituida por las empresas comerciales - sector dulcerías del Perú.

4.2.2 La muestra

Para la realización de la presente investigación se tomó como muestra la empresa Inversiones Huerta Grande EIRL.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

TÍTULO: Caracterización del Control Interno del área de almacén de las empresas comerciales- sector Dulcerías del Perú: Caso Empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L, Trujillo, 2018.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL		ITEMS	FUENTE	INSTRUMENTO	
		DIMENSIONES	INDICADORES				
Control interno del área de almacén	Es un proceso integrado a las operaciones propias de almacén efectuado por la dirección y el personal de almacén, para garantizar el orden, conservación y salvaguardar las mercaderías, desde su ingreso al almacén hasta su salida a la venta.	Ambiente de control	Asignación de responsabilidad	¿Quién es el responsable de almacén?	Contador externo de la empresa	Cuestionario	
		Evaluación de riesgos	Políticas de control de almacén.	¿Los procedimientos relacionados a almacén se encuentran escritos en algún manual?			Trabajador del área de almacén.
		Actividades de Control	Cuidado y registro de las operaciones de almacén.	¿Existe órdenes de salida o requisiciones para la salida de mercadería de almacén para la venta?			
		Información y Comunicación	Desempeño de los trabajadores de almacén.	¿Cuenta con el personal adecuado y capacitado para realizar los trabajos de almacén?	Observación		Guía de Observación
		Actividades de Supervisión.	Información actualizada de mercaderías.	¿Se realiza inventario de las mercaderías de almacén de manera periódica?			

Fuente: Elaborado por el autor.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

En el desarrollo de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a los trabajadores del área de almacén.

Además de ello se aplicó la técnica de observación.

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información de la investigación se realizó mediante la aplicación de un cuestionario.

El instrumento de observación se aplicó la guía de Observación.

4.5. Plan de análisis

Para lograr los resultados del objetivo específico N° 1, se utilizó la bibliografía pertinente, luego efectuar un análisis en base a los antecedentes y bases teóricas.

Para lograr los resultados del objetivo específico N° 2 se realizó la encuesta, al contador y trabajador del área de almacén de la empresa, luego se procesa y analiza la información con la ayuda de cuadros y/o gráficos.

Además de ello se verificó de la no existencia de los documentos que sustentan la aplicación de un sistema de control interno en el área de almacén

Para lograr el resultado del objetivo específico N° 3 se realizó un análisis comparativo entre los resultados obtenidos de los objetivos 1 y 2, luego se aplica las coincidencias y no coincidencias a la luz de las bases teóricas.

4.6. Matriz de consistencia.

Línea de Investigación: Control interno.

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE INDEPENDIENTE	TECNICA DE RECOLECCION	METODOLOGIA
Caracterización del control interno del área de almacén de las Empresas comerciales- sector Dulcerías del Perú: Caso empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L, Trujillo, 2018.	¿Cuál es la caracterización del control interno del área de almacén de las Empresas comerciales- sector Dulcerías del Perú y de la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L. Trujillo, 2018	Determinar y describir la caracterización del control interno del área de almacén de las empresas comerciales- sector Dulcerías del Perú y de la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L. Trujillo 2018.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la caracterización del control interno del área de almacén de las empresas comerciales- sector Dulcerías del Perú, 2018. 2. Describir la caracterización del control interno del área de almacén de la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L, Trujillo, 2018. 3. Hacer un análisis comparativo de la caracterización del control interno del área de almacén de las empresas comerciales- sector Dulcerías del Perú y de la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L. Trujillo 2018. 4. Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo específico N° 3 se realiza la propuesta de mejora que consiste en la Implementación de un modelo de control interno para el área de almacén, que va influir de manera positiva en la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L. 	Control interno del área de almacén	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Observación <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario. • Guía de observación. 	<p>Diseño de la investigación: Descriptivo. No experimental</p> <p>Población: Empresas comerciales del Perú.</p> <p>Muestra: Empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L.</p>

FUENTE: Elaborado por el autor

4.7. Principios éticos

Esta investigación se ha realizado respetando los principios éticos de investigación de la Universidad, dentro de ello tenemos, entre otros:

Principio de protección a las personas: El respeto a las personas es uno de los principios más importantes sobre todo lo referido a su identidad, privacidad y confidencialidad de los datos obtenidos para la investigación realizada.

Libre participación y derecho a estar informado: Se refiere a que las personas que participan en la investigación deben estar informados de los propósitos u los fines para los cuales se realiza el estudio.

Justicia: Respecto a este principio se refiere a que el investigador debe ejercer un juicio razonable y tomar las precauciones para evitar sacar conclusiones de temas sesgados, es decir es consciente de su conocimiento y capacidades, estando obligado a tratar de forma equitativa a todos quienes participan en la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

En el presente capítulo, se plantean los puntos más importantes de la presente investigación, los mismos que han sido analizados de acuerdo a los antecedentes, recolección de datos mediante la entrevista efectuada al contador y un trabajador de almacén de la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L. así mismo al aplicar el instrumento de la observación; mediante la guía de observación, se analiza cada resultado de acuerdo a los objetivos de la presente investigación.

5.1.1. Resultados respecto al objetivo específico N° 1

Describir la caracterización del control interno del área de almacén de las empresas comerciales- sector Dulcerías del Perú, 2018.

AUTORES	RESULTADOS
Cari, P. (2015)	Tiene como resultado principal que el propietario de la empresa en estudio no ha prestado en interés debido a la aplicación de sistemas de control interno en el área de almacén; por el contrario existe un descuido y desconocimiento de su importancia en todo los procesos de la empresa; de tal manera que el propietario está preocupado en las ventas de sus productos.
	La administración de los inventarios de almacén de la empresa, es precario ya que no cuentan con la documentación necesaria para que confronten las

Rojas & Amaya (2014)	<p>existencias, tanto en cantidades como en dinero, además que el personal que maneja el inventario no posee el conocimiento técnico para el desempeño de dicho trabajo, en lo referido a precariedad del control de almacén, se debe a que no se ha implementado sistema de control de almacén, ello se evidencia en la falta de documentos o registros en los cuales debe llevarse anotaciones de las operaciones propias del área, para luego ser contrastados de manera física; además otro de los puntos importantes es la falta de capacitación de su personal que labora en dicha área, ya que siempre es necesario dar la capacitación al personal.</p>
Vera & Vizuite (2011)	<p>Hace énfasis en la elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, para garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo, de ello se deduce que la implementación de un manual administrativo contable de debe a que en la empresa no existe sistemas</p>

	<p>de control del área de almacén y que no está garantizado la salvaguarda de los bienes de la manera como se maneja en el periodo de estudio realizado.</p>
<p>Sánchez (2013)</p>	<p>Menciona que para solucionar las debilidades del departamento de almacén de las empresas comerciales del Perú se ha implementado el uso de formatos de entradas, salidas y las existencias de los materiales y productos en el departamento de almacén, el cual permitirá un mejoramiento en dicha área y ayudara a registrar las operaciones de forma más sencilla; así mismo se implementó nuevas políticas y normas que vaya desde el proceso de entrada de la mercancía al departamento de almacén hasta la salida o venta de la misma, en este resultado se aprecia la implementación no solo del control interno de almacén, sino va más allá al cambio de políticas en la empresa; esto evidencia la falta de acciones de control en el área de almacén, es por ello que el autor concluye que mejorando las técnicas de control de las existencias en el almacén, a través de formatos de fácil llenado, el cual permitirá reforzar y aplicar una vigilancia constante para asegurar la eficiencia de las operaciones.</p>

<p>Hemeryth & Sanchez (2013)</p>	<p>Dentro de los resultados el autor mencionó que se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de las actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de inventarios; así mismo con la inversión de equipos y maquinaria se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; esto nos indica que se ha realizado un estudio de los procesos de almacén, para luego diseñar la estrategia para implementar el proceso de control en el área de almacén ya que ello permitirá tomar buenas decisiones mejorando la gestión de inventarios y hacer un seguimiento del trabajo de los almaceneros.</p> <p>Fuente: Elaborado de los antecedentes del presente trabajo de investigación.</p>
--	---

5.1.2. Resultados respecto al objetivo N° 2

Describir la caracterización del control interno del área de almacén de la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L., Trujillo, 2018.

5.1.2.1. Entrevista

Cuestionario

A continuación se presentan los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada al contador de la empresa, y trabajador del área de almacén; mediante un cuestionario efectuado por el investigador.

Resultados del cuestionario

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>1.- ¿Qué medio y técnica se utiliza para el registro de ingreso de mercaderías a almacén?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contador manifestó que el registro de mercaderías es llevado de acuerdo a las facturas y otros comprobantes de pago de las compras que se realiza y es registrado en los libros contables. • El trabajador, manifestó que no realizan ninguna técnica establecida; si no que se conserva los comprobantes de pago para luego entregarle al contador.
<p>2.- ¿Los registros de las operaciones de almacén; son llevados por personas que trabajan dentro del almacén?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contador manifestó que no, los trabajadores de almacén no llevan registros de control de las mercaderías. • El trabajador manifestó que no que los que laboran dentro del área de almacén no registran las operaciones.

<p>3.- ¿Cuentan con personal responsable y se encuentra actualizado con los datos de stock de almacén?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contador manifestó que no existe personal encargado para dicha labor y los datos del stock no se dispone de esa información de manera inmediata. • El trabajador manifestó que desconoce que haya personal o no encargado de esa información.
<p>4.- ¿Quién es el responsable de almacén?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contador manifestó que la responsabilidad oscila entre los trabajadores, pero no se ha nombrado a alguien de manera específica. • El trabajador manifestó que todos los que están en el área son responsables y que así ha sido siempre.
<p>5.- ¿Mediante que técnica y medio de lleva el control de las mercaderías que salen para la venta?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contador manifestó que en el área de almacén los trabajadores llevan anotaciones en hojas sueltas, pero no existe un cuaderno o libro con un formato pre-establecido. • El trabajador manifestó que mayormente se realiza anotaciones en hojas sueltas.

<p>6.- ¿Existe ordenes de salida o requisiciones para la salida de mercadería de almacén para la venta?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contador manifestó que los requerimientos solo se realiza de manera verbal. • El trabajador manifestó que no existe ningún formato mediante el cual pidan salida de mercadería de almacén.
<p>7.- ¿Los procedimientos relacionados a almacén se encuentran escritos en algún manual?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contador manifestó que no existe algún manual en la empresa, en el cual estén definidos las funciones y procesos a seguir en almacén. • El trabajador manifestó que hasta el momento no conoce algún manual que describa los procedimientos a realizar en almacén.
<p>8.- ¿Cuenta con el personal adecuado y capacitado para realizar los trabajos de almacén?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contador manifestó que no se cuenta con personal capacitado para desarrollar tal actividad de manera eficiente. • El trabajador manifestó que los trabajadores de área se desempeñan realizando labores cotidianas de

	<p>manera empírica, debido a que no se ha recibido capacitación al respecto.</p>
<p>9.- ¿Se informa de manera inmediata a gerencia sobre faltantes, rechazos o cualquier novedad en la recepción de mercadería?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contador manifestó que no se ha presentado el caso, debido a que no se realiza control minucioso al momento de recibir la mercadería. • El trabajador manifestó que no se ha dado el caso de faltantes, u otra novedad, pero si hubiese algún caso se comunica de manera verbal.
<p>10.- ¿Qué procedimiento se realiza para la buena conservación de la mercadería?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contador manifestó que desconoce de manera detallada sobre dicho procedimiento, debido a que la contabilidad lleva de manera externa. • El trabajador manifestó que en almacén se evita apilar con peso excesivo y no colocar en el piso las cajas que contiene la mercadería.
<p>11.- ¿Se realiza inventario de las mercaderías de almacén de manera periódica?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contador manifestó que se realiza en inventario al final de cada periodo; o cuando alguna entidad nos requiera tal información.

	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajador manifestó que no se realiza inventarios de manera periódica.
<p>12.- ¿ Se lleva un stock mínimo de los productos para realizar las compras; y evitar almacenaje por mucho tiempo o desabastecimiento?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contador manifestó que desconoce de dicha información pero cree que es necesario y básico para el área de almacén. • El trabajador manifestó que no se tiene un número de stock establecido, y que se realiza los pedidos de acuerdo a lo que piden de manera verbal los vendedores.

Fuente: Entrevista realizada por el autor.

5.1.2.2. Técnica de Observación

En la recopilación de la información se pudo observar lo siguiente:

- No existe Manual de Organización y Funciones en el área de almacén, lo que repercute en la falta de conocimiento respecto a sus funciones y responsabilidades de los trabajadores del área.
- Se aprecia la acumulación de comprobantes de pago de compra en lugares inapropiados y en desorden (no se usan archivadores), los mismos que a su vez son remitidos al contador de la empresa en periodos que varía entre 10 y 15 días, así mismo se verifica que tanto las entradas como salidas de almacén no se llevan los registros correspondientes en libros auxiliares u otros formatos de control que ayuden a tener la información suficiente para la toma de decisiones en el área.
- Respecto al orden y conservación de la mercadería se aprecia parte de la mercadería apilada en el piso; lo que puede influir de manera negativa, teniendo en cuenta que son productos para el consumo humano, con una vigencia que varía entre 1 mes y 3 meses y conservado en dichas condiciones no es la recomendable.

5.1.3. Resultados respecto al objetivo N° 3

Hacer un análisis comparativo de la caracterización del control interno del área de almacén de las empresas del Perú y de la empresa Inversiones Huerta Grande E.I.R.L. Trujillo, 2018.

ELEMENTOS DE COMPARACION.	EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ	INVERSIONES HUERTA GRANDE E.I.R.L.	RESULTADOS DE LA COMPARACIÓN
Políticas de la empresa	De acuerdo a los antecedentes se aprecia que en la gran mayoría de empresas tanto los propietarios como la gerencia no establecen como política de las empresas desarrollar el control interno del área de almacén, teniendo en cuenta que las políticas de la empresa es la base para establecer el control interno de almacén y de otras áreas.	De acuerdo a la información recopilada a través del cuestionario y de la técnica de la observación se obtiene como resultado que la empresa no tiene una política definida de control del área de almacén, es por ello que el control interno del área de almacén es deficiente.	Si coincide
Idoneidad del personal.	De acuerdo a la revisión de literatura y fuentes consultadas se concluye que las empresas comerciales del Perú admiten que en el área de almacén cuentan con el personal idóneo para el desempeño de sus funciones, y que esto se debe a muchos factores.	Dentro de la empresa Inversiones Huerta Grande EIRL, dentro del cuestionario aplicado en la entrevista al contador y trabajador del área de almacén cuyas respuestas coinciden que no existe el personal idóneo para desempeñar labores en almacén	Si coincide

<p>Capacitación al personal</p>	<p>En las empresas comerciales del Perú, que ha sido consultada hace referencia a la falta de personal idóneo es decir está relacionado al elemento de comparación anterior, pero en gran manera la idoneidad está relacionado a la falta de capacitación del personal, debido a ello es que no se establecen las responsabilidades y no se logra un trabajo coordinado.</p>	<p>Dentro de la empresa Inversiones Huerta Grande EIRL, se deduce que no existe capacitación al personal del área de almacén, debido a que ellos trabajan de manera empírica, lo cual conlleva a que no se haya asignado responsabilidades y no existe uniformidad de criterios para el desempeño de sus labores.</p>	<p>Si coincide</p>
<p>Procedimientos de control</p>	<p>Dentro de la información revisada se resume que en las empresas comerciales del Perú, la dirección o gerencia no ha diseñado sistemas de control en el área de almacén, lo que pone en riesgo no solo los activos de sus empresas, sino una información que no representa la realidad de la empresa y por consiguiente puede conllevar a la toma de decisiones erradas.</p>	<p>En la empresa Inversiones Huerta Grande EIRL, se resume de la información recopilada que no se ejecuta acciones de control relacionada al área de almacén, relacionado con la falta de registro de las operaciones de almacén, la falta de documentación o formatos al alcance de los trabajadores de almacén.</p>	<p>Si coincide</p>

Implementación de control interno de almacén.	De la información consultada se resume que todas las empresas comerciales del Perú necesitan la implementación de sistemas de control interno de almacén para optimizar el cuidado, orden y salvaguarda de los activos de la empresa que se encuentran en el área de almacén	En la empresa Inversiones Huerta Grande EIRL, después de la información analizada se tiene como resultado la implementación de un modelo de control interno del área de almacén en la cual se encuentran bien definidas las funciones y responsabilidades de los trabajadores de almacén, para optimizar el trabajo en el área y ayudar a la empresa a conseguir los objetivos.	Si coincide
---	--	---	-------------

Fuente: Elaborado por el autor.

5.1.4. Resultados respecto al objetivo específico N° 4

Después de haber realizado el análisis comparativo del objetivo nro. 3 se propone la implementación de un modelo de sistema de control interno para el área de almacén de la empresa Huerta Grande E.I.R.L Trujillo.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo N° 1

En las empresas comerciales- sector Dulcerías del Perú, el control interno del área de almacén ha tomado mucha importancia debido a que ello es uno de los puntos esenciales dentro de la empresa y sobre el cual se debe tener mucha atención; en las cuales de los estudios realizados se ha concluido que el control interno en el área de almacén es deficiente, debido a múltiple factores, dentro de los cuales tenemos la falta de personal idóneo, esto se refiere a que las empresas no capacitan a su personal respecto a la labor a desarrollar; la falta de implementación de un sistema de control, en la cual engloba varios factores tales como los medios y formas de registro de los productos de almacén; la falta de medios tecnológicos como los equipos de cómputo que sería de mucha ayuda al registro y procesamiento de información; la falta de estos elementos es que todas las información consultada tienen como resultado la implementación de sistemas de control interno en el área de almacén.

5.2.2. Respecto al objetivo N° 2

La empresa Huerta Grande EIRL se puede mencionar de acuerdo a la recolección de información efectuado se aprecia que el control interno del área de almacén, muestra deficiencias tal como se muestra en el resultado del cuestionario desarrollado y la información obtenida de la técnica de la

observación y ello no permite obtener los resultados contables confiables, induciendo al error en una posible toma de decisiones respecto a la empresa.

5.2.2.1 Resultados de la entrevista

Referente a los datos obtenidos en la investigación a través de la entrevista realizada al contador y un trabajador del área de almacén de la empresa: se determina lo siguiente:

Pregunta N° 1

¿Qué método y técnica se utiliza para el registro de ingreso de mercaderías a almacén?

El contador manifestó que dicho registro del ingreso de mercaderías se da de acuerdo a los comprobantes de pago en los libros contables correspondientes y el trabajador del área de almacén manifestó que no existe métodos que ellos apliquen durante el ingreso de mercaderías a almacén; por lo que se considera la falta de un proceso pre-establecido por parte de la dirección, que deben seguir todos los trabajadores del área de almacén para cada una de las operaciones, tal como es el ingreso de mercaderías a almacén, ya que el proceso contable al que se refiere el contador, no se considera un proceso netamente del área de almacén.

Pregunta N° 2

¿Los registros de las operaciones de almacén son llevados por personas que trabajan dentro del almacén?

El contador manifestó que los trabajadores del área de almacén no llevan dichos registros, así mismo el trabajador de almacén manifestó que no existen registros que llevan los trabajadores; lo que evidencia la falta de registro de las operaciones de almacén y que las operaciones propias de su labor se realiza de manera empírica sin una supervisión de un responsable y sin contar con la información que se requiere para dicho control..

Pregunta N° 3

¿Cuentan con personal responsable y se encuentra actualizado con los datos del stock de almacén?

El contador manifestó que en el área de almacén no tiene un encargado asignado y el trabajador manifestó que desconoce que haya un encargado del área, lo que es un tema muy importantes ya que con ello se podría tener la información requerida para la realización de más compras de algunos productos que estén inferiores al mínimo (cantidad) de esa manera evitar desabastecimiento o exceso de productos en almacén, y por consiguiente no se maneja la información actualizada del stock de cada producto, debido a que no se efectúa los registros correspondientes de información y la asignación de responsabilidad no se ha efectuado.

Pregunta N° 4

¿Quién es el responsable de almacén?

El contador manifestó que la responsabilidad oscila entre los trabajadores del área y por su lado el trabajador del área manifestó afirmando lo dicho por el contador, adicionando que siempre se ha llevado de esa manera, lo que

evidencia la falta de un encargado para asumir con la responsabilidad del área y que ante posibles malos manejos o faltantes en el área de almacén es difícil de establecer un responsable ya que ninguno conoce su función y responsabilidad.

Pregunta N° 5

¿Mediante que técnica y medio se lleva el control de las mercaderías que salen para la venta?

El contador manifestó que los trabajadores del área de almacén realizan anotaciones en hojas sueltas lo que coincide con la respuesta del trabajador de almacén, evidenciando que no existen documentos o formatos pre-establecidos para el registro de la salida de mercaderías para la venta, identificando que es el punto más importante ya que mediante este proceso podemos conocer la salida o consumo de los productos de almacén.

Pregunta N° 6

¿Existe órdenes de salida o requisiciones para la salida de mercadería de almacén para la venta?

El contador manifestó que los requerimientos se realizan de forma verbal y por su parte el trabajador de almacén manifestó que no existe formato alguno mediante el cual requieran de la salida de mercadería para la venta; evidenciando la falta de documentos muy importantes, que pueden ayudar en gran manera para registrar la información de las mercaderías que salen para la venta y que de forma verbal no se deja constancia, en cambio en

documentos se puede archivar de manera ordenada para tener acceso a dicha información en el momento que se requiera.

Pregunta N° 7

¿Los procedimientos relacionados a almacén se encuentran escritos en algún manual?

El contador manifestó que la empresa no cuenta con algún manual para el desempeño de sus labores de los trabajadores del área de almacén; por su parte el trabajador del área de almacén que desconoce de la existencia de algún manual; lo que evidencia la falta de un manual y se evidencia en la forma como se desarrolla las actividades en el área de almacén que carecen de orden y coordinación.

Pregunta N° 8

¿Cuenta con el personal adecuado y capacitado para realizar los trabajos de almacén?

El contador manifestó que no se cuenta con el personal capacitado para desempeñar dichas actividades de manera eficiente; por su parte el trabajador de almacén manifestó que los trabajadores del área de almacén desarrollan sus actividades en base a su experiencia y de manera empírica, evidenciando que los trabajadores hasta el momento de la entrevista no han sido capacitados para el desempeño de sus funciones, considerando que es la base para lograr convertir en personal idóneo y ser eficiente en sus labores.

Pregunta N° 9

¿Se informa de manera inmediata a la gerencia sobre faltante, rechazos o cualquier novedad en la recepción de mercadería?

El contador y el trabajador del área de almacén manifestaron que no se ha presentado algún caso al respecto, pero si lo hubiese comunicarían de manera verbal; por lo que se evidencia el desconocimiento respecto al procedimiento a seguir ante algún caso debido a que no está establecido en algún manual; y si no se ha presentado se puede asumir que es debido a la falta de control en los procesos realizados en almacén.

Pregunta N° 10

¿Qué procedimiento se realiza para la buena conservación de la mercadería?

El contador manifestó que desconoce dicho procedimiento de manera detallada debido a que la contabilidad lleva de manera externa, por su parte el trabajador de almacén manifestó que se evita apilar con mucho peso la mercadería, esto evidencia el desconocimiento para el manejo y buena conservación de la mercadería que ingresa a almacén, cabe indicar que el proceso de apilar la mercadería es un conocimiento general, mas no un procedimiento preestablecido y de conocimiento uniforme que involucre varios procedimientos.

Pregunta N° 11

¿Se realiza inventario de las mercaderías de manera periódica?

En esta respuesta el contador manifestó que los inventario se realizan al final de cada periodo o cuando una entidad pida dicha información, por su parte el trabajador de almacén manifestó que no se efectúan dichos inventarios; por lo que se evidencia que no se realiza los inventarios físicos ni valuados lo que nos impide conocer sobre faltantes o sobrantes de mercadería en el área de almacén.

Pregunta N° 12

¿Se lleva un stock mínimo de los productos para realizar las compras, y evitar el almacenaje por mucho tiempo o desabastecimiento?

El contador manifestó que desconoce de dicha información, por su parte el trabajador de almacén manifestó que no se ha establecido una cantidad stock de productos, lo cual es una deficiencia en el manejo de almacén, en cuanto a la falta de definir una cantidad de stock debe darse a través de un estudio a la fluidez de cada producto y dependiendo a ello definir y ello hacer de conocimiento al personal de almacén, ya que ello son quienes verifican de manera constante el aumento o disminuciones de lo que se encuentra en el almacén.

5.2.2.2. Observación.

Mediante esta técnica y aplicando como instrumento la guía de Observación, se corroboró las deficiencias con las que cuenta el control interno del área de almacén, quedando evidenciado las respuestas recepcionados a través del cuestionario aplicado en la entrevista, que entre los puntos más importantes

describe la falta de manual de procedimientos, la falta de asignación de responsabilidades en el área de almacén, la falta de técnicas y medios para el registro de operaciones de almacén y la falta de fluidez de la información contable a través del almacenamiento de los comprobantes de pago.

5.2.3. Respecto al objetivo específico N° 3

Luego de revisar los resultados del primer y segundo objetivo se analiza que coinciden todos los elementos de comparación establecidos entre ellos, ya que se trata de la problemática que se presenta en la mayoría de empresas del Perú, y que según los antecedentes de la presente investigación demuestra que la aplicación de un sistema de control interno en el área de almacén es de suma importancia y ayuda evitar pérdidas económicas y ayuda a obtener la fiabilidad en los resultados e influye de manera positiva en el manejo del área de almacén. En cuanto a la empresa INVERSIONES HUERTA GRANDE E.I.R.L. se aprecia que existe un control deficiente en el área de almacén, debido a muchos factores básicos tales como no se sigue un procedimiento de control interno de almacén y ello incluye varios aspectos como la falta de personal idóneo para el desarrollo de sus actividades en almacén, falta de capacitación al personal, la falta de establecer o diseñar sistemas para el registro de las actividades propias de almacén, etc., demostrando que en la empresa a pesar de ser conscientes en sus deficiencias no han sido capaces de solucionar dicha problemática, la misma que corresponde a la dirección y/o gerencia.

5.2.4. Respecto al objetivo específico N° 4

- La propuesta de implementación de un modelo de control interno para el área de almacén surge ante la poca o falta de acciones de control en dicha área; ya que la aplicación de los procedimientos detallados en el anexo correspondiente le va permitir a la empresa Inversiones Huerta Grande EIRL., lograr compromiso, dedicación y espíritu de superación en su personal; tener información confiable y actualizada, ayudar a la conservación, salvaguarda y orden en los productos de almacén, tomar decisiones acertadas en cuanto a la empresa.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo específico N° 1

Se concluye que las empresas comerciales del Perú, en su gran mayoría no inciden en el control interno en el área de almacén y debido a ello presentan serias deficiencias, debido a que no tienen en cuenta sistemas de control en el área de almacén, tales como la falta de distribución de sus productos, falta de capacitación a su personal, lo que les convierte en personal no idóneo para el desarrollo de sus actividades en dicha área; mermas debido a la falta de inventarios de manera periódica, lo que afecta en gran manera a las ventas de las empresas y por consiguiente se ven disminuidos las utilidades y el tema más delicado es la consideración de los resultados de la información contable no refleja la realidad de la empresa.

6.1.2. Respecto al objetivo específico N° 2.

Se puede concluir que la empresa Inversiones Huerta Grande E. I. R. L., no ha efectuado el control interno en el área de almacén, debido a que el personal no cuenta con la capacitación debida para el buen desempeño de sus labores, dentro de su política de la empresa no está realizar el control del área de almacén y no se encuentra establecidos o diseñados procedimientos de control de productos del área de almacén y que es necesario la implementación de medidas de control para

cuidar y salvaguardar los activos de la empresa y proporcionar seguridad razonable en la generación de los resultados, que se acerquen a la realidad de la empresa.

6.1.3. Respecto al objetivo específico N° 3

Después de haber realizado el análisis comparativo y ver que coinciden en todos los elementos de comparación a través del cual se evidencia que en las empresas comerciales del Perú no se brinda la debida importancia al área de almacén y es por ello que existen las deficiencias respecto a la implementación de sistemas de control interno de almacén, así mismo en la problemática encontrada en la empresa se concluye que es necesario la implementación de manera urgente de un sistema de control interno en el área de almacén en la empresa Inversiones Huerta Grande E. I. R. L para solucionar algunos problemas relacionados al almacén.

6.1.4. Respecto al objetivo específico N° 4.

- Se concluye que la aplicación de la propuesta de mejora es necesario y urgente para la empresa Inversiones Huerta Grande dicha aplicación requiere de hacer de conocimiento al personal del área de almacén, ya que son quienes van a poner en aplicación en forma diaria y durante todo el desempeño de sus labores, para contribuir a conseguir los resultados deseados en almacén y ayudar a la empresa con información fidedigna acorde con la realidad de la empresa.

6.2. Recomendaciones.

1. Se recomienda la hacer conocer la propuesta de mejora a su personal, para uniformizar criterios de trabajo y hacer conocer los objetivos y metas alcanzables de la empresa, fomentando la competencia sana y de ser posible dar incentivos a sus trabajadores.
2. Se recomienda la aplicación del sistema de control interno de almacén, y que dicha ejecución ayude a efectuar un control minucioso y detallado de los productos en el área de almacén y evitar pérdidas
3. Se recomienda que los productos sean almacenados de manera adecuada, teniendo en cuenta, que se trata de productos de consumo humano y de acuerdo en el lugar que se almacenen puede alterar su sabor o en el peor de los casos descomponerse, de tal manera que la imagen de la empresa sea percibida de buena manera por parte de los clientes.

ASPESTOS COMPLEMENTARIOS.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Art. 7 de ley 27785 “*ley sugerencia del sistema nacional de control y de la contraloría juvenil de la república – 2001*” Perú.

Del Toro J. 2005 “*Control interno*”.

Sánchez E (2013) “*La optimización del sistema de control interno de inventario en el departamento de almacén de la empresa del Perú-2013*” Chimbote 2013.

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

Sánchez,E. (2013) “*la optimización del sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén de las empresas comerciales del Perú-2013*” Chimbote 2013.

Rojas, J & Amaya Y.(2014) “*Diseñar un sistema de inventarios para establecer mecanismos de control de mercancía y taller súper motos Ocaña 2014*” Colombia 2014.

Cari Sucasaca Pathy Janett “*Control interno de inventarios y la influencia en la organización contable de las ferreteras, comercialización de fierros, haceros y afines de la ciudad de Juliaca-Puno 2015*” Puno 2015.

Hemeryth, F & Sánchez, J. (2015) *“Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C de la ciudad de Trujillo-2013”* UPAO.

Sánchez, J. (2013) *“El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: como Rímac Glass SRL”* Trujillo 2017.

Coragua M.(2016) *“Sistemas de control interno operativo en almacén para mejorar la gestión de inventarios de la empresa agropecuaria Chimú SRL de la ciudad de Trujillo”*

Robleto, A (2015) *Evaluación del control interno de almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014”* Nicaragua-2015.

Manuel Castells: www.hipersociologia.org.ar/catedra/material.

Juan Carlos Miranda Robles *“Uso de la tecnología de información en el desarrollo contable moderno en las empresas comerciales de la Trujillo”* Trujillo-2009.

Procedimiento de control interno contable y del reporte del informe anual de la evaluación de la contaduría general de la Nación-2015” www.contaduria.gov.com.

Cari, P. (2015) *Control interno de inventarios y su influencia en la organización contable de las ferreterías (comercialización de*

fierros, aceros y afines) de la ciudad de Juliaca Puno- Período-2014. Puno 2015.

Pandia, J. (2018) *Control interno en la gestión del área de almacén en la municipalidad provincial de Huancané, periodos 2015-2016. Puno 2018*

Posso J & Barrios M, (2014) *Diseño de un modelo de un control interno en la empresa prestadora de servicios Metileno “aventurismos Nativos, que permiten el mejoramientos de la información financiera. Cartagena-2014*

ANEXOS.

ANEXO N° 1: CUESTIONARIO APLICADO AL CONTADOR Y TRABAJADOR DE ALMACÉN DE LA EMPRESA INVERSIONES HUERTA GRANDE EIRL.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD.

**ENTREVISTA DIRIGIDA A PERSONAL DE LA EMPRESA
INVERSIONES HUERTA GRANDE EIRL.**

DATOS GENERALES:

NOMBRES Y APELLIDOS:

CARGO:

TIEMPO QUE LABORA EN LA EMPRESA:

PREGUNTAS:

1. **¿Qué medio y técnica se utiliza para el registro de ingreso de mercaderías a almacén?**

.....
.....

2. **¿Los registros de las operaciones de almacén; son llevados por personas que trabajan dentro del almacén?**

.....
.....

3. **¿Cuentan con personal responsable y se encuentra actualizado con los datos de stock de almacén?**

.....
.....

4. **¿Quién es el responsable de almacén?**

.....
.....

5. **¿Mediante que técnica y medio de lleva el control de las mercaderías que salen para la venta?**
.....
.....
6. **¿Existe órdenes de salida o requisiciones para la salida de mercadería de almacén para la venta?**
.....
.....
7. **¿Los procedimientos relacionados a almacén se encuentran escritos en algún manual?**
.....
.....
8. **¿Cuenta con el personal adecuado y capacitado para realizar los trabajos de almacén?**
.....
.....
9. **¿Se informa de manera inmediata a gerencia sobre faltante, rechazos o cualquier novedad en la recepción de mercadería?**
.....
.....
10. **¿Qué procedimiento se realiza para la buena conservación de la mercadería?**
.....
.....
11. **¿Se realiza inventario de las mercaderías de almacén de manera periódica?**
.....
.....
12. **¿Se lleva un stock mínimo de los productos para realizar las compras; y evitar almacenaje por mucho tiempo o desabastecimiento?**
.....
.....

ANEXO N° 2: MODELO DE “CONTROL INTERNO DE ALMACÉN”



MANUAL DE CONTROL INTERNO DE ALMACEN.

EMPRESA INVERSIONES HUERTA GRANDE EIRL.

FECHA: / /

INTRODUCCION.

La Empresa Inversiones Huerta Grande EIRL, empresa comercializadora del sector Dulcería, cuya actividad es la actividad es la compra y venta de kinkones, manjares, natillas, etc. y la posterior venta; en dicho proceso hay una etapa que adquiere mucha importancia; nos referimos a almacén; sobre el cual es necesario establecer las medidas necesarias para el control de las operaciones propias del área, con la finalidad de mantener el orden, conservación y salvaguardar los productos para entregar en óptimas condiciones.

OBJETIVOS.

Tiene por objetivo proveer Normas y procedimientos necesarios para lograr un adecuado control interno en el área de almacén de la empresa.

ALCANCE:

- Gerente de la empresa.
- Jefe o encargado de almacén.
- Trabajador de almacén.

NORMAS GENERALES.

Condiciones de almacén.

- El ambiente destinado como almacén debe contar con las condiciones de seguridad, que garantice la conservación de los productos, impidiendo el ingreso de calor o humedad y garantice en cuanto a los lugares de acceso sea solo para los autorizados por la gerencia.
- Destinar un área cerca a la puerta de ingreso (recepción), en el cual se pueda verificar las cantidades, condiciones y fechas de vencimiento de los productos que ingresan a almacén.
- El espacio debe dividirse en secciones y contar con estantes, casilleros o plataformas y de ser posibles su rotulación, el cual permita ordenar y estar de fácil acceso para su despacho o salida de almacén.
- Evitar la acumulación de productos en las áreas sobre el cual se desplazan los trabajadores de almacén.

Responsabilidades del jefe de almacén.

- Comprobar que el personal del área de almacén no tenga acceso a los registros contables o información relevante.
- Verificar la veracidad de la documentación de entrada y salida de productos.
- Verificar que los almaceneros o trabajadores de almacén dejen evidencia escrita sobre novedades encontradas producto de control efectuado en el área.

- Estar en constante comunicación con los trabajadores de almacén, presto a solucionar cualquier consulta respecto al área (las que están a su alcance).
- Verificar las hojas de kardex de los productos para evitar desabastecimiento o tener muchas unidades de un producto.
- Informar de manera permanente al área de contabilidad para el registro de las operaciones contables.

Responsabilidad de los almaceneros.

- Realizar la verificación física de los productos recibidos y comunicar al jefe de almacén.
- Comunicar al jefe de almacén de toda novedad encontrada, o consulta relacionada a su labor en el área de almacén.
- Realizar las anotaciones con letra legible en los kardex de cada producto.
- Comunicar al jefe de almacén sobre los pedidos u órdenes de salida de productos de almacén.
- Velar por el constante orden, conservación y salvaguardar los productos del área de almacén.

Ubicación de los productos.

- Los productos que tienen mayor fluidez deben ser ubicados en la parte mas accesible.
- Los productos susceptibles a deterioro, desgaste o rotura deben estar visibles para evitar complicaciones.
- Los productos Líquidos o bebidas deben colocarse en la parte inferior ante un posible derrame.
- De existir productos que van a ser destinados a otra función específica es recomendable separar de los demás para evitar su manipulación.

Recepción y despacho de productos.

- Los productos recibidos deben ser verificados y contados, independientemente de lo consignado en el comprobante de pago, ya que ello puede variar.
- Para verificar un producto deberá hacerlo otra persona, diferente a quien recibió los productos o realizó el informe de recibido.
- En caso de productos líquidos presenten derrames se debe verificar el precinto de seguridad y el buen estado de su contenido.
- En almacén debe contar con una relación del personal autorizado, es decir que tiene acceso a la manipulación de los productos.

Control de productos en almacén.

- El material ya entregado debe contar con sus documentos de salida.
- De todos los documentos de entrada deben haberse realizado físicamente.
- Implementar tarjetas de control (kardex) por cada producto de fácil llenado adecuado a la empresa, y que cada movimiento y sea de entrada o salida sean anotados en ella.

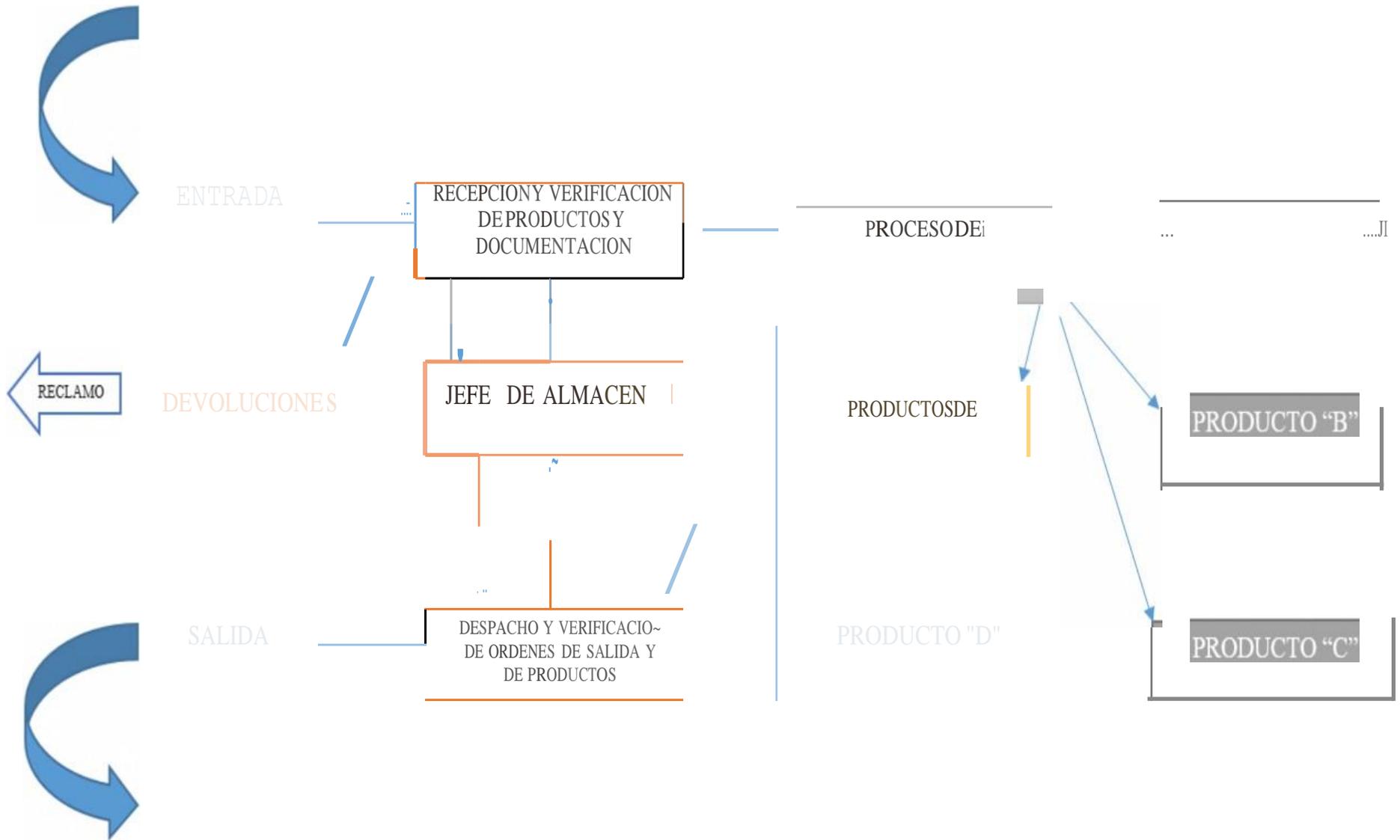
Salida de productos de almacén.

- La salida de productos del área de almacén debe tener los documentos al efectuarse el despacho de los productos almacenados.
- Emisión de la solicitud de entrega.
- Firma autorizada de que formula el pedido.
- Vale de entrega de almacén.
- Firmas autorizadas de recibido y despacho.

Devolución de productos a proveedores.

- En caso de que los productos verificados en recepción no coinciden con los pedidos o con lo consignado en los comprobantes de pago, debe realizarse la reclamación correspondiente mediante un informe.
- En caso de averías o deterioros en los cajas se verificará el estado del producto, para proceder a su devolución al proveedor; si el daño no es significativo se realice un acta con las novedades encontradas y de ser posible con la firma del transportista.

**FLUJOGRAMA DE PROCESOS EN EL AREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA INVERSIONES
HUERTA GRANDE E.I.R.L.**



FUENTE: Elaboración propia.

ANEXO N° 3: GUIA DE OBSERVACION			
ENTREVISTADO: ALMACENERO			
AREA: ALMACEN		FECHA: 14/10/2018	
N°	INDICADORES	RESPUESTA	COMENTARIO
1	¿Existe Manual de Organización y Funciones?	NO	No se aprecia, ningún manual que ayude al personal de almacén a desarrollar sus labores diarias.
2	¿Los documentos o comprobantes de almacén se encuentran bien archivados y/o conservados?	NO	Se aprecian comprobantes de pago en lugares inapropiados. y otros registros no se aprecia.
3	¿Existe orden y conservación de los productos en el almacén?	NO	Parte de la mercadería se encuentra en el piso.