

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Influencia del control interno en la gestión del almacén de
comercial Marlene, Barranca 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

Autora:

Ramirez Balabarca, Ada

Asesor:

CPC. Doroteo Camones, Gilder Marcelo

Barranca – Perú

2017

Palabras Clave

Tema: Control Interno

Especialidad: Auditoría

Keywords

Topic: Internal Control

Specialty: Audit

Líneas de investigación

Código OCDE:

5. Ciencias sociales

5.2. Economía y negocios

Economía

Título

Influencia del control interno en la gestión del almacén de comercial

Marlene, Barranca, 2018

Title

Influence of internal control in the management of commercial store

Marlene, Barranca 2016

Resumen

El trabajo de investigación titulado “Influencia del Control Interno en la Gestión del Almacén de Comercial Marlene, Barranca 2016”, tuvo como objetivo principal, determinar la Influencia del Control Interno en la Gestión del Almacén de Comercial Marlene, Barranca 2016, fue una investigación aplicada por el fin que persigue, de tipo descriptiva por su técnica de contrastación, no experimental, y de corte transversal, que utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicada a los trabajadores, además al Gerente General y al administrador de la empresa Comercial Marlene, la misma que constituyó la unidad de análisis, teniendo una población total de 10 trabajadores, los resultados nos demostraron la importancia de identificar los componentes del control interno, eso fue demostrado cuando el 100% de los trabajadores consideran que lo desconocen, y el 60% de los trabajadores consideran que la organización en la empresa es Mala, así mismo el 80% de los trabajadores sostienen que no conocen el Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), por lo que el 80% de los trabajadores desconocen sus funciones de la empresa, así mismo identificar las funciones de la Gestión del almacén es importante, esto fue demostrado cuando el 60% de los trabajadores consideran que es necesario contar con un personal responsable del almacén, de la misma manera es importante identificar las fases del proceso de almacenamiento, esto fue demostrado cuando el 100% de los trabajadores afirman que no se cuenta con formatos de recepción, almacenaje y salida de las mercaderías del almacén.

Abstract

The research work entitled "Influence of Internal Control in the Management of the Marlene Commercial Warehouse, Barranca 2016", had as main objective, to determine the Influence of Internal Control in the Management of the Marlene Commercial Warehouse, Barranca 2016, was applied research For the purpose it pursues, a descriptive type for its contrasting technique, not experimental, and cross-sectional, which used the technique of the survey and how the questionnaire instrument, which was applied to workers, as well as General Manager And the Manager of the company Comercial Marlene, which was the unit of analysis, with a total population of 10 workers, the results showed us the importance of identifying the components of internal control, this was demonstrated when 100% of workers They are not aware of it, and 60% of the workers consider that the organization in the company is Mala, The same 80% of the workers maintain that they do not know the Organization and Functions Manual (MOF) and the Regulation of Organization and Functions (ROF), reason why 80% of the workers do not know their functions of the company, The functions of warehouse management are important, this was shown when 60% of the workers consider that it is necessary to have a personal warehouse manager, in the same way it is important to identify the phases of the storage process, this was demonstrated when 100% of the workers who do not have account with the formats of reception, storage and delivery of warehouse goods.

Índice

	Pág.
Palabras clave.....	i
Título.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Capítulo I: Introducción.....	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	1
1.2. Justificación de la investigación.....	37
1.3. Problema.....	38
1.4. Conceptualización y operacionalización de variables.....	38
1.4.1. Control Interno.....	38
1.4.1.1.Dimensiones.....	38
1.4.2. Gestión de Almacén.....	40
1.4.2.1.Dimensiones.....	40
1.5. Hipótesis.....	41
1.6. Objetivos.....	41
1.6.1. Objetivo general.....	41
1.6.2. Objetivo Especifico.....	41
Capítulo II: Material y método.....	42
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	42
2.2. Población y muestra.....	42
2.3. Técnica e instrumentos de investigación.....	42
2.4. Procesamiento y análisis de la información.....	43
Capítulo III: Resultados.....	44
3.1 Análisis de la encuesta.....	44
Capítulo IV: Análisis y discusión.....	52
Capítulo V: Conclusión y recomendación.....	56
5.1. Conclusiones.....	56
5.2. Recomendación.....	58

Referencias bibliográficas.....	59
Agradecimiento.....	62
Anexos.....	63
Anexo n°1 Matriz de consistencia.....	63
Anexo n°2 Matriz de operacionalización	64
Anexo n°3 Cuestionario.....	66

Índice de tablas y gráficos

	Pág.
Tabla N° 01	44
Tabla N° 02	44
Tabla N° 03	45
Tabla N° 04	45
Tabla N° 05	46
Tabla N° 06	46
Tabla N° 07	47
Tabla N° 08	47
Tabla N° 09	48
Tabla N° 10	48
Tabla N° 11	49
Tabla N° 12	49
Tabla N° 13	50
Tabla N° 14	50
Tabla N° 15	51

Capítulo I: Introducción

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1. Antecedentes

(Ramon Ruffner, 2008) Sostiene que el control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables”.

(Taboada Allende, 2011) Sostiene que las gerencias de las organizaciones públicas y privadas a nivel internacional, que están en la línea de la modernidad, están alentando permanentemente a la mejora de su gestión, preocupados que ésta se lleve a cabo con economía, eficiencia, eficacia y transparencia; habiéndose generado nuevas corrientes y orientaciones administrativas, que estimulan a las administraciones, a mejorar los controles internos de las organizaciones, de tal forma que se fortalezca la imprescindible confianza de la sociedad, y otros actores, en la fidelidad de la información económica y administrativa de las organizaciones y elevar la profesionalidad y ética de los trabajadores y directivos de la misma, garantizando la calidad y transparencia en la gestión”. Asimismo (Taboada Allende, 2011) Sostiene que el Control Interno, es una herramienta muy potente para la Administración de la entidad, el control interno contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera muchos

beneficios a la administración de la organización, en todos los niveles de la entidad, así como, en todos los procesos, sub procesos y actividades”.

(Chunga Vergara, 2014) Sostiene que en la actualidad las empresas comerciales para tener éxito y ser competitivas en contextos empresariales complejos y cambiantes deben estar adecuadamente organizadas, con la correspondiente delegación de facultades, exige también la implantación de aquellos controles necesarios para conseguir que las responsabilidades delegadas por los propietarios y directivos se conserven íntimamente unidas a los mismos. Pese a la complejidad empresarial, se pueden mantener y orientar la actuación de la empresa en el camino fijado para alcanzar los objetivos propuestos. Por ese motivo las empresas establecen planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumple según las directrices marcadas por la dirección. Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, entonces una empresa unipersonal no necesita de un sistema de control complejo. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas, los dueños pierden control y es necesario un mecanismo de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. Con la organización de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones más es necesario se hace la existencia de un sistema de control interno estructurado”.

(Amaro Gonzales, 2013) Sostiene que, desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forma parte, por lo que de alguna manera se tenían tipos de control para evitar desfalcos; por tal situación, es necesario que la empresa establezca un control interno, ya que con esto será administrativa y legal. Sin embargo, se observa que la gran mayoría de las empresas comerciales no se encuentran adecuadamente organizadas y que su sistema de control interno no tiene la debida atención de los directivos; esto ocasiona serios inconvenientes cuando se analiza su Gestión en un determinado periodo, lo que ha derivado en un serio problema el cual es necesario abordarlo para asegurar un eficiente y eficaz desarrollo del Sistema de Control Interno”.

(Paz Novoa, 2012) Sostiene que lo que se espera del Control Interno es que brinde la mayor seguridad para la Consecución de los objetivos, a través de la correcta aplicación de los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la alta dirección, quien a su vez debe actuar como un supervisor para que dichos lineamientos sean cumplidos. El Control Interno no puede evitar que se realicen malas prácticas por parte de los colaboradores de una organización, sin embargo, permite tomar medidas correctivas a tiempo evitando pérdidas importantes a la entidad”.

(FIAEP, 2014) - Fundación Iberoamericana de Altos estudios Profesionales, Sostiene que el Almacén es el sitio o lugar destinado a guardar, proteger, custodiar y despachar toda clase de materiales y/o artículos. La palabra Almacén proviene de Almagacen, vocablo árabe que significa "Tesoro", por tal significación se identifica el almacén y sus mercancías como un tesoro muy valioso, apreciado que se debe guardar, custodiar y cuidar para el futuro. La formulación de una política de inventario para un departamento de almacén depende de la información respecto a tiempos de entrega, disponibilidades de materiales, tendencias en los precios y materiales de

compras, son las mejores fuentes de información. Esta función controla físicamente y mantiene todos los artículos inventariados, se deben establecer resguardos físicos adecuados para proteger los artículos de algún daño de uso innecesario debido a procedimientos de rotación de inventarios defectuosos y a robos. Los registros de deben mantener, lo cual facilitan la localización inmediata de los artículos”.

(Aidima, 2009) – Instituto Tecnológico, Sostienen que el proceso de la función logística es que trata de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, así como el tratamiento e información de los datos generados”.

(Rubio Ferrer & Villarroel Valdemoro) Sostiene que la razón de ser de todo almacén radica en el hecho de que el ser humano debe guardar aquello que produce, para consumirlo poco a poco o conforme a sus necesidades. El hombre produce bienes en un lugar determinado y en un tiempo determinado, pero necesita consumirlos con regularidad. La existencia de un almacén se fundamenta por la imposibilidad de eliminar el tiempo que transcurre entre la fabricación para el consumo de un producto y el acto en sí mismo del consumo, ya sea porque no se puede ajustar la oferta a la demanda, o por las propias características del bien (perecederos, inflamables, etc.) También existen razones que son puramente económicas y que dan sentido a los almacenes: Puede ser más provechoso para la empresa comprar en grandes cantidades y así reducir el precio del producto, a pesar de que se necesite mayor espacio para su almacenamiento. Asimismo, el almacén forma parte del proceso distributivo, pues es el último eslabón en la cadena de suministros de los productos a los clientes, conectando el departamento de compras con el departamento de distribución física”.

(Educación Virtual) Sostiene que la función de almacenaje es una parte fundamental del sistema de distribución total y representa un punto de separación entre los aspectos de la oferta y la demanda de cualquier negocio. Tradicionalmente, la naturaleza física de la operación ha puesto énfasis en su intensivo grado de trabajo, exigiendo un elevado nivel de gestión y control por parte del hombre. El rápido crecimiento del soporte tecnológico ha ofrecido una oportunidad para conseguir una mayor eficacia y eficiencia. Este soporte tecnológico va desde la introducción de mejores equipos de manipulación y almacenaje hasta la utilización de sistemas de control computarizados. Al igual que sucede con otros elementos de la función de distribución, como por ejemplo el transporte y la administración de inventarios; al almacén le conciernen dos objetivos principales: costo y servicio. El principal objetivo es conseguir una posición óptima en relación a estos dos factores a través de: La minimización del costo total de la operación. Y la provisión de los niveles de servicio deseados. Para conseguir estos objetivos, la gestión de almacenes necesita considerar sus tres principales elementos: recursos humanos, espacio y equipos, los cuales dan lugar al costo total de operación del almacén. Este costo total depende del nivel de productividad de cada uno de los elementos y de cómo éstos interactúan. Y, el nivel de servicio ofrecido a los clientes viene determinado por la eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos utilizados para recibir, almacenar y expedir productos.

(Sierra Y Acosta, Guzmán Ibarra, & García Mora) Sostiene que la administración de almacenes e inventarios es vital para la productividad de una organización. Cuando se lleva a cabo una gestión de almacenes de manera tradicional se incurre en muchos vicios y errores que impactan negativamente al cliente final. Una empresa que pretenda ser competitiva en su mercado deberá calcular y valorar las ventajas que puede generarle la administración de almacenes. Así mismo, las empresas o instituciones cuya

naturaleza no sea fabricación y/o comercialización de mercancías, también deben hacer énfasis en lo mismo para obtener los beneficios que esto conlleva, y hacer del almacén un área estratégica para la consecución de objetivos. Por lo contrario, las empresas que lleven a cabo una administración de almacenes empírica corren el riesgo de enfrentarse a serios problemas que puede reflejarse cuantitativamente al momento de auditorías tanto contables como administrativas, ya sea internas o externas, o bien también pueden reflejarse en errores que pueden impactar en el cliente final, sin dejar de lado el famoso “robo hormiga” o pérdidas económicas por el deficiente manejo de materiales y/o producto terminado. Por lo anterior, es indispensable conocer y aplicar las herramientas y técnicas más avanzadas que permitan facilitar las tareas administrativas y humanas en los diferentes procesos de la administración de almacenes e inventarios y sobre todo, que permitan optimizar los recursos financieros y materiales de una manera muy importante en los resultados del negocio. Podemos destacar, que gran parte del éxito de una empresa depende de manera directa del modo en que se gestionen los recursos materiales alojados en los almacenes. Para poder cumplir de manera adecuada con los pedidos realizados por todos y cada uno de los clientes es necesario contar con un sistema automatizado que permita visualizar un panorama general de los productos almacenados relacionándolos en tiempo real con la demanda.

Por lo tanto, El Control Interno, es una herramienta muy potente para la Administración de la Entidad El Control Interno contribuye fuertemente a obtener una Gestión óptima, toda vez que genera muchos beneficios a la administración de la organización, en todos los niveles de la entidad, así como, en todos los procesos, sub procesos y actividades. Y la gestión de almacenes, consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica.

(Guevara Daga & Quiroz Huamani, 2014), en su tesis titulada **“Aplicación del Sistema de Control Interno para Mejorar la Eficiencia del Área de Logística en la Empresa Constructora Rial Construcciones y Servicios S.A.C. 2014”**, para obtener el título Profesional de Contador Público, concluye que: La empresa constructora Rial Construcciones y Servicios SAC, presenta una anarquía administrativa por ausencia de un sistema de control que le oriente a desarrollar sus actividades de manera coherente y consistente, las cuales se traducen en la ausencia de un manual de funciones , la ausencia de planificación de las necesidades de materiales inadecuada programación de las compras desconocimiento del stock en algunos periodo de tiempo, clasificación empírica de los inventarios , entre otros lo cual con lleva al deterioro de la situación económica financiera de la empresa. La implementación de un sistema de control interno al área de logística vuelve más rentable la empresa desde el punto de vista del control del recurso materiales y monetario; pues al implementar una serie de políticas para controlar más eficientemente el flujo de los materiales se evita posibles pérdidas por errores y se proporciona seguridad a la empresa y al ser reordenadas estas actividades, arroja una situación más realista de la verdadera posición económica y financiera de la empresa.

(Vera Cabrera & Vela Chuquizuta, 2015), en su tesis titulada **“Evaluación del Control Interno de Almacén y su Incidencia en la Rotación de Inventarios de la Empresa Ajeper del Oriente S.A, en la Ciudad de Tarapoto, Periodo 2013”**, para obtener el Título de Contador Público, concluye que el control interno que se realiza en el almacén de la empresa AJEPER es inadecuado en un 73% de acuerdo a las respuestas de los trabajadores, ya que el personal encargado no verifica las entradas de los camiones, de igual manera la gerencia no toma interés en conocer los proceso deficientes dentro de la empresa y de esta manera tener una mejor

gestión, por otro lado existe elevada pérdidas por vencimiento de productos por mala ubicación por el pequeño espacio que el almacén registra.

(León Guanilo, 2011), en su tesis titulada **“La Importancia que tiene la Planificación y la Gestión del Inventario en la Distribuidora Representaciones y Servicios en General San Francisco S.A.C”**, para obtener el Título de Contador, llegó a la siguiente conclusión: Hay efectos negativos en la rentabilidad de la empresa al no contar con una planificación de almacén delimitando al directivo tomar decisión al momento de realizar los pedidos correspondientes debido a que la información de los saldos no son los reales. El poder contar con un proceso que permita vincular las diferentes funciones de cada una de las áreas es fundamental para poder tomar decisiones de manera más eficiente sin tener que incurrir en procesos innecesarios. En la distribuidora, el inventario cumple con la función de brindar un buen nivel de servicio a sus clientes. Es por ello que busca diversificar la cantidad de productos que maneja al igual que la cantidad de proveedores con los que trabaja. De esta manera se puede brindar a los clientes una mayor variedad de productos en el momento que lo necesitan. La falta de un control de almacén tiene incidencia negativa en la consistencia de los estados financieros ya que la empresa refleja las existencias de acuerdo a la documentación más no como están en la actualidad llegando a tener resultados no favorables para la empresa.

(Misari Argandoña, 2012), en su tesis titulada **“El Control Interno de Inventarios y la Gestión en las Empresas de Fabricación de Calzado en el Distrito de Santa Anita”**, para obtener el Título Profesional de Contador Público, concluye que El control interno de inventarios es un factor determinante en el desarrollo económico de las empresas del sector de fabricación de calzados. La actualización permanente del registro sistemático de inventarios da como resultado el eficiente cálculo y

proyección de la distribución y marketing de los productos elaborados. Las revisiones físicas periódicas permiten la actualización y rotación de los inventarios, evaluando las existencias que no tienen mucha salida, y como resultado estableciéndose agresivas campañas de marketing para evitar pérdidas a la empresa. La aplicación de un eficiente control de inventarios servirá como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo.

(Chunga Vergara, 2014), en su tesis titulada **“El Sistema de Control Interno como Soporte para la Eficiente Gestión de Inventarios en las Empresas Comerciales de la Provincia De Huaura”**, para obtener el Título Profesional de Contador Público, concluyó que el Sistema de Control Interno como soporte influye significativamente en la Gestión de Inventarios en las Empresas Comerciales que desarrollan sus actividades en el ámbito geográfico de la Provincia de Huaura, por cuanto es un proceso efectuado por las Gerencias de las mismas diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto a la efectividad y eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables y la adhesión a las políticas establecidas en lo que refiere especialmente a la compra, custodia y empleo del principal activo que tienen como son los inventarios, cuyos controles deben asegurar una Gestión eficiente de los mismos en un período determinado.

(Zarpan Alegria, 2013), en su tesis titulada **“Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Abastecimiento para detectar Riesgos Operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca -2012”**, para obtener el Título Profesional de Contador Público, se concluyó que en la evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento en la municipalidad distrital de Pomalca, se identificaron cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en

el área. Los riesgos detectados en el área se detallan a continuación: Adquisición de Productos innecesarios para la satisfacción de necesidades de las áreas usuarias, como consecuencia de que la municipalidad distrital de Pomalca no realiza todas sus adquisiciones en confirmación con los requerimientos de almacén. Excesivo Costo de bienes adquiridos de la Municipalidad, como resultado de que no existe una cotización y una evaluación adecuada en el momento de adquirir los bienes en la modalidad de menor cuantía. Extravió, deterioro, robo sistemático de bienes almacenados, se presenta este riesgo como producto de que no existen restricciones en cuanto al ingreso al almacén del personal que labora en la entidad. Presentar información no confiable de las existencias, como consecuencia de que no se evidencia actividades de control. Deficiente desempeño del recurso humano como consecuencia de encontrarse no capacitado para desempeño de sus funciones, a causa de que la entidad no capacita a sus colaboradores donde parte del personal de la municipalidad no tiene conocimiento (Manual de procesos y funciones de la entidad y de la normativa vigente Ley de contrataciones y adquisiciones del estado, Normas técnicas de control interno del sector público, Guía de implementación de control interno del sector Publico).

(Alvarado Veletanga & Tuquiñahui Paute, 2011), en su tesis titulada **“Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo Coso, Aplicado a la Empresa Electro Instalaciones en la Ciudad de Cuenca”**, para obtener el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, se concluye lo siguiente: Una vez concluido este trabajo de investigación podemos decir que el Control Interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las

operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración. Este trabajo puede ayudar a administrar a las empresas para el logro de objetivos por lo que fue monopolizado por los componentes del Modelo COSO, por lo cual deben alinearse con los objetivos de la entidad y aquellos con cada departamento, estableciendo coordinación entre departamentos y control adecuado de las operaciones. El control interno permite a una organización limitar los fraudes o apropiaciones, limita las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los limite. Aplicar el modelo COSO como herramienta para desarrollar un Sistema de Control Interno o para evaluar el control de Electro Instalaciones permitió realizar un análisis de los riesgos de esta, a partir de la identificación de sus objetivos estratégicos y factores críticos de éxito. La responsabilidad de la autoridad máxima es fortalecer el control interno con evaluaciones periódicas que detecten a tiempo las dificultades que afecten al logro de objetivos.

(Villamil Torres, 2015), en su tesis titulada **“La Implementación del Control Interno de Inventarios para el Sector Droguista de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría – NIAS”**, para obtener el Título de Contador Público, se concluyó lo siguiente: Para diseñar el sistema de control interno en el área de inventarios en las droguerías, con la participación de un Contador Público, Auditor y un Asesor especialista en diseño de un sistema de control interno eficiente, que pueda evaluar, detectar y prevenir las causas administrativas que provocan debilidades en el control interno, para el manejo de medicamentos, productos de aseo, cosméticos, etc. Las causas contables que provocan deficiencias en el control interno tales como: Deficiencias en la revisión y falta de ubicación

adecuada de los inventarios pueden ser detectadas por el Contador y Auditor, porque es la persona idónea en asuntos contables, fiscales y de control y quienes pueden diseñar, un sistema de control interno aplicado al rubro de inventarios, eficiente y eficaz. El diseño de un sistema de control interno de inventarios, para establecer el método que pueda ser aplicado en el registro, ubicación, valuación, rotación y distribución de productos ya que el inventario es el rubro más importante para las droguerías. Las droguerías para aumentar la eficiencia en los controles contables, establezca un sistema de control interno para obtener beneficios de un mejor control administrativo y contable, un adecuado registro y control de sus operaciones y utilizar los resultados como herramienta para medir la liquidez de la entidad.

(Pérez Salazar, 2010), en su tesis titulada **“Diseño de un Sistema de Control Interno en el Área de Inventarios de una Empresa que se dedica a la Venta de Maquinaria, Repuestos y Materia Prima para la Industria Alimenticia”**, para obtener el Título de Contador Público y Auditor en el Grado Académico de Licenciado, se concluyó que Se confirma la hipótesis planteada sobre la unidad de análisis sujeto de estudio, en la cual se necesita de un Contador Público y Auditor como asesor, para diseñar el sistema de control interno en el área de inventarios de maquinaria, repuestos y materia prima, con la participación de un Contador Público y Auditor como asesor especialista para el diseño de un sistema de control interno eficiente, que puede evaluar, detectar y prevenir las causas administrativas que provocan debilidades en el control interno, para el manejo de maquinaria, repuestos y materia prima de una empresa comercial. Las causas contables que pueden provocar deficiencias en el control interno tales como, desconocimiento en aspectos fiscales, deficiencias en la revisión y falta de ubicación adecuada de los inventarios, pueden ser detectadas y corregidas por un Contador Público y Auditor, porque es la persona idónea

en asuntos contables, fiscales y de control y quien puede diseñar, un sistema de control interno aplicado al rubro de inventarios, eficiente y eficaz. El diseño de un sistema de control interno de inventarios, para establecer el método que pueda ser aplicado en el registro, ubicación, valuación, rotación y distribución de productos de una empresa que se dedica a la venta de maquinaria, repuestos y materia prima, es una de las bases adecuadas, que fundamentan las ventajas para una empresa.

(Hemeryth Charpentier & Sánchez Gutiérrez, 2013), en la tesis titulada **"Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los Almacenes, para Mejorar la Gestión de Inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la Ciudad De Trujillo - 2013"**, para obtener el Título Profesional de Contador Público y Licenciado en Administración, en la que se llegó a la siguiente conclusión: Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área. El personal de almacenes tiene un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma. Con la inversión en equipos y maquinarias se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; además, que permitirá estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorar la gestión de los inventarios y hacer un seguimiento al trabajo que realizan los almaceneros que se contrastará con los inventarios físicos mensuales. Se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios. En los almacenes de Obras

se encontró desorganización; ya que los materiales no tenían un sitio específico de almacenamiento, lo que generaba desorden y congestión en dicha área. Esto nos conlleva a proponer una buena distribución física de los almacenes y llevar en práctica la Filosofía de las “5S” que permitió tener más orden y cuidado en la manipulación de los materiales sin que eso lleve a pérdidas por deterioro.

(Albujar Ranago & Huamán Irrazabal, 2014), en la tesis Titulada **“Estrategias de Control de Inventarios para Optimizar la Producción y Rentabilidad de la Empresa Agro Macathon S.A.C.”**, para obtener el Título de Contador Público, se concluyó lo siguiente: El presente trabajo de investigación permite confirmar la hipótesis planteada, ya que se ha determinado que en efecto La empresa Agro Macathon SAC. No cuenta con un control adecuado para sus inventarios, aunque su control no es tan minucioso. La empresa no efectúa el control de sus inventarios a través de un Kardex o tarjeta de control visible Bincard que le permita conocer en tiempo real el número exacto de los insumos que mantiene para la alimentación de las vacas. Debido a que la empresa cuenta con un gran número de vacas, es complicado definir el coste de la alimentación del ganado, ya que no pueden saber cuánto es la cantidad exacta que requiere el ganado según las diversas categorías que existen en el establo y de acuerdo a ello preparar su alimentación necesaria. Entre los puntos críticos que existen en la empresa tenemos que no cuentan con datos precisos en la preparación de los alimentos, ya que no existe un control de los insumos utilizados ni cuentan con parámetros establecidos sobre las cantidades requeridas siendo su empleo arbitrario. Ya que no se cuenta con información precisa de sus suministros no se tienen información real de la rentabilidad que le genera esta actividad, tampoco se tiene determinado la producción real que generan las vacas ya que no hay un control específico para ello.

(Cárdenas Rabanal, Santisteban Atoche, Torres Goicochea, & Pacheco Asmad, 2010), en la tesis titulada **“Efectos del Control Interno de Inventarios en la Rentabilidad de la Empresa de Reparación y Fabricaciones Metálicas Inversiones y Servicios Generales Jorluc S.A.C”**, para obtener el Título de Contador Público, se concluyó que la empresa JORLUC SAC no cuenta con un procedimiento eficiente para el control de sus inventarios, además de la falta de confirmaciones y revisiones de la documentación con el inventario físico, permitiendo encontrar faltantes y sobrantes de los materiales para la fabricación de los productos. La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones para la compra y recepción de materiales, originando incumplimiento de actividades de supervisión que se refleja en los inventarios de los materiales, suministros y productos terminados. La empresa no dispone de procedimiento documentados ni de las respectivas autorizaciones, para la compra de algunos suministros o la salida de los materiales en el proceso de producción respectivo. Carece de una adecuada programación de las compras. Estas se realizan de acuerdo a los pedidos fijos de los clientes y por simple inspección visual. Se emplea una distribución inadecuada en el almacenamiento de los materiales. No se considera el flujo de movimiento y rotación de los materiales. La ineficiencia en el control de los inventarios de la empresa permite que la empresa pierda 150 000 nuevos soles anuales aproximadamente.

(Hurtado Jacobo, 2013), en su tesis titulada **“El Control Interno de las Existencias y su Incidencia en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Curtidora Orión S.A.C., en la Ciudad de Trujillo, Año 2012”**, para obtener el Título de Contador Público, se llegó a determinar que la aplicación de un sistema de control interno de las existencias, produce un efecto positivo en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduría Orión S.A.C. Gracias al diagnóstico realizado se pudo identificar

que la falta de control en las existencias es ocasionado por las siguientes razones: El control de existencias con el que trabaja actualmente la empresa, es ineficiente. No se toma correctamente un inventario físico. Carece de una categorización de los materiales, en cuanto al criterio de valor monetario. No se cuenta con un sistema que establezca cuánto y cuándo comprar, minimizando costos. Con la aplicación de categorización que se hace en el Sistema ABC, se puede saber cuáles son los materiales, insumos o productos terminados que requieran mayor control, ya sea porque su valor monetario lo requiere o porque son productos con mucha demanda o relevancia. La falta de Control Interno acarrea directamente pérdidas de los Bienes, trayendo como consecuencia disminución en el margen de Utilidad. Podemos observar que el margen de utilidad en el 2012 fue de 1.73% siendo menor al 2013 de 4.91%, debido al exceso de inventarios que se obtuvo en ese año, así como en sus gastos operativos.

1.1.2. Fundamentación científica

La presente investigación tendrá como bases teóricas y conceptuales las siguientes menciones:

1.1.2.1. Definición de control interno

(Del Toro Ríos, Fonteboa Vizcaino, Armada Trabas, & Santos Cid, 2005), define al Control Interno como el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos de confiabilidad de la información, eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas, control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

1.1.2.2. Características del control interno

Según (Del Toro Ríos, Fonteboa Vizcaino, Armada Trabas, & Santos Cid, 2005) las características del control interno son:

- a. Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- b. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- c. En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.
- d. Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados; no la total.
- e. Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.
- f. Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos.

1.1.2.3. Objetivos del control interno

Entre los objetivos del control interno podemos mencionar:

- a. Salvaguardar los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- b. Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y financieros, que son utilizados por la dirección para una adecuada toma de decisiones.
- c. Incentivar la eficiencia en el uso de los recursos
- d. Estimular el seguimiento de las prácticas decretadas por la gerencia.
- e. Promover, evaluar y velar por la seguridad, calidad la mejora continua de todos los procesos en general.
- f. Adoptar medidas de protección para los activos físicos en forma adecuada.

g. Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones

h. Generar una cultura de control en todos los niveles de la organización

Según (Ramon Ruffner, 2008) los objetivos del control interno deben lograr:

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y el control.
3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
6. Idoneidad y eficiencia del recurso humano.
7. Crear conciencia de control

1.1.2.4. Tipos de control interno

Control externo

Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control.

Control interno

Es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la

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

1.1.2.5. Componentes del control interno

Según los autores (Del Toro Ríos, Fonteboa Vizcaino, Armada Trabas, & Santos Cid, 2005) los componentes del control interno son los siguientes:

i. Ambiente de control

El ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad. Es ilógico pensar que si los directivos de la organización no tienen en primer nivel de importancia el Control Interno los trabajadores lo asuman.

Para la creación y evaluación de este componente existen normas establecidas cuyo contenido explicaremos a continuación.

Es de todos los componentes, la base para el desarrollo del resto y se basa en elementos claves, tales como:

- ✓ La filosofía y estilo de dirección.
- ✓ La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- ✓ La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- ✓ Las formas de asignación de responsabilidades, de administración y desarrollo del personal.
- ✓ El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

- ✓ En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

La dirección de la entidad y el auditor interno, pueden crear un ambiente adecuado si:

- ✓ Existe una estructura organizativa efectiva
- ✓ Sanas políticas de administración
- ✓ Aceptación de leyes y políticas que serán aceptadas de mejor forma si se expresan por escrito.

ii. Evaluación de riesgos

Una vez creado el ambiente de control se está en condiciones de proceder a una evaluación de los riesgos, pero ¡cuidado!, usted no puede evaluar algo que previamente no haya identificado; por tanto, el proceso de identificación de los riesgos comienza paralelamente con el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de comunicación e información necesarios a lo largo y ancho de la entidad.

Debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas y operacionales se modifican de forma continua, se hacen necesarios mecanismos para identificar y minimizar los riesgos específicos asociados con el cambio, por lo que cada vez es mayor la necesidad de evaluar los riesgos previos al establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización.

Por tanto, se hace imprescindible establecer los objetivos globales de la entidad, y las estrategias para su logro. En este análisis deben considerarse aspectos como:

- a.** Que la dirección tenga establecido sus objetivos globales, así como el desglose de los mismos por cada área o dependencia. Estos objetivos deben tributar a la misión y visión de la entidad.

- b.** Que la información relacionada con el cumplimiento de los objetivos globales y específicos sea del análisis de los directivos, así como del conocimiento de los trabajadores en general, incluyendo la valoración de éstos.
- c.** Que las estrategias asumidas estén en plena correspondencia con los objetivos trazados por la entidad, buscando con esto un resultado cuantitativo (la eficiencia de su implantación) y un resultado cualitativo (haciendo una valoración de la eficacia desde el punto de vista de los resultados, lo logrado y hacia dónde llega el beneficio).
- d.** Que la adquisición, distribución y/o redistribución de los recursos materiales, financieros e incluso humanos estén en correspondencia con las estrategias seguidas para el logro del cumplimiento de los objetivos de la manera más eficaz posible.
- e.** Que cada una de las actividades que se planifiquen y desarrollen en las distintas áreas estén en plena correspondencia con los objetivos específicos de las mismas, evitando ante todo que los esfuerzos se desvíen a otras que cambien el sentido de las áreas y de la entidad.
- f.** Los objetivos específicos serán abiertos en todas las áreas logrando con ello el control de los recursos materiales, financieros y humanos con la misma intensidad y necesidad.
- g.** Tener en cuenta los ciclos de operaciones de la entidad en el diseño de los objetivos específicos, que pueden estar enmarcados en:
 - ✓ Entrega, recepción o expedición de mercancías.
 - ✓ Operaciones materiales, financieras y de recursos humanos.
 - ✓ Marketing o ventas.
 - ✓ Servicio al cliente.
 - ✓ Compra o aprovisionamiento.
 - ✓ Desarrollo o reingeniería de los procesos tecnológicos.
 - ✓ Selección, inducción, capacitación, rotación-promoción y sanción de los recursos humanos.

- ✓ Gestión de la entidad; tanto de su desempeño con terceros, como de los riesgos, incluyendo los de las posibles pérdidas y de los trabajadores.
- ✓ Tecnologías de la información y las comunicaciones.
- ✓ Planificación, organización y dirección.
- ✓ Proceso del movimiento del personal, descripciones de funciones de trabajo y de nóminas.
- ✓ Valoración de los costos de la producción y los servicios.
- ✓ Proceso del cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- ✓ Proceso de atención al hombre y sus familiares.
- ✓ Cuidado y conservación de los medios y recursos de la entidad.
- ✓ Falta de experiencia y preparación de los ejecutivos y trabajadores para con su desempeño.

Otro elemento esencial es que la entidad logre identificar los objetivos importantes (factores críticos de éxito) para conseguir los objetivos globales, unidos a la participación de todos los niveles de dirección en la fijación de los objetivos y que estos directivos conozcan hasta qué punto están comprometidos en la consecución de los mismos.

iii. Actividades de control

Después de identificados y evaluados los riesgos podrán establecerse las actividades de control con el objetivo de minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que, para los objetivos de la organización, tendrían si ocurrieran.

Cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los directivos y los auditores internos si existieran, con el objetivo de poder asegurar que el Control Interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva a actividad de control para, de lo contrario, ser sustituida por otra.

Es en este momento cuando se observa con mayor claridad la naturaleza del Control Interno con sus enfoques de prevención y autocontrol, donde la organización será capaz de identificar sus puntos vulnerables y erradicarlos con oportunidad. Por supuesto, la actividad de monitoreo puede ser efectuada por terceros (auditores externos, organismo superior, etc.) pero siempre será menos efectiva para los intereses de la entidad.

Aunque algunos tipos de actividades de control están relacionadas solamente con un área específica, con frecuencia afectan a diversas áreas, ya que una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a otras áreas. De este modo, las actividades de control en el área de operaciones también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así el sistema propicia un desempeño integrado. Un ejemplo de esto es la creación del Manual de Procedimientos.

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros; los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente.

A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- ✓ Preventivo y correctivos
- ✓ Manuales/Automatizados o Informáticos
- ✓ Gerenciales o directivos

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuáles son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones.

Las cuestiones que se exponen a continuación muestran la amplitud abarcadora de las actividades de control, aunque no constituyen la totalidad de ellas.

- ✓ Análisis efectuados por la dirección.
- ✓ Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
- ✓ Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, recálculos, análisis de consistencia, prenumeraciones.
- ✓ Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos.
- ✓ Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.
- ✓ Segregación de funciones.
- ✓ Aplicación de indicadores de rendimiento.

En este componente deben incluirse todas las normativas vigentes en el país referidas a Control Interno.

iv. Información y comunicación

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar la entidad de forma adecuada. Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de informes a terceros.

También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro: “las responsabilidades del control han de tomarse en serio”. Los trabajadores tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de Control Interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros; como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno.

Los informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz., incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal:

- ✓ **Ascendente:** Que las mismas tengan la obligatoriedad de llegar a los niveles de dirección correspondiente, no sólo con el objetivo de su aprobación, sino del conocimiento y toma de decisiones en consecuencia de los mismos.
- ✓ **Descendente:** Que se conozcan las interioridades de la misma hasta el nivel inferior de la entidad que tiene que ver con la información, con el

objetivo de lograr su debida sustentación primaria y la debida retroalimentación del problema.

- ✓ **Transversal:** Que logra la necesidad de dirigirse de una manera que no sea recta, buscando una retroalimentación cruzada, y con ello lograr distintas interpretaciones y análisis del problema.

La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales; todo ello teniendo en cuenta la necesidad no sólo del entendimiento del problema, sino de buscarle las soluciones más colegiadas y adecuadas.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria y, en ambos casos, importa contar con medios eficaces, como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados.

v. Supervisión y monitoreo

El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, o mediante un equipo de auditores internos, así como por el propio Comité de Control que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano.

Las evaluaciones separadas o individuales son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

El objetivo de esta norma es asegurar que el Control Interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

En consecuencia, algunas de las cuestiones a tener en cuenta para ello son:

- ✓ Constitución del Comité de Control integrado, al menos, por un dirigente del máximo nivel y el auditor interno. Su objetivo sería la vigilancia del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo.
- ✓ En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

Actividades continuas: Son aquellas incorporadas a las actividades normales o recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevivientes.

Evaluaciones puntuales: Podríamos señalarlas mediante consideraciones tales como:

- ✓ Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que estos conllevan, la competencia y experiencia de quienes realizan los controles y los resultados de la supervisión continuada.
- ✓ Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión, de la auditoría interna incluidas en el planeamiento o solicitadas especialmente por la dirección, y por los auditores externos.
- ✓ Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema; o sea, que los controles existan, estén formalizados, que se

apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos y que resulten aptos para los fines perseguidos.

- ✓ Responden a una determinada metodología con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.
- ✓ El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad. Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces; si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren un mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros.

Debe confeccionarse un plan de acción que contemple:

- ✓ El alcance de la evaluación.
- ✓ Las actividades de supervisión continuadas existentes.
- ✓ La tarea de los auditores internos y externos.
- ✓ Áreas o asuntos de mayor riesgo.
- ✓ Programa de evaluaciones.
- ✓ Evaluaciones, metodología y herramientas de control.
- ✓ Presentación de conclusiones y documentación de soporte.
- ✓ Seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes.

1.1.2.6. Elementos del control interno

Según (Ramon Ruffner, 2008) los elementos del control interno son:

i. Plan de organización

Aun cuando no existe un solo concepto para definir organización, se entiende que ella se refiere a una estructura formalizada mediante la cual se identifican y grafican actividades y funciones, se determinan los cargos y las

correspondientes líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación. La organización proporciona el armazón que define las actividades que serán planeadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas.

El organigrama describe la estructura formal de la entidad.

Involucra, por lo tanto:

- ✓ Determinación de funciones y actividades fundamentales para cumplir con los fines de la entidad.
- ✓ Integración de las funciones y actividades en unidades orgánicas.
- ✓ La jerarquización de la autoridad de manera que los grupos o individuos separados por la división de funciones en el trabajo actúen coordinadamente y enmarcados en claras líneas de responsabilidad.
- ✓ Identificación de áreas clave y líneas de información.

Un plan de organización adecuado se sustenta principalmente en lo siguiente:

- ✓ Independencia entre unidades operativas, sin que esto signifique ruptura de los canales de comunicación.
- ✓ Reconocimiento de la necesidad de una efectiva segregación de funciones (operación, registro y custodia).
- ✓ Fijación de líneas de responsabilidad y delegación de autoridad apropiadas.

Algunos factores a considerar para evaluar el plan de organización institucional se resumen a continuación:

La estructura organizacional debe ser lo más simple posible. Las responsabilidades funcionales deben segregarse con el fin de que una sola persona no controle todas las etapas relacionadas con una operación.

Cada funcionario debe estar facultado para tomar decisiones y cumplir efectivamente con sus atribuciones con lo cual se vitan atrasos o inercia en la entidad.

La responsabilidad de cada persona debe estar definida en forma precisa para que no pueda ser evadida o excedida en su ejercicio. La delimitación de responsabilidad permite evitar transferir las deficiencias incurridas a otras personas por inacción o acción inapropiada.

Un funcionario que asigna funciones y delega autoridad a sus subordinados debe implementar mecanismos adecuados de control, con el fin de determinar si las tareas asignadas vienen cumpliéndose satisfactoriamente.

Los empleados a quienes se les ha delegado autoridad están obligados a operar según los términos del encargo, debiendo consultar a su superior en casos de excepción.

Toda persona está obligada a informar a su superior por la manera en que cumplió con sus tareas y por los resultados obtenidos en relación con lo que debió lograrse.

La entidad debe ser tan flexible como para permitir una adecuada sincronización con los cambios en su estructura organizacional, a consecuencia de cambios políticos y objetivos de las operaciones.

Los organigramas o manuales de funciones son muy útiles para la comprensión de la organización de una entidad, sus líneas de autoridad y asignación de funciones y responsabilidades; evitándose la duplicidad de funciones o el conflicto al asignarlas.

ii. Planeamiento de actividades

El planeamiento de actividades se orienta a determinar las necesidades de la entidad en cuanto a recursos financieros y humanos.

Al elaborar sus planes y proyectos la entidad debe considerar los aspectos siguientes:

- ✓ Los fondos autorizados y las limitaciones y restricciones.
- ✓ La necesidad de llevar a cabo todos los programas y proyectos y operaciones, de acuerdo a criterios de eficiencia y economía. La necesidad de cautelar que todos los recursos asignados sean utilizados en forma correcta y para los fines para los que fueron autorizados.

iii. Política

Se puede definir política como la declaración general que guía el pensamiento durante la toma de decisiones. La política es una línea de conducta predeterminada que se aplica en una entidad para llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas. La política puede clasificarse en:

- **Política general**

Se establece para todas las entidades y para un caso específico. Generalmente se origina fuera de la entidad, como las leyes y los reglamentos directivos de sistemas administrativos.

- **Política específica**

Es establecida por las altas direcciones de cada entidad y afectan a ésta en su totalidad.

- **Política para unidades**

Son aquellas establecidas en operatividad. Los niveles más bajos y su aplicación están limitados a las unidades operativas dentro de una misma entidad. Los siguientes criterios son aplicables a la política de cada entidad:

- ✓ Establecer la política por escrito y organizarla en forma sistemática en guías o manuales, según los casos, para permitir efectuar las actividades autorizadas en forma efectiva, eficiente y económica, así como proporcionar seguridad razonable de que los recursos se encuentran debidamente protegidos.
- ✓ Comunicar la política a todos los funcionarios y empleados de la entidad cuyas obligaciones contribuyan al logro de sus objetivos.
- ✓ Elabora la política en concordancia con la normatividad correspondiente y ser coherente con la política general dictada.
- ✓ Revisar la política en forma periódica debido al cambio de circunstancias, cuando se considere necesario.

iv. Procedimientos operativos

Son los métodos utilizados para efectuar las actividades de acuerdo con las políticas establecidas. También son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción que detallan la forma exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Existe relación directa entre los procedimientos y las políticas. Una política aplicada por toda entidad es conceder a su personal vacaciones, los procedimientos establecidos por el Área de Personal para poner en práctica esa política deben permitir programar las vacaciones para evitar interrupciones en el ritmo de trabajo y llevar registros apropiados para asegurar que cada empleado disfrute de sus vacaciones.

Los mismos criterios a considerar para el establecimiento de la política de la entidad son aplicables a los procedimientos:

- ✓ Para promover la eficiencia y economía en las operaciones, los procedimientos aprobados deben ser simples y del menor costo posible. Para las operaciones que no son mecánicas en su ejecución, los procedimientos deben permitir el uso del criterio en situaciones fuera de lo común.
- ✓ Para reducir la posibilidad de errores e irregularidades, los procedimientos deben estar coordinados de manera que el trabajo realizado por un empleado sea revisado por otro, en forma independiente de sus propias obligaciones funcionales.
- ✓ Debe existir un programa adecuado de revisión periódica y mejora continua de los procedimientos aprobados.

v. Personal

La operatividad del sistema de control interno no depende exclusivamente del diseño apropiado del plan de organización, políticas y procedimientos, sino también de la selección de funcionarios con habilidad y experiencia y

de empleados capaces de poder ejecutar sin dificultad los procedimientos establecidos por la administración.

Los elementos a considerar en el control del personal son:

- **Entrenamiento continuo**

Cuanto mejores sean los programas de capacitación, más apto será el personal. Esto permitirá la identificación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado y reducirá la ineficiencia y el desperdicio.

- **Eficiencia**

Después de la capacitación, la eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad. El interés de la administración por medir y alentar la eficiencia constituye una forma de contribuir al logro de los objetivos del control interno.

- **Integridad y ética**

Constituye una de las columnas principales en que descansa la estructura del control interno.

- **Retribución**

Es un factor importante a considerar, dado que el personal que es compensado adecuadamente está dispuesto a lograr los objetivos de la entidad con entusiasmo y concentrar su atención en prestar con más eficiencia sus funciones y responsabilidades.

1.1.2.7. Principios del control interno

El Control es la medida de los resultados obtenidos y su confrontación con los resultados esperados, analizando las desviaciones.

Para un adecuado Control Interno es importante tomar en cuenta los siguientes principios:

- ✓ Equilibrio en la delegación de responsabilidades, incluyendo la dotación de los recursos de control respectivos para asegurar el debido cumplimiento de las mismas.

- ✓ Orientación logro de objetivos estableciendo medidas de desempeño para la evaluar su cumplimiento. Mantener un sentido de la oportunidad con la que se realizan las actividades, a que para que un control sea eficiente, es necesario que sea oportuno y suficiente.
- ✓ Prevenir desviaciones para anular o disminuir su efecto adoptando medidas preventivas, con la debida anticipación a su ocurrencia. Aplicar el principio de excepción que se dirige específicamente hacia los puntos realmente necesarios, lo que genera reducción de costos y tiempo.
- ✓ Independencia. Los responsables del control no deben estar involucrados en las actividades sujetas a la observación por el mismo.
- ✓ Preservar el medio ambiente a través de prácticas amigables con la naturaleza en los procesos de toda entidad.

La aplicación de estos principios se vuelve importante para generar un ambiente de control adecuado que asegure la correcta determinación de los lineamientos por parte de la gerencia y su adecuado seguimiento con el fin de revisar en forma periódica la consecución de los objetivos

1.1.2.8. Definición de gestión de almacén

Según (Rubio Ferrer & Villarroel Valdemoro) la gestión de almacenes es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semi-elaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados. La función de la gestión de almacenes termina cuando los elementos almacenados pasan a ser pedido. Desde este momento, la responsabilidad pasa al proceso de gestión de pedidos y distribución.

Según (FIAEP, 2014) - Fundación Iberoamericana de Altos estudios Profesionales, la palabra Almacén proviene de Almagacen, vocablo árabe

que significa "Tesoro", por tal significación se identifica el almacén y sus mercancías como un tesoro muy valioso, apreciado que se debe guardar, custodiar y cuidar para el futuro”.

1.1.2.9. Funciones de los almacenes

Según (FIAEP, 2014) las funciones de los almacenes son las siguientes:

- ✓ Mantienen las materias primas a cubierto de incendios, robos y deterioros.
- ✓ Permitir a las personas autorizadas el acceso a los materiales almacenados.
- ✓ Mantiene informado al departamento de compras, sobre las existencias reales de materia prima.
- ✓ Lleva en forma minuciosa controles sobre las materias primas (entradas y salidas)
- ✓ Vigila que no se agoten los materiales (máximos – mínimos)

1.1.2.10. Función de gestión de almacén

Según (Aula) las funciones de Gestión de almacén son las siguientes:

- ✓ Protección de los productos almacenados contra incendios, robos y deterioros.
- ✓ Controlar el acceso de las personas autorizadas al acceso de los elementos almacenados.
- ✓ Control exhaustivo de las existencias en todo momento.
- ✓ Informar de manera precisa y constante al departamento de compras del nivel de existencias.
- ✓ Recepción e identificación de la mercancía.
- ✓ Controlar la salida de artículos.
- ✓ Marcar y ubicar la mercancía para facilitar su accesibilidad.

1.1.2.11. Proceso de almacenamiento

El almacenamiento es un proceso técnico del abastecimiento y sus actividades están referidas a:

- ✓ Ubicación de bienes
- ✓ Custodia de los bienes
- ✓ Control de los bienes.

Todo ello para asegurar sus condiciones óptimas, evitar una utilización no autorizada y facilitar su traslado a los usuarios que los requieren.

1.1.2.12. Fases del proceso de almacenamiento

El proceso de almacenamiento consta de las siguientes fases:

- a) **Recepción:** a partir del momento en que los bienes han llegado a las instalaciones del almacén; termina con la ubicación de los mismos en la zona de tránsito y su puesta a punto para efectuar la verificación y control de calidad.
- b) **Verificación y Control de Calidad:** consiste en revisar cuantitativa y cualitativamente los bienes recibidos, para determinar que estén de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas y que las cantidades remitidas coinciden con las requeridas.
- c) **Aceptación:** acción de aceptar o rechazar el ingreso de un bien entregado por un proveedor, en función del resultado del proceso de verificación y control de calidad realizado previamente. No se puede aceptar un bien que no cumpla con las características físicas, químicas, funcionales o administrativas especificadas en su orden de compra.
- d) **Internamiento:** comprende las actividades que sirven para ubicar físicamente los bienes en los lugares previamente asignados.
- e) **Registro y control:** es la actividad que consiste en registrar los datos referentes a los movimientos de almacén para efectuar las acciones de control sobre su custodia y operación.

f) Custodia y mantenimiento: tiene la finalidad de conservar los bienes almacenados con las mismas características físicas, químicas, funcionales o administrativas en que fueron recibidos, así como efectuar su limpieza y mantenimiento.

1.2. Justificación de la investigación

El trabajo de investigación “Influencia del Control Interno en la Gestión del Almacén de Comercial Marlene, Barranca 2016”, es importante porque ha permitido determinar cómo influye el control interno en la gestión del almacén de comercial Marlene, ya que la problemática que se manifiesta al no existir conocimiento de los componentes del control interno, por lo que el control interno en la empresa es Malo, así como también que la organización es Mala, no contar con el Manual de Organización y Funciones y el Reglamento de Organización y funciones, por lo que hay un desconocimiento de funciones de los trabajadores, lo cual genera un control interno deficiente, con una organización inadecuada lo que ocasiona serios inconvenientes en la gestión del almacén y también cuando se analiza la Gestión en un determinado periodo. Así mismo se consideró la importancia del control interno, porque para tener éxito y ser competitivas las empresas deben estar adecuadamente organizadas, puedan mantener y orientar el camino fijado para alcanzar los objetivos propuestos.

Además que la problemática de Comercial Marlene, es el mismo de otras empresas de tipo Comercial de la Localidad, región y el país; la investigación toma la importancia, cuando se propone que los resultados que se obtengan de este trabajo de investigación, podrán generalizarse a estos mismos segmentos comerciales, y por lo tanto las propuestas de un mejor manejo del Control Interno en la Gestión del Almacén servirán no solamente a la población estudiada, sino a un universo mayor de empresas comerciales de la región y del Perú, a fin de contribuir con propuestas viables que ayuden a combatir el mal uso de la Gestión del Almacén.

1.3. Problema

A través de los años las empresas han evolucionado, en el pasado los propietarios eran a su vez los directivos encargados de la gestión empresarial. En estas circunstancias el control era ejercido por los mismos propietarios, los cuales realizaban las funciones de dirección y supervisaban directa y personalmente el cumplimiento de las normas y directivas establecidas por ellos, es ahí donde se producía un auto control de la función directiva. A medida que aumentó la complejidad de la empresa se fue imponiendo una división del trabajo que tenía por objeto la especialización de los empleados y sus funciones, esto exigía una organización que adecuara los medios necesarios para la consecución de los fines deseados.

Problema general

¿Cómo Influye el Control Interno en la Gestión del Almacén de Comercial Marlene, Barranca 2016?

1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables

1.4.1. Control interno

Control Interno es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos de Confiabilidad de la información, Eficiencia y eficacia de las operaciones, Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas y Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

1.4.1.1. Dimensiones

I. Componentes del control interno

Según los autores (Del Toro Ríos, Fonteboa Vizcaino, Armada Trabas, & Santos Cid, 2005) 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 como: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Seguimiento.

Indicadores

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades del control
- Información y comunicación
- Supervisión y Seguimiento

II. Elementos del control interno

Según (Ramon Ruffner, 2008) los elementos del control interno son el Plan de organización , en la cual se refiere a ella como una estructura formalizada mediante la cual se identifican y grafican actividades y funciones, otro elemento es el Planeamiento de actividades el cual se orienta a determinar las necesidades de la entidad en cuanto a recursos financieros y humanos, el elemento de la Política se puede definir como la declaración general que guía el pensamiento durante la toma de decisiones, los Procedimientos operativos son los métodos utilizados para efectuar las actividades de acuerdo con las políticas establecidas, y por último el elemento de Personal consiste en la operatividad del sistema de control interno no depende exclusivamente del diseño apropiado del plan de organización.

Indicadores

- Plan de organización
- Planeamiento de actividades
- Política
- Procedimiento Operativos

- Personal

1.4.2. Gestión de almacén

La gestión de almacenes es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semi-elaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados. La función de la gestión de almacenes termina cuando los elementos almacenados pasan a ser pedido. Desde este momento, la responsabilidad pasa al proceso de gestión de pedidos y distribución”.

1.4.2.1. Dimensiones

III. Funciones de la gestión de almacén

Según (Aula) las funciones de Gestión de almacén es dar protección de los productos almacenados contra incendios, robos y deterioros, controlar el acceso de las personas autorizadas al acceso de los elementos almacenados, control exhaustivo de las existencias en todo momento, informar de manera precisa y constante al departamento de compras del nivel de existencias, recepción e identificación de la mercancía, controlar la salida de artículos, marcar y ubicar la mercancía para facilitar su accesibilidad.

Indicadores

- Protección
- Control
- Recepción
- Información

IV. Fases del proceso de almacén Falta

El proceso de almacenamiento consta de las fases de recepción, verificación y control de calidad, aceptación, internamiento, registro y control, custodia

y mantenimiento, con el objetivo optimizar el área logística funcional y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización.

Indicadores

- Recepción
- Verificación y control de calidad
- Aceptación
- Internamiento
- Registro y control
- Custodia y mantenimiento

1.5. Hipótesis

Existe influencia del Control Interno en la Gestión del Almacén de Comercial Marlene, Barranca 2016

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General:

Determinar la influencia del Control Interno en la Gestión del Almacén de Comercial Marlene, Barranca 2016

1.6.2. Objetivos específicos:

1.6.2.1. Identificar los componentes del Control Interno.

1.6.2.2. Señalar los elementos del Control Interno.

1.6.2.3. Identificar las Funciones de la Gestión de Almacén.

1.6.2.4. Reconocer las Fases del Proceso de Almacenamiento.

Capítulo II: Material Y Métodos

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Tipo de investigación: La investigación fue aplicada por el fin que persiguió, de tipo descriptiva porque su propósito fue describir el comportamiento de cada una de las variables,

2.1.2. Diseño de investigación: La investigación por su diseño fue no experimental ya que las variables solo fueron observadas, pero no manipuladas, y de corte transversal porque se dio en un periodo de tiempo determinado

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población estuvo determinada por los 10 trabajadores de la empresa Comercial Marlene, la misma que se tomará en el estudio.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas e instrumentos que se emplearon para la obtención de los datos fueron los siguientes:

2.3.1. Técnicas

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, que se empleó con la finalidad de obtener, procesar y comunicar los datos, con el propósito de determinar los objetivos, en el cual se diagnosticó el conocimiento de los trabajadores de la empresa Comercial Marlene, en relación al Control Interno en la Gestión del Almacén.

2.4. Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que es una herramienta conformada por un conjunto de preguntas redactadas de forma coherente y organizada, secuenciada y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, orientada a recoger las opiniones de los trabajadores de la empresa Comercial Marlene, de la ciudad de Barranca, el cual permitió conocer la influencia del control Interno en la Gestión del Almacén de la empresa y con posterioridad este se sometió a juicio de expertos sobre el contenido para realizar los ajustes pertinentes y determinar su confiabilidad.

2.5. Procedimiento y análisis de la investigación

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que aplico a un programa, donde se obtuvo las tablas y gráficos estadísticos correspondientes de las preguntas planteadas; luego, dichos resultados se analizaron tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación como:

- Tabulación de la información recopilada
- Interpretación de resultados para implementar la cultura tributaria y las obligaciones tributarias de los comerciantes del Centro Comercial Barranca.

Con esta información obtenida se dio la confirmación de las hipótesis y el cumplimiento de los objetivos planteados.

2.6. Del cuestionario aplicado

Para aplicar el cuestionario, se convocó a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene, de la ciudad de Barranca, previa indicación de las instrucciones, se procedió a formular las preguntas que estuvieron redactadas de forma coherente y organizada, secuenciada y estructurada de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación. Para el procedimiento de la información obtenida, se utilizó el programa Excel, luego se realizó la tabulación de la información mediante tablas por cada una de las preguntas y gráficos, para procesar a analizar e interpretar los resultados obtenidos.

Capítulo III: Resultados

3.1. Análisis de la Encuesta:

Tabla N° 01: Desconocimiento de los Componentes del Control Interno

Respuesta	Numero	Porcentaje
• Si	0	0%
• No	10	100 %
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene

Interpretación:

Del gráfico N° 01, encontramos que el 100 % de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, desconocen los componentes del control interno.

Tabla N° 02: El Control Interno de la empresa debe mejorar

Respuesta	Numero	Porcentaje
• Buena	2	20%
• Regular	2	20%
• Mala	6	60%
total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene

Interpretación:

Del gráfico N° 02, encontramos que el 60 % de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, reconocen que el control interno en la empresa es malo, el 20% reconoce que es regular y otro 20% que es bueno.

Tabla N° 03: Actualización y organización de la información.

Fuente	Respuesta	Numero	Porcentaje
e	• Si	2	20%
	• No	8	80 %
total		10	100%

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene.

Interpretación:

Del gráfico N° 03, encontramos que el 80% de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, reconocen que la información documentaria no está actualizado ni organizada, mientras que el 20% considera que sí.

Tabla N° 04: Necesidad de la supervisión de un especialista para tener un buen control interno.

b	Respuesta	Numero	Porcentaje
•	Si	7	70%
	No	3	30 %
total		10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene.

Interpretación:

Del gráfico N° 04, encontramos que el 70 % de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, reconocen que es necesario la supervisión de un especialista para tener un buen control interno, mientras que el 30% considera que no es necesaria la supervisión.

Tabla N° 05: Organización de la empresa

Respuesta	Numero	Porcentaje
• Bueno	2	20%
• Regular	2	20%
• Malo	6	60 %
total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene.

Interpretación:

Del gráfico N° 05, encontramos que el 60% de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, reconocen que la organización de la empresa es Mala, mientras que el 20% considera que es Regular y un 20% que es Buena.

Tabla N° 06: Existe desconocimiento del Manual de Organización y Funciones y del Reglamento de Organización y Funciones MOF y ROF de la empresa.

Respuesta	Numero	Porcentaje
• Si	2	20%
• No	8	80 %
total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene.

Interpretación:

Del gráfico N° 06, encontramos que el 80 % de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, sostienen que no conocen el Manual de Organización y Funciones y el Reglamento de Organización y Funciones (MOF y ROF) y el 20% que si tienen conocimiento.

Tabla N° 07: Los trabajadores desconocen sus funciones

Respuesta	Numero	Porcentaje
• Si	2	20%
• No	8	80 %
total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene.

Interpretación:

Del gráfico N° 07, encontramos que el 80% de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, afirman que desconocen sus funciones de trabajo, mientras que el 20% considera que si lo conocen.

Tabla N° 08: Responsable del almacén

Respuesta	Numero	Porcentaje
• Si	6	60%
• No	4	40 %
total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene.

Interpretación:

Del gráfico N° 08, encontramos que el 60% de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, reconocen que si hay un responsable del almacén, mientras que el 40% considera que no hay un responsable de dichas funciones.

Tabla N° 09: Infraestructura adecuada del almacén

Respuesta	Numero	Porcentaje
• Si	8	80%
• No	2	20 %
total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene.

Interpretación:

Del gráfico N° 09, encontramos que el 80% de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, reconocen que si existe una adecuada infraestructura del almacén, mientras que el 20% considera que no existe.

Tabla N° 10: La distribución del almacén no facilita el trabajo en el despacho de la mercadería.

Respuesta	Numero	Porcentaje
• Si	8	80%
• No	2	20 %
total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene.

Interpretación:

Del gráfico N° 10, encontramos que el 80% de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, reconocen que la actual distribución del almacén si facilita el trabajo en el despacho de la mercadería, mientras que el 20% considera que no.

Tabla n° 11: No hay codificación ni rotulación de las mercaderías en el almacén.

Respuesta	Numero	Porcentaje
• Si	0	0%
• No	10	100 %
total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene.

Interpretación:

Del gráfico N° 11, encontramos que el 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, reconocen que no hay codificación ni rotulación de las mercaderías en el almacén.

Tabla N° 12: No existen formato de recepción, almacenaje y salida de mercadería.

Respuesta	Numero	Porcentaje
• Si	0	0%
• No	10	100 %
total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene.

Interpretación:

Del gráfico N° 12, encontramos que el 100% de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, reconocen que no existen formato de recepción, almacenaje y salida de la mercadería.

Tabla N° 13: Verificación de la mercadería al momento de su recepción.

Respuesta	Numero	Porcentaje
• Si	6	60%
• No	4	40 %
total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene.

Interpretación:

Del gráfico N° 13, encontramos que el 60% de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, reconocen que si se verifica la mercadería al momento de la recepción, mientras que el 40% considera que no se realiza la verificación.

Tabla n° 14: No se informa las diferencias (Sobrante – Faltante) de la mercadería

Respuesta	Numero	Porcentaje
• Si	4	40%
• No	6	60 %
total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene.

Interpretación:

Del gráfico N° 14, encontramos que el 60% de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, reconoce que no se informa las diferencias de la mercadería ya sean sobrantes o faltantes, mientras que el 40% consideran que si se informan.

Tabla n° 15: Existe orden en el almacén.

Respuesta	Numero	Porcentaje
• Si	7	70%
• No	3	30 %
total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Comercial Marlene.

Interpretación:

Del gráfico N°15, encontramos que el 70% de los trabajadores encuestados de la empresa Comercial Marlene, reconocen que si existe orden en el almacén, mientras que el 30% considera que no existe.

Capítulo IV: Análisis y discusión

- 4.1.** A la consulta sobre la identificación de los componentes del control interno, se encuentra que, con respecto a que si conocen los componentes del control interno el 100% de los trabajadores afirman que no tienen conocimiento (TABLA N°1) y el 60% de los trabajadores consideran que el control interno en la empresa es Malo y que debería de mejorar (TABLA N°2), también el 80% de los trabajadores consideran que la documentación no está actualizada ni organizada (TABLA N°3), además sobre si es necesario la supervisión de un especialista para tener un buen control interno el 70% de los trabajadores consideran que si (TABLA N°4). Resultados que coinciden con lo expresado por (Ramon Ruffner, 2008) el cual sostiene que el control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. Asimismo (Paz Novoa, 2012) sostiene que lo que se espera del Control Interno es que brinde la mayor seguridad para la Consecución de los objetivos, a través de la correcta aplicación de los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la alta dirección, quien a su vez debe actuar como un supervisor para que dichos lineamientos sean cumplidos. El Control Interno no puede evitar que se realicen malas prácticas por parte de los colaboradores de una organización, sin embargo, permite tomar medidas correctivas a tiempo evitando pérdidas importantes a la entidad”.
- 4.2.** A la consulta de la identificación de los elementos del control interno se encuentra que, con respecto a la organización de la empresa el 60% de los trabajadores afirman que es Malo (TABLA N°5), así mismo a la consulta si conocen el Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Reglamento Interno de Funciones (ROF) de la empresa, el 80% de los trabajadores afirman que no lo conocen, (TABLA N°6), ya que al consultar si conocen sus funciones

relacionadas su puesto de trabajo el 80% de los trabajadores considera que desconocen sus funciones, (TABLA N°7). Resultados que coinciden con (Chunga Vergara, 2014) el cual sostiene que en la actualidad las empresas comerciales para tener éxito y ser competitivas en contextos empresariales complejos y cambiantes deben estar adecuadamente organizadas, con la correspondiente delegación de facultades, exige también la implantación de aquellos controles necesarios para conseguir que las responsabilidades delegadas por los propietarios y directivos se conserven íntimamente unidas a los mismos. Asimismo (Alvarado Veletanga & Tuquiñahui Paute, 2011), Sostienen que Control Interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración.”.

- 4.3.** A la consulta sobre las funciones de la Gestión de Almacén, se encuentra que, con respecto a si existe un personal responsable del almacén el 60% afirmó que si (TABLA N°8), asimismo con respecto a la infraestructura del almacén el 80% de los trabajadores afirman que la infraestructura del almacén es adecuada (TABLA N°9) y el 80% de los trabajadores consideran que la distribución actual del almacén si facilita el trabajo en cuanto al despacho de la mercadería (TABLA N°10), así mismo el 100% de los trabajadores consideran que las mercaderías en el almacén no están codificadas ni rotuladas (TABLA N°11). Resultados que coinciden con (Sierra Y Acosta, Guzmán Ibarra, & García Mora) los cuales sostienen que la administración de almacenes e inventarios es vital para la productividad de una organización. Cuando se lleva a cabo una gestión de almacenes de manera tradicional se incurre en muchos vicios y errores que impactan negativamente al cliente final. Una empresa que pretenda ser competitiva en su mercado deberá calcular y valorar las ventajas que puede

generarle la administración de almacenes. Asimismo (Rubio Ferrer & Villarroel Valdemoro) sostiene que la razón de ser de todo almacén radica en el hecho de que el ser humano debe guardar aquello que produce, para consumirlo poco a poco o conforme a sus necesidades. El hombre produce bienes en un lugar determinado y en un tiempo determinado, pero necesita consumirlos con regularidad. La existencia de un almacén se fundamenta por la imposibilidad de eliminar el tiempo que transcurre entre la fabricación para el consumo de un producto y el acto en sí mismo del consumo, ya sea porque no se puede ajustar la oferta a la demanda, o por las propias características del bien (perecederos, inflamables, etc.) También existen razones que son puramente económicas y que dan sentido a los almacenes: Puede ser más provechoso para la empresa comprar en grandes cantidades y así reducir el precio del producto, a pesar de que se necesite mayor espacio para su almacenamiento. Asimismo, el almacén forma parte del proceso distributivo, pues es el último eslabón en la cadena de suministros de los productos a los clientes, conectando el departamento de compras con el departamento de distribución física.

- 4.4.** A la consulta sobre la identificación de las fases del proceso de almacenamiento, se encuentra que, con respecto a la existencia de formatos de recepción, almacenaje y salida de las mercaderías del almacén el 100% de los trabajadores afirman que no existen dichos formatos (TABLA N°12) y el 60% de los trabajadores consideran que si se verifica la mercadería en cuanto a cantidad y calidad al momento de su recepción (TABLA N°13), así mismo el 60% de los trabajadores consideran que no se informa las diferencias de mercadería (Sobrante – Faltante) cuando se recibe (TABLA N°14), así mismo el 70% de los trabajadores consideran que si existe orden en el almacén (TABLA N°15). Resultados que coinciden con (FIAEP, 2014) - Fundación Iberoamericana de Altos estudios Profesionales, en la que sostiene que el Almacén es el sitio o lugar destinado a guardar, proteger, custodiar y despachar

toda clase de materiales y/o artículos.... ", por tal significación se identifica el almacén y sus mercancías como un tesoro muy valioso, apreciado que se debe guardar, custodiar y cuidar para el futuro. Asimismo (Aidima, 2009) – Instituto Tecnológico, sostienen que el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, así como el tratamiento e información de los datos generados”.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- 5.1.1.** Con respecto a la identificación de los componentes del Control Interno en la empresa Comercial Marlene, se concluye que el 100% de los trabajadores no lo pueden identificar, así mismo el 60% de los trabajadores consideran que el control interno en la empresa es Malo y que esperan que este factor mejore, así mismo opinan en un 80% que la documentación no está actualizada ni organizada y que esta situación debe mejorara para un mejor control de la información de la empresa, de la misma manera el 70% de los trabajadores opinan que es necesario contar con la presencia de un especialista para tener un buen control interno en la empresa.
- 5.1.2.** Con respecto a la señalización de los elementos del control interno en la empresa Comercial Marlene, se concluye que los trabajadores no lo pueden señalar, así se desprende de la opinión de los trabajadores que el 60% de los trabajadores sostienen que la organización en la empresa es Mala y esperan que eso cambie, así mismo el 80% de los trabajadores afirman que no conocen el Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Reglamento Interno de Funciones (ROF) de la empresa, es por ello que el 80% de los trabajadores desconocen sus funciones, para lo cual se espera que se realice una charla informativa al personal sobre sus funciones.
- 5.1.3.** Con respecto a la identificación de las funciones de la Gestión del almacén, se concluye que los trabajadores si conocen algunas funciones tales como Protección, Control, Recepción, Información, así se desprende de la opinión de los trabajadores que consideran en un 60% que en la empresa si hay un personal responsable del almacén, así mismo el 80% de los trabajadores afirman que la infraestructura del almacén es adecuada, por lo que el 80% del personal sostiene que la distribución actual del almacén facilita el trabajo en cuanto al despacho de la mercadería, pero el 100% del personal sostiene que las mercaderías en el almacén no están codificadas ni rotuladas,

se espera que esta situación mejore para la optimización del uso del almacén.

- 5.1.4.** Con respecto al reconocimiento de fases del proceso de almacenamiento los trabajadores sostienen que no lo conocen, así se desprende de la opinión de los trabajadores que el 100% afirman que no existen formatos de recepción, almacenaje y salida de las mercaderías del almacén, y se espera que esto mejore ya que contar con esos formatos ayudaría a tener la información necesaria y a tiempo para un mejor control del proceso de almacenamiento, así mismo el 60% de los trabajadores sostiene que si se verifica la mercadería en cuanto a cantidad y calidad al momento de su recepción, procedimiento que deberá reforzarse, por lo que el 60% de los trabajadores opinan que no se informa las diferencias de mercadería (Sobrante – Faltante) cuando se recepciona, de la misma manera el 70% del personal sostiene que si hay orden en el almacén.

5.2. Recomendaciones

- 5.2.1.** La empresa Comercial Marlene, de la ciudad de Barranca, debe mejorar tomando en cuenta las necesidades y expectativas de cada uno de los trabajadores y valorar en gran medida la opinión de ellos, para así lograr que el control interno de la empresa mejore y por ende mejore también la gestión del almacén.
- 5.2.2.** La empresa debe realizar estudios sobre cada uno de los aspectos negativos de la misma empresa y de los trabajadores, fortaleciendo conocimientos sobre la importancia del control interno y sus componentes, así también identificar los elementos del control interno, mediante charlas informativas, fortaleciendo su desarrollo personal y que los trabajadores se sientan parte del cambio y desarrollo de la empresa.
- 5.2.3.** La empresa comercial Marlene, debe implementar el Manual de Organización y funciones y el Reglamento de Organización y Funciones y darlo a conocer a todo el personal, mediante charlas, capacitaciones para que de esta manera cada trabajador conozca sus funciones y desempeñen un buen trabajo.
- 5.2.4.** La empresa debe realizar capacitaciones al personal encargado del área de almacén, puesto que el almacén es el lugar donde se protegen a los productos, así mismo la empresa debe codificar y rotular las mercaderías en el almacén para una mejor optimización de la infraestructura del almacén, también implementar los formatos de recepción, almacenaje y salida de las mercaderías del almacén, ya que esto permitirá tener la información necesaria para un mejor control del proceso de almacenamiento.

Referencias bibliográficas

- AIDIMA, I. T. (2009). *Sistemas de Gestión de Almacenes*. Obtenido de http://www.aidima.es/gdp/documentos/Documentos/fpiquer_SGAWeb.pdf
- Albujar Ranago, M. J., & Huamán Irrazabal, S. (2014). *Estrategias de Control de Inventarios para Optimizar la Producción y Rentabilidad de la Empresa Agro Macathon S.A.C.* Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Alvarado Veletanga, M. A., & Tuquiñahui Paute, S. P. (2011). *Propuesta de Implementación de un Sistema de control Interno basado en el Modelo Coso, Aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la Ciudad de Cuenca*. Cuenca - Ecuador: Universidad Politécnica de Salesiana.
- Amaro Gonzales, A. (2013). *Importancia del Control Interno en la Empresa*. Obtenido de <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa>
- Aula, M. (s.f.). *Gestión de Pedidos y Stock*. Obtenido de http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_stock.pdf
- Cárdenas Rabanal, K., Santisteban Atoche, S., Torres Goicochea, O., & Pacheco Asmad, K. (2010). *Efectos del control Interno de Inventarios en la Rentabilidad de la empresa de Reparación y Fabricaciones Metálicas Inversiones y Servicios Generales Jorluc S.A.C.* Trujillo.: Universidad Privada del Norte.
- Chunga Vergara, E. K. (2014). *El Sistema de Control Interno como Soporte para la Eficiente Gestión de Inventarios en las Empresas Comerciales de la Provincia de Huaura*. Huacho.: Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión.
- Del Toro Ríos, J. C., Fonteboa Vizcaino, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. (2005). *Control Interno: II Programa de Preparación Económica para Cuadros: Material de Consulta*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf
- Educación Virtual, U. (s.f.). *Tecnología de Manipulación y Almacenamiento: Introducción a la Gestión de Almacenes*. Obtenido de <https://logispyme.files.wordpress.com/2012/10/manual-de-gestic3b3n-de-almacc3a9n.pdf>
- FIAEP, F. I. (2014). *Control y Manejo de Inventario y Almacén*. Obtenido de <http://fiaep.org/inventario/controlymanejodeinventarios.pdf>
- Guevara Daga, J. C., & Quiroz Huamani, R. Y. (2014). *Aplicación del Sistema de control Interno para mejorar la Eficiencia de la área de Logística en la Empresa Constructora Rial Construcciones y Servicios S.A.C.* Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

- Hemeryth Charpentier, F., & Sánchez Gutiérrez, J. M. (2013). *Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los Almacenes, para mejorar la Gestión de Inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la Ciudad de Trujillo - 2013*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Hurtado Jacobo, E. B. (2013). *El Control Interno de las existencias y su incidencia en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Curtidora Orion S.A.C, en la Ciudad de Trujillo, año 2012*. Trujillo.: Universidad Nacional de Trujillo.
- León Guanilo, P. Y. (2011). *La importancia que tiene la Planificación y la Gestión del Inventario en la Distribuidora Representaciones y servicios en General San Francisco S.A.C*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Misari Argandoña, M. A. (2012). *El Control Interno de Inventarios y la Gestión en las Empresas de Fabricación de Calzado en el Distrito de Santa Anita*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Paz Novoa, L. (2012). *Capítulo I: Control Interno*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>
- Pérez Salazar, E. A. (2010). *Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de Inventarios de una empresa que se dedica a la Venta de Maquinaria, repuestos y Materia Prima para la Industria Alimenticia*. Guatemala.: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Ramon Ruffner, J. G. (2008). *El control Interno en las Empresas Privadas*. Obtenido de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- Rubio Ferrer, J., & Villarroel Valdemoro, S. (s.f.). *Gestión de Pedidos y Stock*. Obtenido de http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_stock.pdf
- Sierra Y Acosta, J., Guzmán Ibarra, M. V., & García Mora, F. (s.f.). *Administración de Almacenes y Control de Inventario*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1444/index.htm>
- Taboada Allende, V. (2011). *El Sistema de Control Interno y su Importancia en la Administración Pública*. Obtenido de <https://www.pejeza.gob.pe/asset/docs/sci1.pdf>
- Vera Cabrera, K. D., & Vela Chuquizuta, J. M. (2015). *Evaluación del Control Interno de Almacén y su Incidencia en la Rotación de Inventarios de la Empresa Ajeper del Oriente S.A., en la Ciudad de Tarapoto, Periodo 2013*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.

Villamil Torres, D. P. (2015). *La Implementación del control Interno de Inventarios para el Sector Droguista de Ecuador con las Normas Internacionales de Auditoria - NIAS*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Zarpan Alegria, D. J. (2013). *Evaluación del Sistema de control Interno del área de Abastecimiento para detectar Riesgos Operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca 2012*. Chiclayo.: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios en primer lugar, por haber permitido que logre mis objetivos y metas trazadas, a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, tanto en lo moral como económico, gracias a Ustedes he logrado llegar hasta aquí, y convertirme en lo que soy, gracias a Ustedes hoy puedo decir Si se puede.

Agradezco también a todas las personas que hicieron posible esta investigación, de la misma manera agradezco todos mis profesores que día a día compartieron sus conocimientos, y sus experiencias, logrando de esta manera llegar a ser una profesional competente con principios y valores, y así poder ser útil a la sociedad y servir a mi país.

ANEXO

ANEXO 1 : Matriz de consistencia

Título: Influencia del control interno en la gestión del almacén de comercial Marlene, Barranca 2016

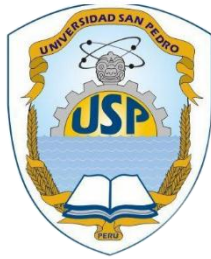
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables
¿Cómo Influye el Control Interno en la Gestión del Almacén de Comercial Marlene, Barranca 2016?	Existe influencia del Control Interno en la Gestión del Almacén de Comercial Marlene, Barranca 2016	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la influencia del Control Interno en la Gestión del Almacén de Comercial Marlene, Barranca 2016</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los componentes del Control Interno. • Señalar los Elementos del Control Interno. • Identificar las Funciones de la Gestión de Almacén. • Reconocer las Fases del Proceso del Almacenamiento. 	<p>Variable 1</p> <p>Control Interno</p> <p>Variable 2</p> <p>Gestión de Almacén</p>

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de las variables

Influencia del control interno en la gestión del almacén de comercial Marlene, Barranca 2016

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable 1 Control Interno	Control Interno es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos de Confiabilidad de la información, Eficiencia y eficacia de las operaciones, Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas y Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.	- Componentes del Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de Control - Evaluación de Riesgos - Actividades de Control - Información y Comunicación - Supervisión y Seguimiento 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Conoce Ud. Los componentes del control interno? 2. ¿Cree Ud. Que el control interno de la empresa es? 3. ¿El archivo de la documentación está debidamente actualizado y organizado? 4. ¿Cree Ud. Que es necesario la supervisión de un especialista para tener un buen control interno?
		- Elementos del Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Organización -Planeamiento de actividades - Política - Procedimientos Operativos - Personal 	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Para Ud. La organización de la empresa es? 6. ¿Conoce Usted el Manual de Organización y Funciones MOF y el Reglamento Interno de Funciones ROF de la Empresa? 7. ¿Conoce Ud. Las funciones relacionadas a su puesto de trabajo?

Variable 2 Gestión de Almacén	<p>La gestión de almacenes es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semi-elaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados. La función de la gestión de almacenes termina cuando los elementos almacenados pasan a ser pedido. Desde este momento, la responsabilidad pasa al proceso de gestión de pedidos y distribución”.</p>	- Funciones de la Gestión de Almacén	<ul style="list-style-type: none"> - Protección - Control - Recepción - Información 	<p>08. ¿Existe un responsable del almacén?</p> <p>09. ¿El almacén cuenta con una infraestructura adecuada?</p> <p>10. ¿Cree Ud. que la distribución actual del almacén facilita el trabajo en cuanto al despacho de mercadería?</p> <p>11. ¿Las mercaderías están codificadas y rotuladas por rubros?</p>
		-Fases del Proceso de Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción - Verificación y Control de Calidad - Aceptación - Internamiento -Registro y control - Custodia y mantenimiento. 	<p>12. ¿Existen formatos de recepción, almacenaje y salida de las mercaderías del almacén?</p> <p>13. ¿Se verifica la mercadería en cuanto a cantidad y calidad e informa al área de compras?</p> <p>14. ¿Se informa sobre alguna diferencia (Sobrante – Faltante) en la recepción de la mercadería?</p> <p>15. ¿Existe orden en el almacén?</p>



ANEXO 3

Cuestionario

- Objetivo** : El presente cuestionario tiene como Objetivo recoger Información
Para Determinar la influencia del Control Interno en la Gestión del Almacén de Comercial Marlene, Barranca 2016.
- Instrucciones** : A continuación, encontrara una serie de preguntas en las cuales deberá marcar con (X) la respuesta que considere correcta. Teniendo en cuenta que la encuesta tiene carácter anónimo se le agradecerá que sus respuestas sean objetivas.

- 01** ¿Conoce Ud. los componentes del Control Interno?
a) Si
b) No
- 02** ¿Cree Ud. que el control interno de la empresa es?
a) Bueno
b) Regular
c) Malo
- 03** ¿El archivo de la documentación está debidamente actualizado y organizado?
a) Si
b) No

- 04** ¿Cree Ud. que es necesario la supervisión de un especialista para tener un buen control interno?
- a) Si
 - b) No
- 05** ¿Para Ud. la organización de la empresa es?
- a) Bueno
 - b) Regular
 - c) Malo
- 06** ¿Conoce usted el Manual de Organización y Funciones MOF y el Reglamento de Organización y Funciones ROF de la empresa?
- a) Si
 - b) No
- 07** ¿Conoce Ud. las funciones relacionadas a su puesto de trabajo?
- a) Si
 - b) No
- 08** ¿Existe un responsable de almacén?
- a) Si
 - b) No
- 09** ¿El almacén cuenta con una infraestructura adecuada?
- a) Si
 - b) No
- 10** ¿Cree Ud. que la distribución actual del almacén facilita el trabajo en cuanto al despacho de mercadería?
- a) Si
 - b) No

- 11** ¿Las mercaderías están codificadas y rotuladas por rubros?
a) Si
b) No
- 12** ¿Existen formatos de recepción, almacenaje y salida de las mercaderías del almacén?
a) Si
b) No
- 13** ¿Se verifica la mercadería en cuanto a cantidad y calidad al momento de su recepción e informa al área de compras?
a) Si
b) No
- 14** ¿Se informa sobre alguna diferencia (Sobrante – Faltante) en la recepción de la mercadería?
a) Si
b) No
- 15** ¿Existe orden en el almacén?
a) Si
b) No