

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS



TESIS

“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
ALMACÉN DE LA EMPRESA PRV – SERVICIOS Y
MANTENIMIENTOS EIRL – SULLANA, PERIODO 2015”

PRESENTADA POR EL BACHILLER

SHIRLEY CAROLINA CASTILLO TORRES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PUBLICO

ASESOR METODOLÓGICO:

Mg. CPC. JURADO ROSAS ADOLFO

PIURA – PERÚ – 2016

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

TESIS

**“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
ALMACÉN DE LA EMPRESA PRV – SERVICIOS Y
MANTENIMIENTOS EIRL – SULLANA, PERIODO 2015”**

BACHILLER: SHIRLEY CAROLINA CASTILLO TORRES

ASESOR: Mg. CPC. JURADO ROSAS ADOLFO

PAGINA DE FIRMAS



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

TESIS

**“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
ALMACÉN DE LA EMPRESA PRV – SERVICIOS Y
MANTENIMIENTOS EIRL – SULLANA, PERIODO 2015”**

APROBADA EN CONTENIDO Y ESTILO

**RODMAN EDUARDO SOUZA REATEGUI Ph.D.
PRESIDENTE**

**Mg. RIMBALDO ERNESTO MONTERO CALLE
MIEMBRO**

**Mg. JOSÉ VENTURA RAMÍREZ RAMAYCUNA
MIEMBRO / SECRETARIO**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
ALMACÉN DE LA EMPRESA “PRV – SERVICIOS Y
MANTENIMIENTOS” EIRL – SULLANA, PERIODO 2015**

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres, que gracias a su esfuerzo y cariño en todos estos años han logrado que culmine satisfactoriamente el presente trabajo.



AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida y guiado por la senda del buen camino, a la plana docente de esta casa de estudios por impartirme los conocimientos adquiridos y a las personas por el apoyo y su valiosa colaboración en brindarnos la información necesaria.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD	ii
PAGINA DE FIRMAS	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRAFICOS	xii
ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS	xiv
ÍNDICE DE FORMATOS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PROBLEMA	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. ANTECEDENTES	6
2.1.1. INTERNACIONAL	6
2.1.2. NACIONAL	7
2.1.3. REGIONAL.....	10
2.2. BASES TEÓRICAS	13

2.2.1.	DEFINICIÓN DE CONTROL	14
2.2.2.	DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO	14
2.2.3.	OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO	15
2.2.4.	PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO	15
2.2.5.	IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO	18
2.2.6.	ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO	18
2.2.7.	COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	19
2.2.8.	ALMACÉN	23
2.2.9.	GESTIÓN DE ALMACÉN	23
2.2.10.	PROBLEMAS EN LOS ALMACENES	24
2.2.11.	SUPERVISIÓN DE ALMACENES	25
2.2.12.	NIC´S (NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD)	25
2.2.13.	INFORME COSO	26
2.2.14.	BREVE RESEÑA DE LA EMPRESA PRV SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS	27
2.2.15.	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	31
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	32
2.4.	IDENTIFICACION DE VARIABLES	35
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION		36
3.1.	AMBITO DE ESTUDIO	36
3.2.	TIPO DE LA INVESTIGACION	37
3.3.	NIVEL DE LA INVESTIGACION	37
3.4.	METODO DE LA INVESTIGACION	37
3.5.	DISEÑO DE LA INVESTIGACION	37
3.6.	POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO	38
3.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.8.	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
CAPITULO IV: RESULTADOS		38
4.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	38
4.1.1.	ANALISIS DE RESULTADO	67

4.2.	DISCUSIÓN	68
CAPITULO V: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL AREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, SULLANA AÑO 2015.		
5.1.	CAPITULO	69
5.1.1.	INTRODUCCIÓN	69
5.1.2.	OBJETIVO	69
5.1.3.	ALCANCE	69
5.1.4.	NIVEL DE ACCESO	70
5.2.	ORGANIGRAMA DEL AREA DE ALMACÉN	70
5.2.1.	MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES	71
5.3.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	74
5.3.1.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	74
CONCLUSIONES		85
RECOMENDACIONES.....		86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA		87
ARTICULO CINETÍFICO		92
ANEXO		127
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA		127
ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES		128
ANEXO 3: CUESTIONARIO.....		133
ANEXO 4: ENTEVISTA		138
ANEXO 5: SOLICITUD DE AUTORIZACION		141
ANEXO 6: CARTA DE AUTORIZACIÓN		142
ANEXO 7: LIQUIDACION DE ORDEN DE MANTENIMIENTO		143
ANEXO 8: LIQUIDACION DE MATERIALES DE LA ORDEN DE MANTENIMIENTO		144
ANEXO 9: INFORME TÉCNICO.....		145
ANEXO 10: ENTRADA Y SALIDA DE MATERIALES		146
ANEXO 11: METRADO Y PRESUPUESTO.....		147
ANEXO 12: JUICIO DE EXPERTOS.....		148



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA PRV	38
TABLA N° 2: EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA PRV	43
TABLA N° 3: ORGANIGRAMA DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES	44
TABLA N° 4: MAQUINARIAS Y EQUIPOS NECESARIOS.....	45
TABLA N° 5: CONTROLES DE MANERA OPORTUNA Y EN EL MOMENTO ADECUADO.....	46
TABLA N° 6: MONITOREO DE LOS BIENES DE LA EMPRESA PRV	47
TABLA N° 7: IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD	48
TABLA N° 8: CAPACITACIÓN PARA SITUACIONES QUE PERJUDIQUEN A LA EMPRESA	49
TABLA N° 9: CAPACITACIONES QUE FORTALEZCAN EL TRABAJO REALIZADO POR LA EMPRESA	50
TABLA N° 10: SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	51
TABLA N° 11: REGISTRO DE MATERIALES EN MANUAL.....	52
TABLA N° 12: TRANSPARENCIA CON LA AUTORIDAD EN CUANTO A LA TOMA DECISIONES ..	53
TABLA N° 13: CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE LA EMPRESA PRV.....	54
TABLA N° 14: LAS OPERACIONES SON EFECTIVAS Y EFICIENTES EN LA EMPRESA PRV	55
TABLA N° 15: EL CUMPLIMIENTO DE LEYES	56
TABLA N° 16: NORMAS SUJETAS A LA EMPRESA PRV	58
TABLA N° 17: ASIGNADOS DE TRABAJOS EN LA EMPRESA PRV	59
TABLA N° 18: TOMAN CONCIENCIA DE LAS ACTIVIDADES	60
TABLA N° 19: EVALUACIONES PARA MEDIR EL RIESGO DE LA EMPRESA PRV.....	61
TABLA N° 20: COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA PRV	62
TABLA N° 21: INCENTIVACIÓN POR LAS ACTIVIDADES	63
TABLA N° 22: PROCEDIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL EN LA EMPRESA PRV...	64
TABLA N° 23: LA COMUNICACIÓN QUE MANEJA LA EMPRESA PARA HACER CONTACTO CON SUS CLIENTES	65
TABLA N° 24: SUPERVISIONES Y MONITOREOS DEL CONTROL INTERNO	66

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 1: CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA PRV	43
GRAFICO N° 2: EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA PRV	44
GRAFICO N° 3: ORGANIGRAMA DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES	45
GRAFICO N° 4: MAQUINARIAS Y EQUIPOS NECESARIOS	46
GRAFICO N° 5: CONTROLES DE MANERA OPORTUNA Y EN EL MOMENTO ADECUADO	47
GRAFICO N° 6: MONITOREO DE LOS BIENES DE LA EMPRESA PRV	48
GRAFICO N° 7: IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD.....	49
GRAFICO N° 8: CAPACITACIÓN PARA SITUACIONES QUE PERJUDIQUEN A LA EMPRESA.....	50
GRAFICO N° 9: CAPACITACIONES QUE FORTALEZCAN EL TRABAJO REALIZADO POR LA EMPRESA	51
GRAFICO N° 10: SISTEMA DE CONTROL INTERNO	52
GRAFICO N° 11: REGISTRO DE MATERIALES EN MANUAL	53
GRAFICO N° 12: TRANSPARENCIA CON LA AUTORIDAD EN CUANTO A LA TOMA DECISIONES	54
GRAFICO N° 13: CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE LA EMPRESA PRV	55
GRAFICO N° 14: LAS OPERACIONES SON EFECTIVAS Y EFICIENTES EN LA EMPRESA PRV ..	56
GRAFICO N° 15: EL CUMPLIMIENTO DE LEYES	57
GRAFICO N° 16: NORMAS SUJETAS A LA EMPRESA PRV	58
GRAFICO N° 17: ASIGNADOS DE TRABAJOS EN LA EMPRESA PRV	59
GRAFICO N° 18: TOMAN CONCIENCIA DE LAS ACTIVIDADES.....	60
GRAFICO N° 19: EVALUACIONES PARA MEDIR EL RIESGO DE LA EMPRESA PRV	61
GRAFICO N° 20: COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA PRV.....	62
GRAFICO N° 21: INCENTIVACIÓN POR LAS ACTIVIDADES	63
GRAFICO N° 22: PROCEDIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL EN LA EMPRESA PRV	64

GRAFICO N° 23: LA COMUNICACIÓN QUE MANEJA LA EMPRESA PARA HACER CONTACTO
CON SUS CLIENTES..... 65

GRAFICO N° 24: SUPERVISIONES Y MONITOREOS DEL CONTROL INTERNO 66

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

FLUJOGRAMA N° 1: POLITICA DE COMPRAS	76
FLUJOGRAMA N° 2: RECEPCION DE MERCADERIA	79
FLUJOGRAMA N° 3: REVISION Y ENTREGA DE MERCADERIA	83

ÍNDICE DE FORMATOS

FORMATO N° 1: CONTROL DE STOCK DE MERCADERIA	77
FORMATO N° 2: REQUERIMIENTO DE COMPRA DE MERCADERIA	78
FORMATO N° 3: COMPROBANTE DE RECEPCION DE MERCADERIA	81
FORMATO N° 4: NOTA DE PEDIDO.....	84

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo por objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno en el Área de Almacén de la empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana, periodo 2015.

La finalidad de la presente es importante para resaltar la falta de atención en cuanto a manuales de organización y funciones en el área de almacén ya que ayudara a llevar un control adecuado de las actividades que se llevan en el almacén.

Esta investigación ha utilizado el diseño de investigación no experimental transversal, cuyos resultados se evidencian a través de libros, revistas, tesis, páginas de internet, entre otros. Los resultados obtenidos son: La práctica del control interno, ayudará a fusionar las áreas de la entidad, con la finalidad de mejorar la efectividad de su función y con ello ofrecer servicios más eficientes; controlar la calidad de los bienes que se adquieren para la distribución del servicio que ofrece la empresa; se creará un manual de organización y funciones en cuanto a los trabajadores del área de almacén, se creará manuales de procedimientos administrativos de control interno. Considerando los resultados alcanzados en nuestra investigación de la caracterización de control interno en el área del almacén, podemos establecer las siguientes conclusiones: En la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS ;La empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS no cuenta con un manual de funciones, ni tiene regulado el perfil de los trabajadores que laboran en el área de almacén; Dentro de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS no se encontró ningún tipo de manual de procedimientos administrativos que regule las acciones a realizar dentro del área de almacén.

Palabras claves: caracterización, sistema, control interno, almacén.

ABSTRACT

The main objective of this research was: To determine and describe the characteristics of Internal Control in the Warehouse Area of the company PRV - SERVICES AND MAINTENANCE EIRL, Sullana, period 2015.

The purpose of the present is important to highlight the lack of attention in terms of organizational manuals and functions in the warehouse area as it will help to keep an adequate control of the activities carried out in the warehouse.

This research has used non-experimental cross-sectional research design, whose results are evidenced through books, journals, theses, internet pages, among others. The results obtained are: The practice of internal control, will help to merge the areas of the entity, in order to improve the effectiveness of its function and thus provide more efficient services; Control the quality of the goods that are acquired for the distribution of the service offered by the company; A manual of organization and functions will be created regarding the workers in the warehouse area, manuals of administrative procedures of internal control will be created. Considering the results obtained in our investigation of the characterization of internal control in the warehouse area, we can establish the following conclusions: In the company PRV - SERVICES AND MAINTENANCE The company PRV - SERVICES AND MAINTENANCE does not have a manual of functions, nor Has regulated the profile of workers working in the warehouse area; Within the company PRV - SERVICES AND MAINTENANCE were not found any kind of manual of administrative procedures that regulates the actions to be carried out within the warehouse area.

Key words: characterization, system, internal control, warehouse.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que daré a conocer, tiene por objeto principal describir las Características de Control Interno en el Área de Almacén de la Empresa PRV - SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS , EIRL; SULLANA periodo 2015. Ésta Empresa nos brinda Servicios el cual es muy importante ya que es energía eléctrica la cual nosotros utilizamos diariamente en nuestros hogares. El tema y el problema de investigación tienen gran importancia para efectos de la presente tesis, además de elaborar el marco teórico, obtención de fuentes oficiales, respecto a la problemática; la evidencia empírica se basa en la recopilación de datos, entrevista, cuestionario a los colaboradores de la empresa.

Nuestra provincia de Sullana cuenta con empresas que nos brindan servicios los cuales PRV destaca por la calidad de servicio que brinda para ello queremos determinar y describir características del control interno en el área de almacén de la Empresa PRV –SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana, año 2015. Así mismo hemos planteado objetivos específicos los cuales son:

- Analizar las características del control interno en el Área de Almacén de la empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana.
- Elaborar un manual de organización y funciones para el área de almacén de la empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana.
- Crear procedimientos administrativos para el área de almacén de la Empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana.

En cuanto a la justificación de la investigación, es importante resaltar las características del control interno en el área de almacén ya que nos ayudara a recolectar la información necesaria para medir la capacidad y el rendimiento de los trabajadores.

Este trabajo de investigación servirá como ejemplo para realizar proyectos similares para los egresados en la carrera de contabilidad.

Finalmente este trabajo de investigación es no experimental transversal, cuyos resultados se evidencian a través de libros, revistas, tesis, páginas de internet, entre otros. Los resultados obtenidos son: La práctica del control interno, ayudará a fusionar las áreas de la entidad, con la finalidad de mejorar la efectividad de su función y con ello ofrecer servicios más eficientes; controlar la calidad de los bienes que se adquieren para la distribución del servicio que ofrece la empresa; se creará un manual de organización y funciones en cuanto a los trabajadores del área de almacén, se creara manuales de procedimientos administrativos de control interno.

CAPITULO I: PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La realidad problemática de ésta investigación es que al analizar las características del control interno en el área de almacén; observamos que no cuenta con manuales de organización y funciones para los trabajadores, así mismo notamos que no existen manuales de procedimientos de control interno en el área de almacén de la empresa; el propósito es analizar las características del control interno en el Área de Almacén, Elaborar un manual de organización y funciones, Crear procedimientos de control interno en el área de almacén; para así lograr que el mecanismo de las actividades y funciones sea beneficioso en la entidad.

En cuanto al problema de la entidad se quiere lograr un avance para mantener un buen prestigio que permita que la empresa sobresalga y ayude en cuanto a servicios a muchos de sus clientes. Las propuestas que se llevaría a cabo serian para que se llevaría a cabo seria para:

Lograr que cada trabajador lleve a cabo su actividad y sea más fácil para el desarrollarla sin problema alguno.

Promover la exactitud y la confiabilidad en los procedimientos a realizar;

Alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía;

Evaluar la eficiencia de las operaciones.

Así mismo podemos salvaguardar todo material y maquinaria de la entidad PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las características del control interno en el área de almacén de la empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana?

1.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar y describir las características del Control Interno en el Área de Almacén de la empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana.

1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Analizar las características del control interno en el Área de Almacén de la empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana.
- Elaborar un manual de organización y funciones para el área de almacén de la empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana.
- Crear procedimientos administrativos para el área de almacén de la Empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En cuanto a la justificación de la investigación, es importante resaltar las características del control interno en el área de almacén ya que nos ayudara a recolectar la información necesaria para medir la capacidad y el rendimiento de los trabajadores que; así mismo ayudara a llevar un control adecuado de los registros que se llevan en el almacén como son: materiales de electricidad (cables, luminarias, sócate, cintas aislantes, focos, postes entre otros) almacenados para protegerlo contra el robo, daño o confusión.

Es necesario caracterizar un plan de control interno en dicha área porque de no hacerlo generamos un descontrol muy visible en la organización y que puede ser aprovechado para robos; cualquier empleado o persona de confianza se puede sentir "invitado" a realizar estas actividades mal intencionadas, que generan pérdidas considerables lo que pueden causar un impacto negativo en el desarrollo o crecimiento de la Empresa PRV – Servicios y mantenimientos EIRL, Sullana.

Como toda empresa o negocio siempre tiene alguna clase de inventario, realizar estos trabajos es bastante complejo es necesario contar con un sistema de información o software que ordene y controle adecuadamente sus productos es decir automatizar las operaciones o registros con la finalidad de tener información real y actualizada.

Es por ello que el presente trabajo de investigación se justifica porque permitirá conocer y describir los principales beneficios o ventajas que nos da el caracterizar el control interno en el área de almacén, asimismo el presente trabajo de investigación servirá como antecedentes para otros estudios posteriores a ser realizados por los estudiantes de nuestra universidad.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. INTERNACIONAL

Solórzano Garcia, Ramón (2004) en su tesis: “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DE GESTIÓN PARA OPTIMIZAR EL USO DE LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS”

Tesis, Ingeniero Comercial en la universidad de Guayaquil; el presente tema de tesis logra diseñar los indicadores que evalúan la eficiencia, efectividad y economía en la presentación del servicio, ayudando a la institución de servicios a mejorar el uso de sus recursos humanos, materiales y financieros.

Con la implementación de este trabajo se obtiene una visión integral de la organización, referente a si está alcanzando los objetivos y metas que se han planteado, así también los recursos utilizados y las acciones ejecutadas, con la finalidad de evaluar su gestión para redefinir sus estrategias en el caso que se amerite. Este sistema también colabora para la realización de auditorías de gestión en el sector público.

Según Catácora, (1996) SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES, PRIMERA EDICIÓN, EDITORIAL MCGRAW HILL, VENEZUELA; nos dice que, el control interno “Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros.”

Pérez Solórzano, (2007) – LOS CINCO COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO:

- Honestidad y responsabilidad,
- Eficiencia y eficacia de las operaciones,

- Fiabilidad de la información,
- Salvaguarda de los recursos; y,
- Cumplimiento de las leyes y norma.

Otra definición de control interno acuerdo a la publicación del señor Pedro Pérez Solórzano “El sistema de control interno está entrelazado con las actividades operativas de la entidad y existe por razones empresariales fundamentales. Es más efectivo cuando los controles se incorporan a la infraestructura de la sociedad y forman parte de la esencia de la empresa. Mediante los controles “incorporados” se fomenta la calidad y las iniciativas de delegación de poderes. Se evitan gastos innecesarios y se permite una respuesta rápida ante las circunstancias cambiantes”.

“El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tiene como objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión contable y administrativa de la empresa”. En resumen, de acuerdo a los conceptos emitidos por varios autores se puede definir al control interno como un conjunto de procedimientos, políticas, normas y planes cuyo objetivo es proporcionar seguridad y confiabilidad de la gestión contable y administrativa que permitan a la empresa alcanzar sus metas y objetivos.

2.1.2. NACIONAL

Rojas, (2011), en su tesis titulada: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS” que tiene como objetivo analizar y reconocer las debilidades y fortalezas del sistema del controles internos, mantener aquellos controles que funcionen correctamente, obteniendo como resultado el buen manejo de actividades dentro de su empresa, así mismo nos muestra las siguientes conclusiones:

1. Antes de iniciar la elaboración de un manual se necesita planear el tiempo para investigar las características particulares de la entidad el tipo de organización, el sistema de control que posee, la entrevista con los encargados de cada tarea, la inspección de documentos (memos, libros) que revelen lo que se hace en la empresa, el tiempo para observar en el lugar de los hechos la realización de los procesos, análisis de alternativas y la elaboración propia del manual.

2. El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

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

4. Los manuales que se elaboran están orientados a las políticas administrativas, los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones.

5. El costo de un sistema de control interno se debe diferenciar por el beneficio general que produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la empresa; como consecuencia, en el proceso de diseño del sistema de control interno conviene considerar que los procedimientos que se dictan no resulten onerosos a la entidad.

Por su parte, Cercado, P. (2012), en su tesis “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA TRUCKS AND A MOTORS DEL PERÚ S.A.C”, DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, CHICLAYO, tras haber realizado las pruebas de cumplimentación correspondientes, llegó a la conclusión de que la empresa contaba en aquel momento con un sistema de control interno que, aunque estable, no era el más adecuado para la optimización de sus recursos, puesto que no contaba con políticas organizativas que pudieran proporcionar un mejor control.

Lisa S. Claudia, (2003), en su tesis, “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOBRE LOS INGRESOS POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS DE LA EMPRESA NUEVO CALIFORNIA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO”

Realizada en la UPAO de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas del año 2003 con el tema cuyas conclusiones después de aplicar el Sistema de Control diseñado son las siguientes:

Al Diseñar un Sistema de Control Interno apropiado a la empresa, fortalecerá su gestión administrativa y operativa, determinando objetivos básicos para llevar a cabo acciones en bienestar de la institución; así mismo, preverá que no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades, evaluará permanentemente al chofer y cobrador, supervisará horarios y rutas de sus trabajadores y controlará el cobro de pasajes e ingresos totales habidos.

Al realizar el diagnóstico de la empresa se determina que no cuenta con un eficiente y completo Sistema de Control Interno sobre sus ingresos, lo que ocasiona irregularidades en el manejo de la empresa, distorsionando sus operaciones e incidiendo en la liquidez institucional.

Arqueros G. Nancy, (2003) en su tesis "SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES LUNA ROTA S.A.C. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO"

Realizada en la UPAO de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas del año 2003 con el tema cuyas conclusiones después de aplicar el Sistema de Control Interno son las siguientes:

La no realización a tiempo de los pagos a los proveedores así como la preparación y emisión de informes financieros a la gerencia general se ha mejorado con la implementación del nuevo Sistema de Control Interno.

El Sistema de Control Interno que se ha implementado, permite incrementar la productividad del área de tragamonedas por ser muy completo y se puede utilizar en muchas empresas similares.

2.1.3. REGIONAL

Ayosa Rivera (2010) En su tesis, "PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ALMACÉN DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE CARGA POR MAYOR" dice q los procedimientos administrativos que se siguen en las diversas operaciones que se realizan en el area de almacen, son ejecutadas de manera inadecuada, debido a que no existen manuales que determinen el correcto flujo que deben seguir cada una de las transacciones del almacen de la empresa.

Se le da poca importancia al manejo de los stocks de mercaderia, esto origina que el Imacen, en ocasiones, no tenga la mercaderia suficiente para cubrir los pedidos de los clientes. Asi mismo se da el caso de mantener stocks excesivos, que representa un problema de capital inmovilizado.

Br. Juan Carlos Guevara, (2014). Tesis: “APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA RIAL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SAC” Universidad Privada Orrego Facultad de Economía. Escuela Profesional de Contabilidad.

Mediante un estudio previo realizado a la empresa se observa las siguientes diferencias: muestra una mala gestión de logística, muestra un escaso control interno. Actualmente si bien han mejorado algunas de estos hechos, el problema persiste.

Tiene como objetivo implementar un sistema de control interno en el área de logística donde tendría una mejora en la distribución y adquisición de materiales de construcción.

Se evidencia que no cuenta con un sistema de control interno en el área de logística para la compra y control de materiales y suministros e construcción, no tiene implementado un manual de organizaciones y funciones (MOF) para el área de logística.

El resultado en la actualidad es que el control interno que están llevando es mediante la aplicación de hojas de cálculos donde se elaboran las ordenes de pedidos y de compras detallando las entradas y salidas de materiales de construcción. Los controles internos son fundamentales para lograr entre otros propósitos un registro exacto de las transacciones y lo consiguiente para la preparación de los reportes financieros confiables.

Por conclusión sin controles internos adecuados, no se asegura un control apropiado para la información financiera y por lo tanto no se lograra tomar decisiones acertadas.

Según Luciana Portilla Calderón, (2016); en su tesis titulada: “IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO DE CONTROL INTERNO APLICADO EN LA EMPRESA GRUPO DON PARCE SAC DE LA CIUDAD DE PIURA”.

La metodología propuesta en este trabajo de tesis para el diseño del proceso tiene como base la planificación estratégica. Es por esta razón que en primer lugar se realiza un análisis sobre situación existente y la misión de la empresa. De esta forma los jefes de esta organización

prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlo. De la metodología propuesta se describen los siguientes pasos:

1. Analizar la misión de la institución: la misión es la razón de ser la empresa y releja la actividad central que realiza.
2. Define la estrategia y los objetivos organizacionales: según la misión se definen las estrategias y los objetivos a cumplir dentro de cada una y estas se encuentran agrupadas en las 4 perspectivas del cuadro de mando integral: Presupuesto, Clientes, Procesos Internos y Aprendizaje Y crecimiento de la Institución.

Como requisito indispensable se deben establecer objetivos estratégicos que indiquen los cambios o impactos que propone realizar la organización en sus diferentes áreas de gestión, para alcanzar la Visión en el futuro. Los objetivos deben tener las siguientes características:

- Ser medibles o cuantificables.
 - Ser alcanzables o factibles de realizar.
 - Estar sujetos a cumplirse en una fecha prefijada o tangible.
 - Ser conocidos o aceptados por todos los miembros de la organización.
3. Analizar los procesos existentes: se debe analizar los procesos que se desarrollan en la empresa identificando las debilidades, actividades y tareas, así diseñarlas de acuerdo a la realidad de la empresa.
 4. Definir procesos nuevos: con la ejecución de las recomendaciones se mejoran los procesos existentes y se crean los nuevos procesos diseñados para alcanzar los objetivos.

Oblea Hidalgo, (2012), en su Tesis “EFECTOS DE TENER UN DEFICIENTE SISTEMA DE CONTROL EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA VOA SRL” concluye que el sistema de control interno empleado en el área de almacén se realiza en forma manual razón por la cual dificulta el control de existencia de materiales, así manifestó el 66.7% de los

encuestados consideran que el nivel de control es medio y el 33.3% que es bajo; dificultando conocer con exactitud los stock físico.

El personal asignado al área de almacén es rotado constantemente, la razón es que al momento de su designación no se toma en cuenta los requisitos exigidos en el Manual de operaciones y funciones de la empresa, colocando a personas que no están capacitadas para ejercer la gestión de inventarios, lo que origina un retraso en las actividades de la misma y una alteración de la información.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. DEFINICIÓN DE CONTROL

Rodrigo Estupiñan Gaitán, (2012). “Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.”

2.2.2. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO

Estupiñan Gaitán (2010), El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

Mantilla Blanco, (2010), El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad en la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- ❖ El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- ❖ El control interno es ejecutado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.
- ❖ Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.

- ❖ El control interno esta engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.

Esta definición de control interno es amplia por dos razones. Primero, es la manera como la mayoría de los ejecutivos principales intercambian puntos de vista sobre control interno en la administración de sus negocios. De hecho, a menudo ellos hablan en términos de control y están dentro de control.

Segundo, acomoda subconjuntos del control interno. Quienes esperan encontrar centros separados, por ejemplo, en los controles sobre información financiera o en controles relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones. De manera similar, un centro dirigido sobre los controles en unidades particulares o actividades de una entidad, pueden modificarse.

2.2.3. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Estupiñan Gaitán (2010) Nos menciona estos objetivos básicos:

- ✓ Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- ✓ Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- ✓ Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- ✓ Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programado.

2.2.4. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Nos dice, CONTADOR, (2000) Los Principios que rigen el Control Interno son los siguientes:

- a) División del trabajo;

b) Fijación de responsabilidad;

c) Cargo y descargo;

A continuación se presenta una breve definición de cada uno de estos principios:

DIVISIÓN DEL TRABAJO:

La esencia de éste principio descansa en la separación de funciones de las unidades operativas de actividades de forma tal que una persona no tenga un control completo de la operación, para lo cual se debe distribuir el trabajo de modo que una operación no comience y termine en la persona o departamento que la inició. De esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra, que trabaja independientemente, pero que al mismo tiempo está verificando la operación realizada, lo que posibilita la detección de errores u otras irregularidades.

Lo esencial es precisar que los procesos de elaboración y aprobación de los documentos primarios, se efectúen por personas distintas a las que los registran y éstos no sean los que elaboran y aprueban los Comprobantes de Operaciones que sirven de base a las anotaciones.

Es necesario dividir las diferentes operaciones en forma tal que los resultados parciales de una operación puedan ser verificados con el resultado de su contabilización.

Se extiende este principio a toda actividad laboral administrativa y debe aplicarse hasta donde las posibilidades del personal lo permitan, esto quiere decir que a pesar de los beneficios que ofrece su aplicación, debe ser objeto de una lógica adecuación cuando la plantilla del personal es pequeña, el aumento del personal con este fin debe ser la última de las alternativas, cuando no haya otra solución, ya que debe tenerse en cuenta que el costo de un control no debe ser superior a los beneficios que se deriven.

FIJACIÓN DE RESPONSABILIDAD:

Que los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración de los documentos pertinentes, permitan determinar en todos los casos, la

responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo. Se parte de la concepción de que las normas y procedimientos estructurados, sobre la base de una adecuada organización, prevean las funciones de cada área, o sea, que hay que hacer, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de una unidad organizativa, expresando el cómo hay que hacer y quién debe hacerlo.

Es importante que los procedimientos definan quién debe efectuar cada operación y que a su vez se establezca en forma obligatoria que se deje evidencia de quién efectúa cada una de ellas en los documentos y registros.

- Definir conceptualmente las responsabilidades.
- Dejar constancia documental de quién efectúa cada operación.

CARGO Y DESCARGO:

Este principio está íntimamente relacionado al de la fijación de responsabilidad, pues facilita la aplicación del mismo cuando es necesario. Debe entenderse el máximo control de lo que entra y sale; cualquier operación registrada en una cuenta contraria a su naturaleza debe ser investigada al máximo.

Consiste simplemente en que cuando se produce una entrega de algo: mercancías, documentos, dinero, etc. (descargo), existe una contrapartida o recepción (cargo). Cuando esta operación se formaliza documentalmente, la persona que recibe, firma el documento asumiendo la custodia de los medios recibidos.

En realidad el objetivo de este principio trata de garantizar que cada modelo, documento o registro, se corresponda con sólo determinado tipo de operaciones perfectamente delimitado, de forma tal que la naturaleza de estas operaciones siempre sea correspondiente y uniforme.

Esto permite, mediante el análisis del movimiento o la existencia de anotaciones originadas por documentos primarios, que no se corresponden con la naturaleza de las operaciones de un registro determinado, poder descubrir errores o anomalías en la información contable.

2.2.5. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

SEGÚN; Abraham Perdomo, (2004)

- Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.
- La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control, dificultando.

2.2.6. ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Estupiñan Gaitàn, (2010) Define a los elementos del control Interno de la siguiente manera:

a) Organización: Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que asegure las funciones de registros y custodia.

b) Sistemas y procedimientos: Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

c) Personal: Practicas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización. Personal en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente. Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

d) Supervisión: Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

2.2.7. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Estupiñan Gaitàn (2010). 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 de la siguiente manera:

- a) Ambiente de control.
- b) Evaluación de riesgos.
- c) Actividades de control.
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento.

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde algunos de los componentes afectan solo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra.

a) **Ambiente de control:** Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

El ambiente de control es la base de los componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla a la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

b) **Evaluación de riesgos:** Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Asimismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

La evaluación de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, enlace y procedimientos han sido apropiadamente llevados a cabo.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- Salvaguardar sus bienes y recursos.
- Mantener ventaja ante la competencia.

- Construir y conservar su imagen.
- Incrementar y mantener su solidez financiera.
- Mantener su crecimiento.

c) **Actividades de control:** Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos, que se desarrollan a través de toda la organización y garantizan que las directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos. Incluyen actividades preventivas, detectivas y correctivas tales como:

- Aprobaciones y autorizaciones.
- Reconciliaciones.
- Segregación de funciones.
- Salvaguarda de activos.
- Indicadores de desempeño.
- Fianzas y seguros.
- Análisis de registros de información.
- Verificaciones.
- Revisión de desempeños operacionales.
- Seguridades físicas.
- Revisiones de informes de actividades y desempeño.
- Controles sobre procesamiento de información.

d) **Información y comunicación:** Los sistemas de información están diseminados en todo ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

- Controles generales: Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

- Controles de aplicación: Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego esos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

e) Supervisión y seguimiento: En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaran en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

La supervisión y seguimiento es un proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad, que incluye alguna de las siguientes actividades.

- Con buen criterio administrativo interno.
- Supervisiones independientes : Auditoria Externas
- Autoevaluación : Revisiones de la Gerencia
- Supervisión a través de la ejecución.

2.2.8. ALMACÉN

Alfonzo Garcia Cantú, (1991), define el almacén como “una unidad de servicio en la estructura organizativa y funcional de una empresa comercial o industrial, con objetivos bien definidos.”

En otras palabras se pueden definir como todos aquellos lugares destinados a guardar los diferentes tipos de mercancías, herramientas, materiales, materias primas, suministros y piezas de una organización, dentro de un marco de condiciones y estándares necesarios para controlar su inventario y mantenerlos en buen estado para que esté disponible en el momento que necesiten en un proceso productivo.

2.2.9. GESTIÓN DE ALMACÉN

La gestión de almacenes según, Coello, (2013) es un concepto ligado a la gestión de stocks, se trata de la gestión física de los productos almacenados. La gestión de almacenes comprende, por tanto:

- La ubicación de los productos en un almacén.
- Los flujos de materiales dentro del almacén y los métodos para el movimiento de productos.
- La trazabilidad de los productos almacenados.
- La preparación de pedidos (Picking)

El método estandarizado más conocido de gestión de almacenes es el método ABC que consiste en líneas generales en clasificar en tres tipos (A, B, C) los productos en función del nivel de rotación del producto y el nivel de stock que se establece como consecuencia.

2.2.10. PROBLEMAS EN LOS ALMACENES

Morantes, (2010), Nos dice que el llenado excesivo de los locales puede causar daño a los materiales y aumentar la eventualidad de reclamos y devoluciones por parte de los clientes. Puede hacer difícil la rotación de los materiales, favoreciendo la acumulación de mercancías superadas y de difícil venta. Puede también ser inoportuna la atención de los pedidos, lo creará dificultades a la organización de las ventas.

- El Espacio y el Personal es insuficiente.

Muchas veces se deja que se vaya acumulando trabajo con el fin de liquidarlo en un momento determinado; la plantilla del personal se dispone en función de estas necesidades extremas, con lo cual lo único que se consigue es que en los momentos de menos trabajo se produzca una situación de bajo rendimiento que ocasiona costos y gastos perfectamente evitables.

- El Personal es incapaz por falta de Entrenamiento.

Con demasiada frecuencia hay que recorrer trayectos y pasillos trazados sin obedecer ningún tipo de sistema y muchas veces se van atendiendo los pedidos recogiendo de manera memorista o según el parecer del operario. Así se originan trayectos largo se inútiles además de la necesidad de mayor tiempo de aprendizaje para acostumbrarse a esta carencia sistemática.

- El Almacén está mal localizado o existe una mala distribución.

En el almacén se espera demasiado tiempo, se espera por ejemplo con los documentos relacionados con los pedidos y que tiene que venir de las oficinas, esperan los medios de transporte, la carga y entrega de los productos solicitados. Estos tiempos prueban una mala organización.

- Deficiente colocación de la mercadería que dificulta la localización rápida para acomodar y/o surtir la demanda.
- Equipo de Almacenamiento Inadecuado, obsoleto o en mal estado.
- Equipo de Manejo de Materiales Insuficiente o Inadecuado.

2.2.11. SUPERVISIÓN DE ALMACENES

Denisse, (2005), generalmente el almacén de una empresa es donde se guarda toda la materia prima. Esa materia prima entra al almacén, se resguarda, va saliendo, etc, entonces el supervisor se encarga de revisar que la materia prima esté en perfecto orden, cuando entró, como se cuida, cuando y cuánta materia salió del almacén, los tiempos de trabajo de los empleados, que no haya mermas (desperdicios), etc., es un trabajo que necesita mucha dedicación ya que generalmente el almacén de grandes industrias trabajan las 24 horas del día, y se tiene que estar al cargo de los 3 turnos.

2.2.12. NIC'S (NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD)

Aliaga, (2000), las NIC, como se le conoce popularmente, son un conjunto de normas o leyes que establecen la información que deben presentarse en los estados financieros y la forma en que esa información debe aparecer, en dichos estados. Las NIC no son leyes físicas o naturales que esperaban su descubrimiento, sino más bien normas que el hombre, de acuerdo sus

experiencias comerciales, ha considerado de importancias en la presentación de la información financiera.

Son normas de alta calidad, orientadas al inversor, cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio, y presentar una imagen fiel de la situación financiera de una empresa. Las NIC son emitidas por el International Accounting Standards Board (anterior International Accounting Standards Committee). Hasta la fecha, se han emitido 41 normas, de las que 34 están en vigor en la actualidad, junto con 30 interpretaciones.

2.2.13. INFORME COSO

Alfaro, (2011), El informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al control interno. No puede por lo tanto faltar una sección expresamente dedicada a este documento en toda web que pretenda dedicarse a la auditoría con profesionalidad.

Recientemente, el interés de los profesionales de la auditoría y las finanzas por el informe COSO se ha reavivado gracias también a las nuevas exigencias en lo que concierne al control interno introducido por el Sarbanes Oxley Act. Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO.

La versión del 1992 y la versión del 2004, publicada recientemente. En esta sección nos dedicaremos al Informe COSO DE 1992, dejando la nueva versión para un desarrollo futuro. Básicamente la versión del 2004 no es otra cosa que una ampliación del informe original, para dotar al control interno de un mayor enfoque hacia el Enterprise Risk Management, o gestión del riesgo. La nueva versión del Informe COSO no ha sido traducida

todavía al castellano, pero en un futuro próximo desarrollaremos en lawebdauditoria.com un apartado dedicado.

En este sentido, el Control Interno (CI) puede actuar de 2 distintas maneras:

1. Evitar que se produzcan desviaciones con respecto a los objetivos establecidos;
2. Detectar, en un plazo mínimo, estas desviaciones.

En el primer caso, el control interno evita que estas desviaciones se produzcan. Un ejemplo práctico podría ser el caso de una empresa que, establecidos unos objetivos en términos de exposición de sus cuentas a cobrar, analiza cada cliente antes de concederle crédito evitando de esta forma que se produzcan situaciones de cuentas impagas.

En el segundo caso, por el contrario, el Control Interno no evita que se produzcan estas desviaciones, pero por lo menos hace saltar la alarma, de tal forma que la dirección de la empresa puede reaccionar rápidamente. Por ejemplo, una revisión trimestral de los ratios de rotación de las existencias no evita que se produzcan situaciones de baja rotación o de exceso de stock, pero permite a la empresa, en un plazo razonable (3 meses) detectar estas posibles circunstancias, antes de que sea demasiado tarde. En estos casos, la tempestividad es esencial: no es lo mismo detectar que nuestra rotación ha disminuido después de 3 meses, que después de un año (cuando los niveles de stock pudieran ser ya demasiado elevados)

2.2.14. BREVE RESEÑA DE LA EMPRESA PRV SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS

DATOS DE LA EMPRESA

RAZÓN SOCIAL : PRV Servicios y mantenimientos EIRL

RUC : 20525571271

DIRECCIÓN : Calle María Auxiliadora N° 988 – Santa Rosa – Sullana

ACTIVIDAD PRINCIPAL : Servicios, Mantenimientos, Elaboración y Ejecución de Proyectos; baja, media y alta tensión.

NATURALEZA : Privada

RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

La empresa «P.R.V.» EIRL es constituida el 27 de diciembre de 2007, por su propietario Parcemón Ruesta Veintimilla ubicada en el departamento de Piura, provincia de Sullana, distrito de Sullana con la finalidad de brindar servicios, mantenimientos, elaboración y ejecución de proyectos, baja y alta tensión, siendo un proveedor de ENOSA.

MISIÓN

Brindar servicios de óptima calidad para satisfacer las necesidades reales de nuestros clientes a un precio accesible y rentable buscando la seguridad, garantía y confianza al brindar nuestro servicio.

VISIÓN

En el 2016 ser la primera empresa de servicios y mantenimiento con proyección regional.

OBJETIVOS DE LA EMPRESA

- ✓ Nuestros objetivos se basan en la satisfacción de nuestros clientes, ya que tenemos el rol de brindarles el mejor servicio en cuanto a calidad y cantidad.
- ✓ Brindar atención especializada y capacitada eficaz y eficiente a los clientes
- ✓ Fidelizar a los clientes y ser líderes.

CUENTA CON DOS POLITICAS PRINCIPALES

POLITICA DE SEGURIDAD

- La seguridad es responsabilidad de todos lo miembros de la empresa sin distinción de jerarquías.
- Las acciones que se desarrollen para controlar el riesgo de accidentes, deben ser sistemáticas y estar integradas a cada tarea. Este es un requisito del trabajo bien ejecutado.
- La seguridad industrial es solo el resultado de un trabajo bien hecho.
- La continuidad del servicio y la minimización de perdidas, exige de todos un comportamiento preventivo, mas que una rápida reacción cuando el fenómeno ya se ha producido.
- Ninguna meta de producción o emergencia operacional justifica que un trabajador se exponga a riesgos.

- Todos los procedimientos de trabajo que impliquen riesgo, aun mismo, deben ser normalizados y tendrán la seguridad integrada. Toda acción formativa debe contener la seguridad incorporada.
- Se hará evaluación de la gestión empresarial considerando especialmente los aspectos de seguridad.

POLITICA DE MEDIO AMBIENTE

- Cumplir con todas las leyes y normas ambientales establecidas por los órganos competentes, establecer y mantener un programa de manejo ambiental claramente definido para guiar sus actividades.
- Cada responsable debe cerciorarse que los trabajadores, equipos, instalaciones y recursos que se encuentren cargo se conduzcan, manejen y/o funcionen de modo que minimicen el riesgo ambiental.
- Capacitar a los trabajadores para que realicen sus labores de conformidad con las prácticas y procedimientos de control ambiental involucrándolos en estas actividades.

ÁREA DE MERCADO GOEGRÁFICO

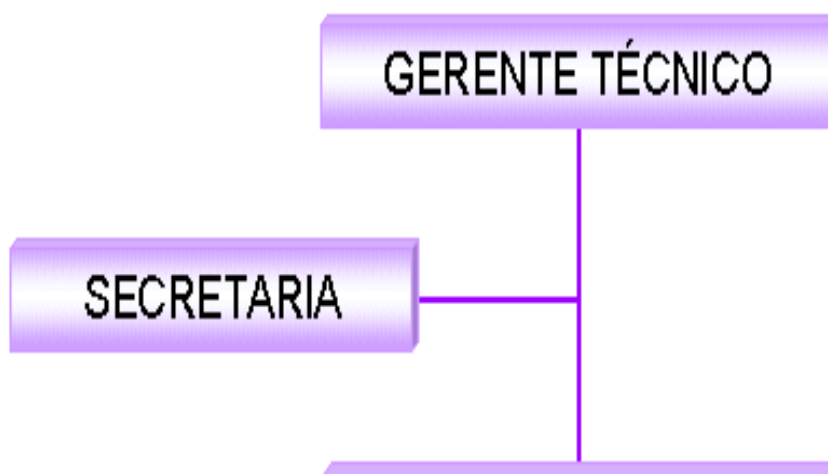
Mayormente se dedica a brindar servicio a los lugares rurales y en la misma ciudad.

N° DE TRABAJADORES

La empresa cuenta con 15 trabajadores:

- Gerente técnico (también realiza la función de administrador)
- Secretaria
- Jefe de recursos humanos (encargado de dirigir obras)
- Supervisor
- Técnicos (4)
- Empleados(7)

2.2.15. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

CONTROL: Fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos.

CONTROL INTERNO:

Rodrigo, Estupiñan Gaitán (2012). “Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.”

Las Normas Técnicas de Control Interno emitidas por la Corte de Cuentas de la República de El Salvador, en su artículo 2 definen el control interno como el conjunto de procesos continuos e interrelacionados realizados por la máxima autoridad, funcionarios y empleados, diseñados para proporcionar seguridad razonable en la consecución de sus objetivos.

Según *la Norma Internacional de Auditoría 315, párrafo 42*, el control interno se define como el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

RESPONSABLE DEL CONTROL INTERNO: La más alta autoridad de la organización.

EFICIENCIA – EFECTIVIDAD: Uso óptimo de recursos y logro de resultados, aplicando criterios de calidad, cantidad, oportunidad, lugar y costo.

DEBILIDADES DE CONTROL INTERNO: Ausencia de controles adecuados.

CONTROL DEL PERSONAL:

Comprende la revisión de las actividades y procedimientos que implican la administración integral de personal y el uso eficiente de los recursos humanos.

CONTROL ADMINISTRATIVO:

Es la acción de evaluar el conjunto de actividades que se realizan en un sistema completo de organización política, normas y procedimientos utilizados con el fin de lograr la mayor eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades establecidas en cada caso.

ACTIVIDADES DE CONTROL: Políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo.

ALMACÉN:

Alfonzo García Cantú (1991), define el almacén como “una unidad de servicio en la estructura organizativa y funcional de una empresa comercial o industrial, con objetivos bien definidos.”

En otras palabras se pueden definir como todos aquellos lugares destinados a guardar los diferentes tipos de mercancías, herramientas, materiales, materias primas, suministros y piezas de una organización, dentro de un marco de condiciones y estándares necesarios para controlar su inventario y mantenerlos en buen estado para que esté disponible en el momento que necesiten en un proceso productivo.

Según, (Coello, 2013) Almacén es un concepto ligado a la gestión de stocks, se trata de la gestión física de los productos almacenados. La gestión de almacenes comprende, por tanto:

- La ubicación de los productos en un almacén
- Los flujos de materiales dentro del almacén y los métodos para el movimiento de productos
- La trazabilidad de los productos almacenados
- La preparación de pedidos (Picking).

EFICACIA: Capacidad de lograr el efecto que se desea o espera.

RIESGO: Es la probabilidad que ocurra un determinado evento que puede tener efectos negativos para la institución.

GESTIÓN:

Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posibles la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

2.4. IDENTIFICACION DE VARIABLES

- **Variable independiente**

Caracterización del control interno

- **Variable interviniente**

Empresa “PRV – Servicios y mantenimientos EIRL” – Sullana, periodo 2015

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

Es muy importante la utilización de un diseño de investigación, teniendo en cuenta la Técnica de Revisión Documental y Bibliográfica y Documental.

3.1. AMBITO DE ESTUDIO

LA EMPRESA PRV SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL – SULLANA

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACION

El tipo de la investigación es descriptiva dado que se analiza la situación actual del área de almacén, señalando las características y actividades que se pueden ir adecuando para un mejor control; la misma que va a servir de base para investigaciones que requieran mayor profundidad de análisis en la empresa “PRV Servicios y Mantenimientos EIRL

3.3. NIVEL DE LA INVESTIGACION

El nivel de estudio es No Experimental, porque no se manipulan las variables en estudio, solo lo limitara a describir las características del Control Interno.

3.4. METODO DE LA INVESTIGACION

Es método descriptivo, porque consiste en describir las características del Control Interno en la empresa “PRV Servicios y Mantenimientos EIRL.

3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

De corte transversal, porque la investigación se realizara en un solo momento.

El diseño de investigación aplicado es no experimental.

Según Trochim, (1994), un diseño de investigación es: “El diseño de investigación puede ser pensado como la estructura de la investigación, es el pegamento que sostiene juntos a todos los elementos en el proyecto de investigación.”

Arias (2004), considera a la investigación documental como el proceso basado en la búsqueda y análisis de datos secundarios, es decir, datos registrados por otros investigadores en fuentes documentales, impresas, audiovisuales o electrónicas.

La investigación a realizar buscara la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas parecidos al nuestro las cuales se analizaran al determinar los resultados.

3.6. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO

La población esta compuesta por el personal de toda la empresa PRV - SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL- SULLANA. No se aplicara técnica de muestreo.

La población muestral está compuesta por 15 trabajadores de la empresa PRV - SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL- SULLANA.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En la presente investigación se utilizara como técnica la entrevista la cual sirve para reunir la información necesaria para desarrollar nuestro trabajo de investigación; y como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas y será aplicada al personal del área de almacén.

3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos se recolectan de la muestra deseada, la cual cumple con las características de interés del investigador.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

TABLA N° 1: CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
SI	9	60%
NO	6	40%

TOTAL	15	100%
-------	----	------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

**ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PRV – SERVICIOS Y
 MANTENIMIENTOS EIRL, SULLANA.**

1. ¿En qué año se fundó la Empresa PRV?

Un 27 de diciembre del 2007

2. ¿Qué servicio brinda la Empresa?

Servicio de mantenimientos, elaboración y ejecución de proyectos, baja y alta tensión, siendo un proveedor de electro noroeste S.A.

3. ¿Cuántos trabajadores son los que laboran en la Empresa PRV?

Somos un total de 16 colaboradores.

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV –SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

4. ¿Conoce Ud. Todos los movimientos de la normatividad interna y externa de la Empresa PRV?

Si; me baso en los reglamentos que de PRV.

5. ¿La empresa tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la organización?

No hay un organigrama plasmado, pero nos acogemos a las características que nos brinda el realizar servicios diariamente.

6. ¿Cuenta con un Manual de Organizaciones y Funciones? ¿Cómo lo califica dentro de la Empresa PRV?

No; no contamos con un manual de organizaciones y funciones. Creo que si la empresa lo tuviera desempeñaríamos únicamente nuestros cargos y eso nos haría más fácil nuestras labores.

7. ¿En su Empresa de qué manera se actualizan los conocimientos del personal? ¿Realiza Capacitaciones?

Solo realizamos reuniones en las cuales damos a conocer a los trabajadores las pautas que le corresponden a cada uno de ellos.

8. ¿Utiliza los formatos adecuados para el control de las entradas y salidas en el área de almacén?

No, solo lo hacemos con formatos simples que identifiquen las entradas y salidas de los materiales.

9. ¿Se cuenta con un control de autorización del personal que puede ingresar al área de almacén?

No, en realidad todos podemos ingresar al área de almacén, pero ante alguna entrada o salida de material se me da a conocer.

10. Explique usted el proceso que se realiza para el ingreso de mercadería al almacén

Llega el proveedor con la mercadería, la descarga, ingresan al almacén y yo verifico si llega correctamente.

11. ¿Los productos se encuentran codificados en el almacén?

No, porque no tenemos un sistema que permita codificarlos; pero nuestro almacén esta en muy buenas condiciones y ordenado de esa manera nos facilita el trabajo.

12. ¿Cuenta la empresa con un almacén en buen estado y que este bien resguardado para la seguridad de sus materiales?

Si; está muy bien resguardado. Creo que eso es lo mas importante.

13. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para determinar la adquisición de la nueva mercadería?

Llamo a mi proveedor y hago el pedido respectivo.

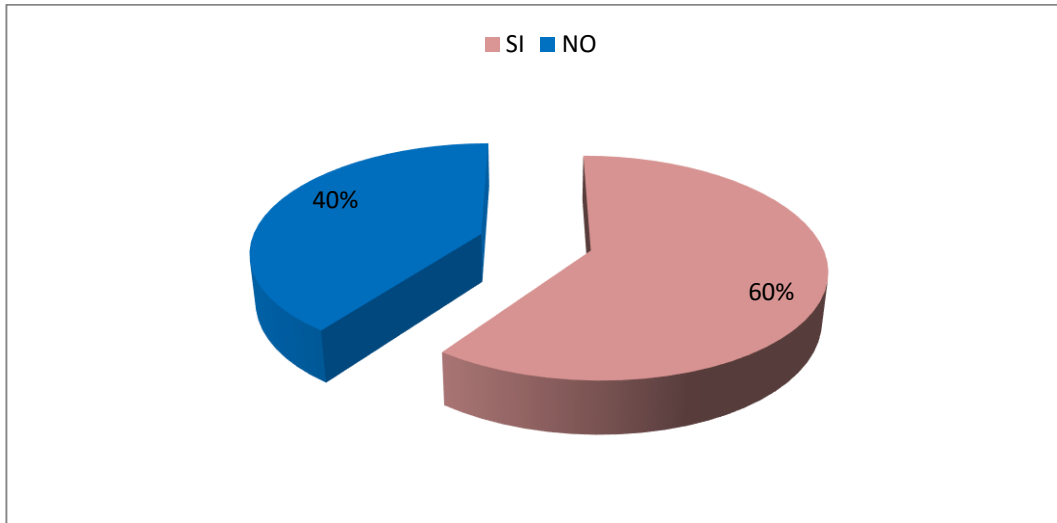
14. ¿Cuándo fue la última vez que analizó su proceso de toma de decisiones?

Lo realizo constantemente porque me ayuda y facilita el trabajo. Y así puedo ayudar a mis colaboradores

15. ¿Cree usted que de crear procedimientos de control interno en el área de almacén se lograría una mejora significativa en cuanto a desempeño de labores?

Si definitivamente sería mucho mejor y nos facilitaría el trabajo a realizar.

GRAFICO N° 1: CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°1

ELABORACIÓN: PROPIA

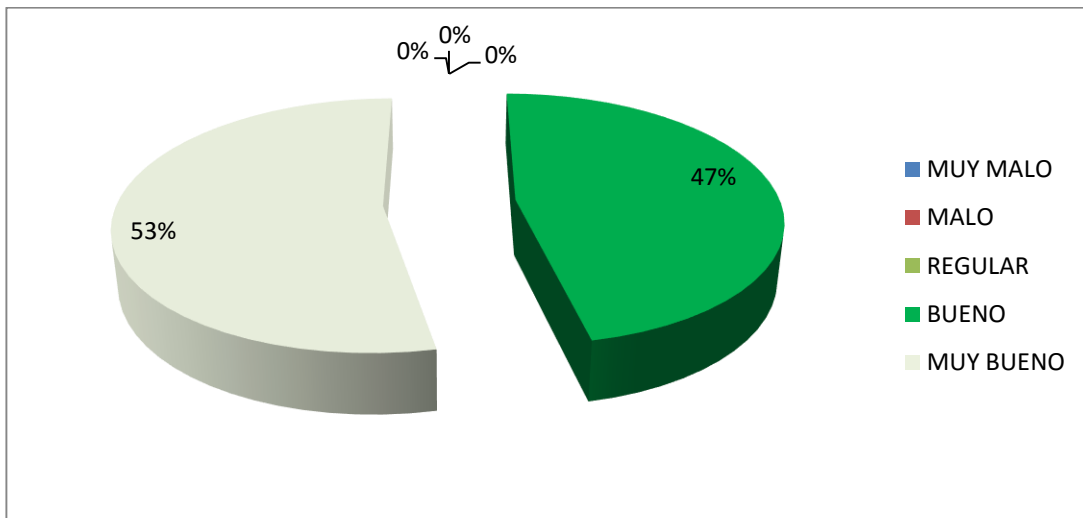
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 40% de los trabajadores desconoce cuales son las características de la empresa PRV; mientras que la mayoría afirma tener conocimiento de las características.

TABLA N° 2: EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	7	47%
MUY BUENO	8	53%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 2: EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°2

ELABORACIÓN: PROPIA

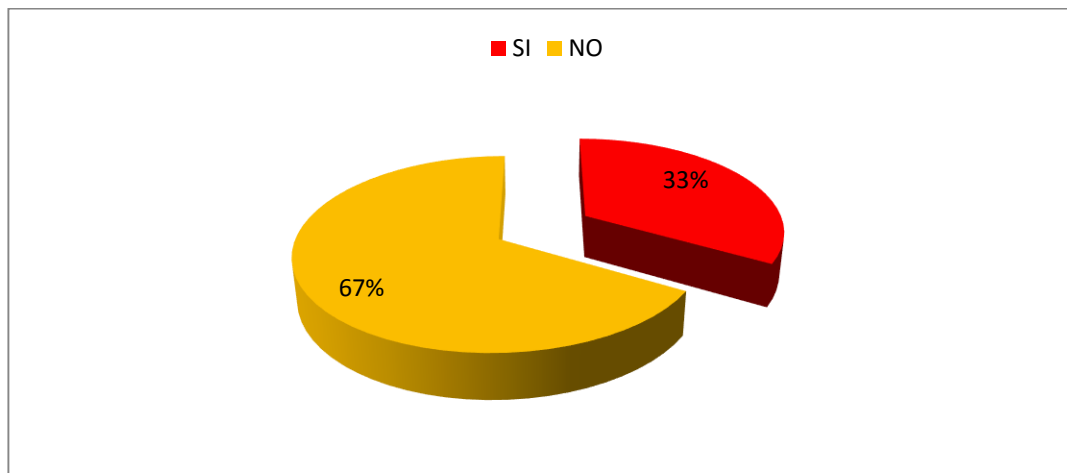
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 53% de los trabajadores que la evaluación de riesgo que brinda la empresa es muy bueno; tanto que un 47% nos dice que la evaluación que brinda es buena.

TABLA N° 3: ORGANIGRAMA DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES

ITEM	n	%
SI	5	33%
NO	10	67%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 3: ORGANIGRAMA DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES



FUENTE: TABLA N°3

ELABORACIÓN: PROPIA

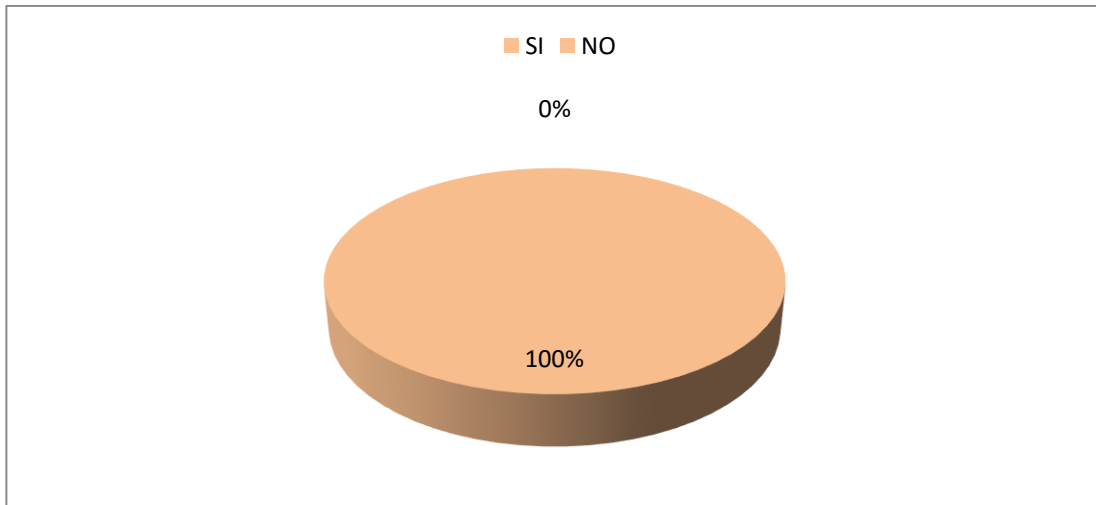
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 67% de los trabajadores nos da a conocer que no cuentan con un organigrama de procedimientos y funciones que permita el buen desempeño de labores. Por lo tanto el 33% sabe que cuenta con un organigrama.

TABLA N° 4: MAQUINARIAS Y EQUIPOS NECESARIOS

ITEM	n	%
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 4: MAQUINARIAS Y EQUIPOS NECESARIOS



FUENTE: TABLA N°4

ELABORACIÓN: PROPIA

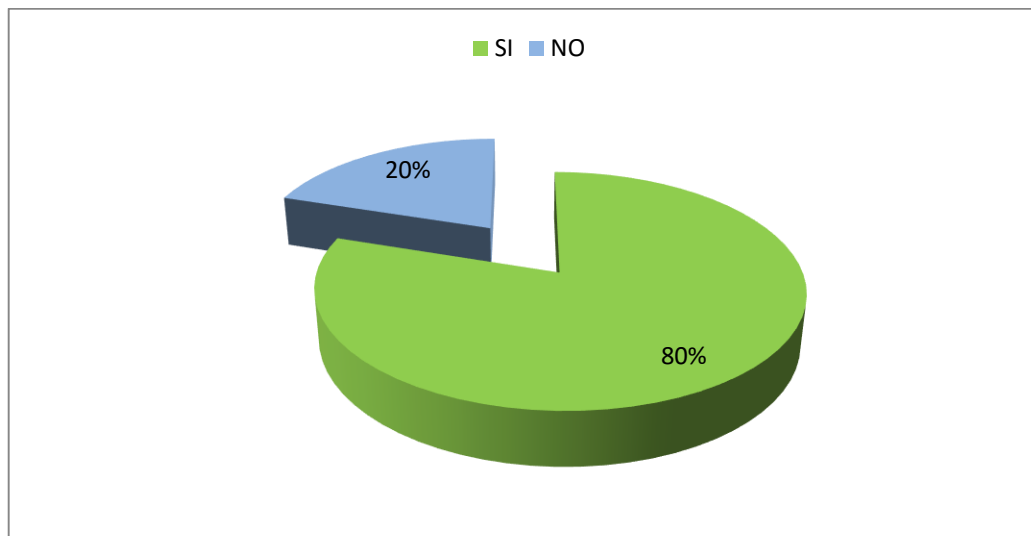
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; todos los trabajadores nos comentaron que si cuentan con maquinarias y equipos necesarios en la empresa.

TABLA N° 5: CONTROLES DE MANERA OPORTUNA Y EN EL MOMENTO ADECUADO

ITEM	n	%
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 5: CONTROLES DE MANERA OPORTUNA Y EN EL MOMENTO ADECUADO



FUENTE: TABLA N°5

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 80% de los trabajadores manifiesta que si realizan los controles de manera oportuna y adecuada, tanto que el 20% nos dice que no lo realizan.

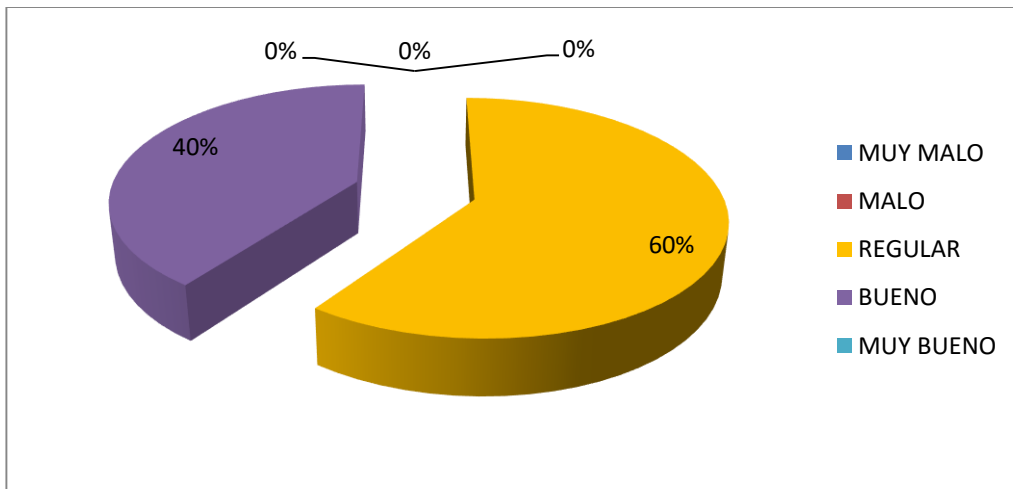
TABLA N° 6: MONITOREO DE LOS BIENES DE LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	9	60%
BUENO	6	40%
MUY BUENO	0	0%

TOTAL	15	100%
--------------	-----------	-------------

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 6: MONITOREO DE LOS BIENES DE LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°6

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 60% de los trabajadores califican muy bueno la clasificación de monitoreo de los bienes de la empresa, posteriormente el 40% dice ser buena la clasificación.

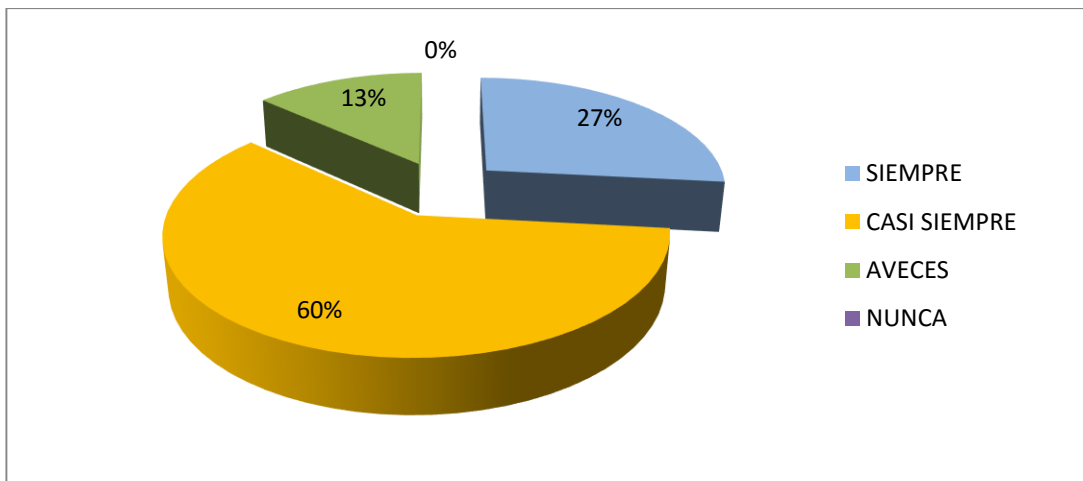
TABLA N° 7: IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD

ITEM	n	%
SIEMPRE	4	27%
CASI SIEMPRE	9	60%
AVECES	2	13%
NUNCA	0	0%

TOTAL	15	100%
--------------	-----------	-------------

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 7: IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD



FUENTE: TABLA N°7

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; solo un 27% de los trabajadores dice que utilizan sus implementos de seguridad para realizar sus trabajos, puesto que en su mayoría un 60% manifiesta que casi siempre hacen uso de los implementos de seguridad.

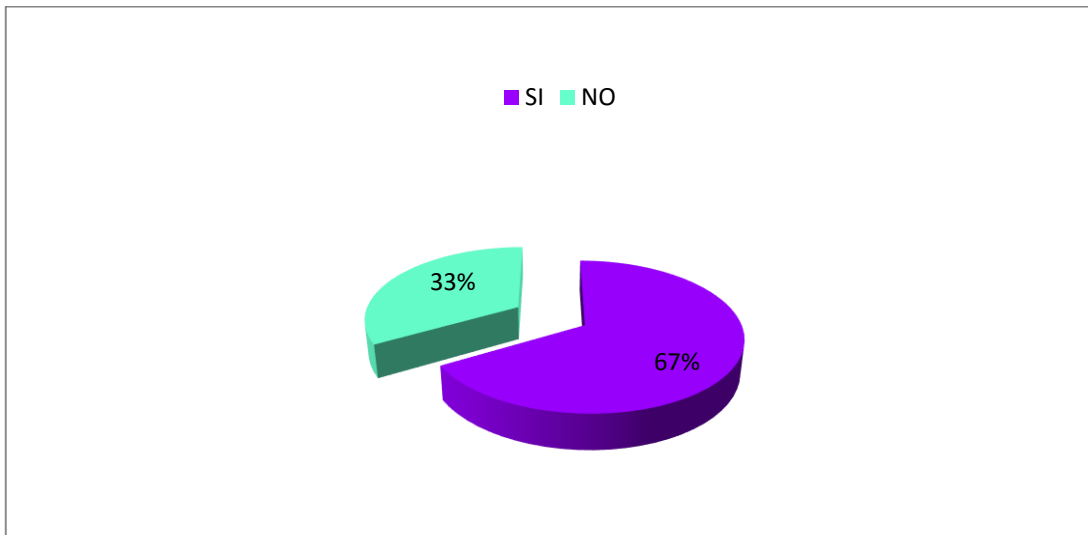
TABLA N° 8: CAPACITACIÓN PARA SITUACIONES QUE PERJUDIQUEN A LA EMPRESA

ITEM	n	%
SI	10	67%
NO	5	33%

TOTAL	15	100%
-------	----	------

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 8: CAPACITACIÓN PARA SITUACIONES QUE PERJUDICAN A LA EMPRESA



FUENTE: TABLA N°8

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 67% de los trabajadores se sienten capacitados ante cualquier situación que perjudiquen a la empresa, mientras que el 33% no se encuentra acto para una situación que perjudique a la empresa.

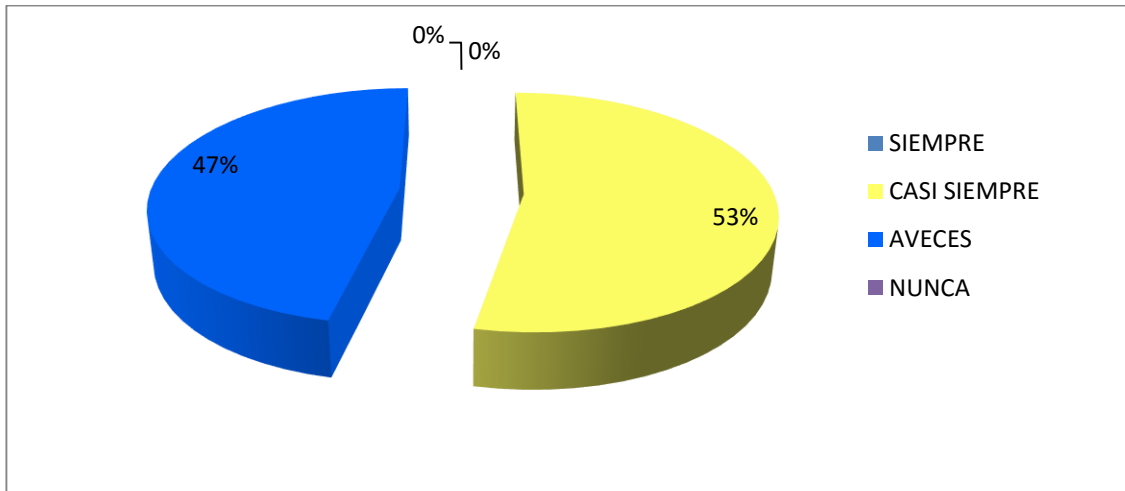
TABLA N° 9: CAPACITACIONES QUE FORTALEZCAN EL TRABAJO REALIZADO POR LA EMPRESA

ITEM	n	%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	8	53%

AVECES	7	47%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 9: CAPACITACIONES QUE FORTALEZCAN EL TRABAJO REALIZADO POR LA EMPRESA



FUENTE: TABLA N°9

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 53% de los trabajadores dice que realizan casi siempre capacitaciones para estar informados, y el 47% menciona que solo aveces los capacitan.

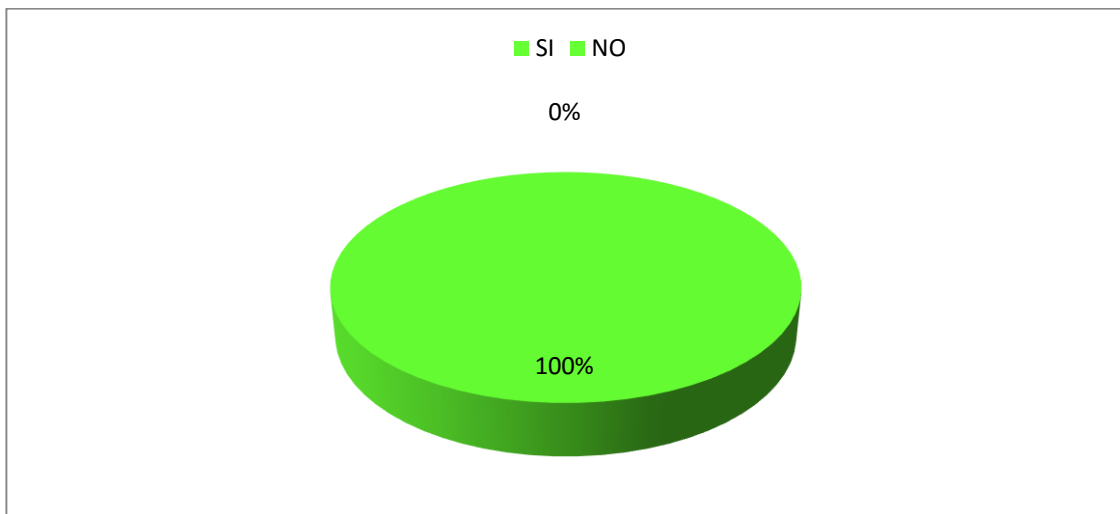
TABLA N° 10: SISTEMA DE CONTROL INTERNO

ITEM	n	%
SI	0	0%

NO	15	100%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 10: SISTEMA DE CONTROL INTERNO



FUENTE: TABLA N°10

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico, todos los trabajadores de la empresa PRV manifiestan que no cuentan con un sistema de control para facilitar los registros.

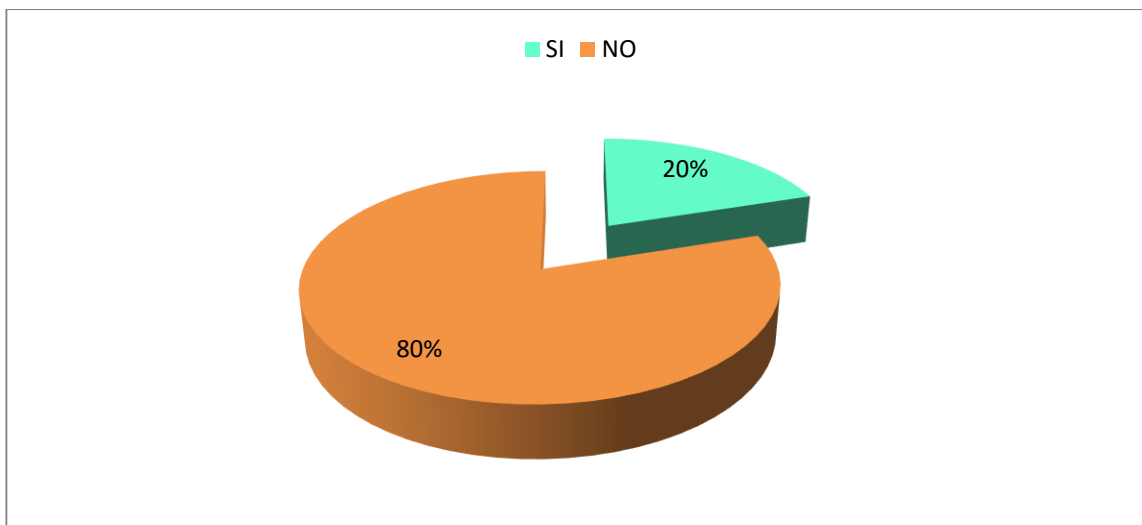
TABLA N° 11: REGISTRO DE MATERIALES EN MANUAL

ITEM	n	%
------	---	---

SI	3	20%
NO	12	80%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 11: REGISTRO DE MATERIALES EN MANUAL



FUENTE: TABLA N°11

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 80% de los trabajadores no efectúan los registros manualmente, mientras que el 20% afirma que efectúan los registros por manual.

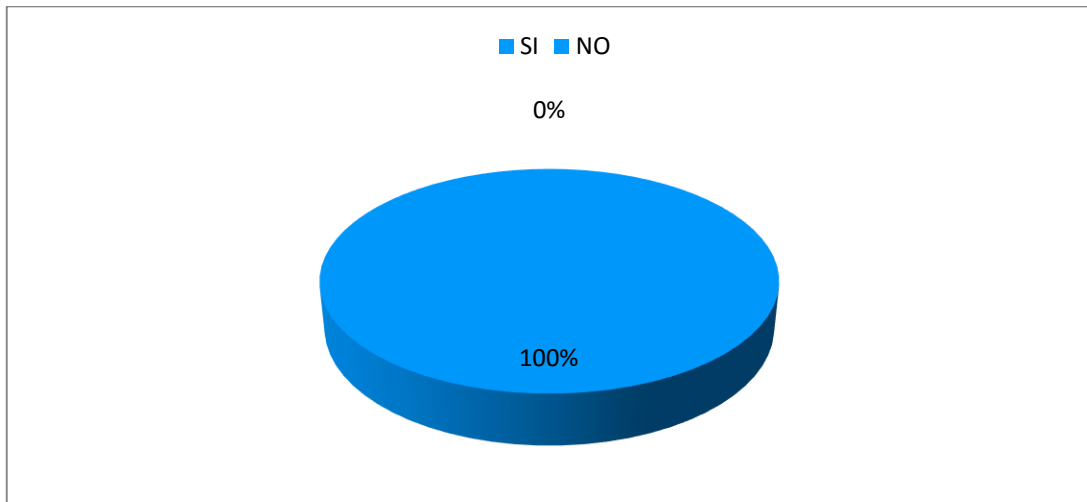
TABLA N° 12: TRANSPARENCIA CON LA AUTORIDAD EN CUANTO A LA TOMA DECISIONES

ITEM	n	%
------	---	---

SI	0	0%
NO	15	100%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 12: TRANSPARENCIA CON LA AUTORIDAD EN CUANTO A LA TOMA DECISIONES



FUENTE: TABLA N°12

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 100% de los trabajadores afirma que existe transparencia con la autoridad en cuanto a la toma de decisiones.

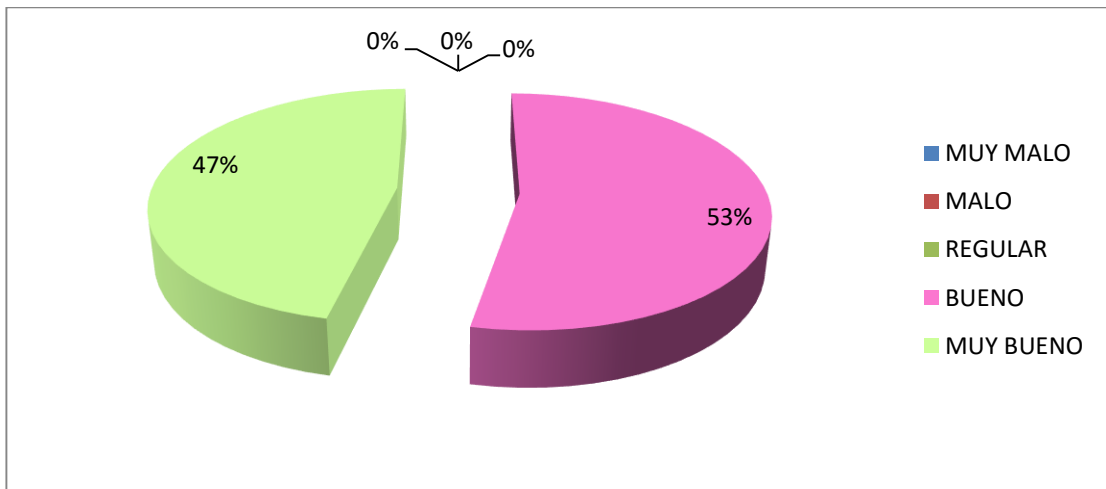
TABLA N° 13: CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
------	---	---

MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	8	53%
MUY BUENO	7	47%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 13: CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°13

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; los porcentajes nos describen que hay un 53% que califica de muy bueno el servicio que brinda la empresa y un 47% que es buena.

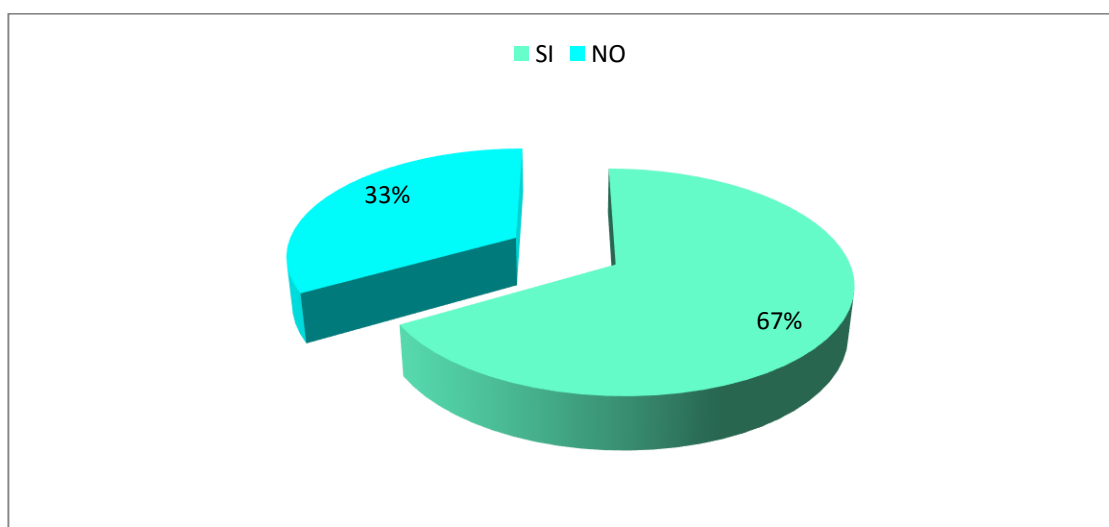
TABLA N° 14: LAS OPERACIONES SON EFECTIVAS Y EFICIENTES EN LA EMPRESA PRV

--

ITEM	n	%
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 14: LAS OPERACIONES SON EFECTIVAS Y EFICIENTES EN LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°14

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 67% de los trabajadores afirman que las operaciones son eficientes y eficaces en cuanto a su labor, y el 33% restante manifiesta lo contrario.

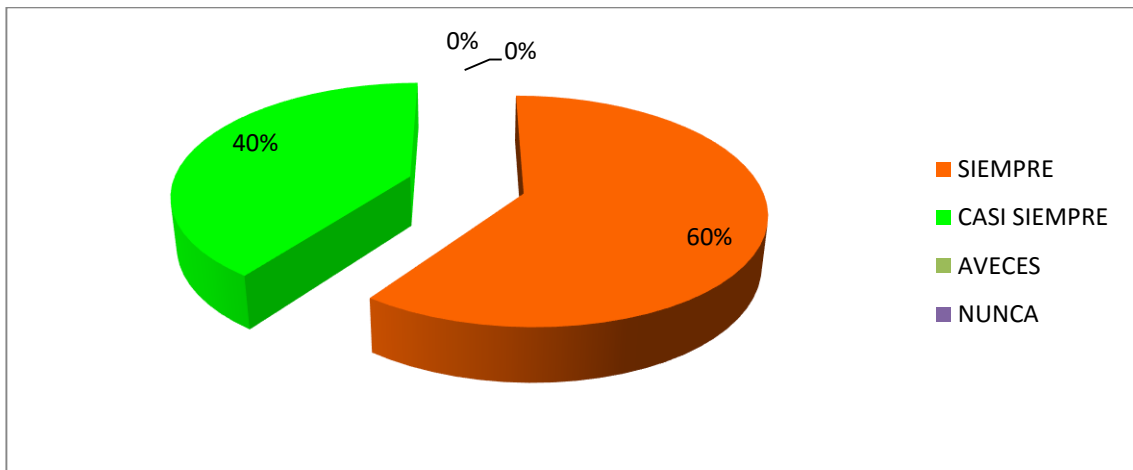
TABLA N° 15: EL CUMPLIMIENTO DE LEYES

--

ITEM	n	%
SIEMPRE	9	60%
CASI SIEMPRE	6	40%
AVECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 15: EL CUMPLIMIENTO DE LEYES



FUENTE: TABLA N°15

ELABORACIÓN: PROPIA

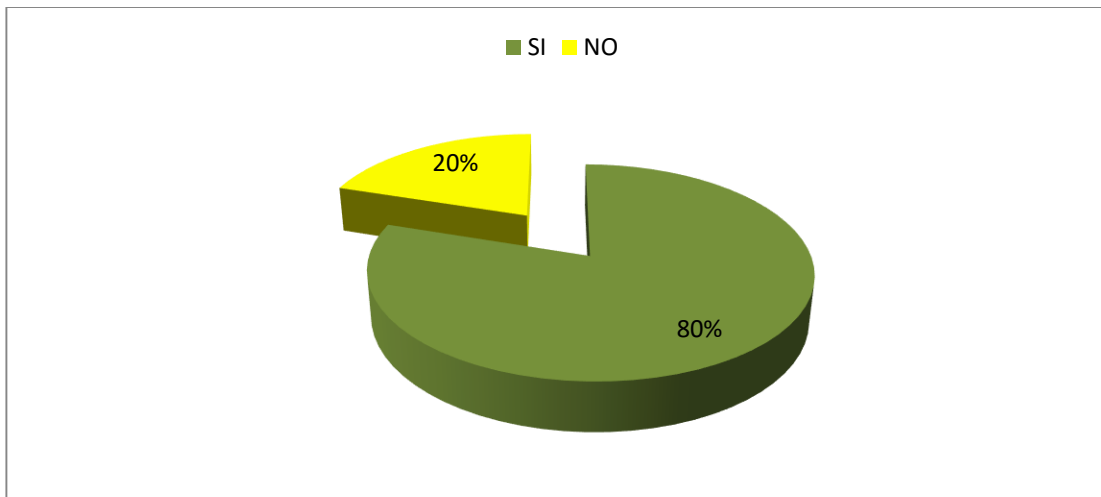
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 60%de los trabajadores cree que el cumplir con las leyes establecidas en la empresa brinda información razonable, clara y relevante.

TABLA N° 16: NORMAS SUJETAS A LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 16: NORMAS SUJETAS A LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°16

ELABORACIÓN: PROPIA

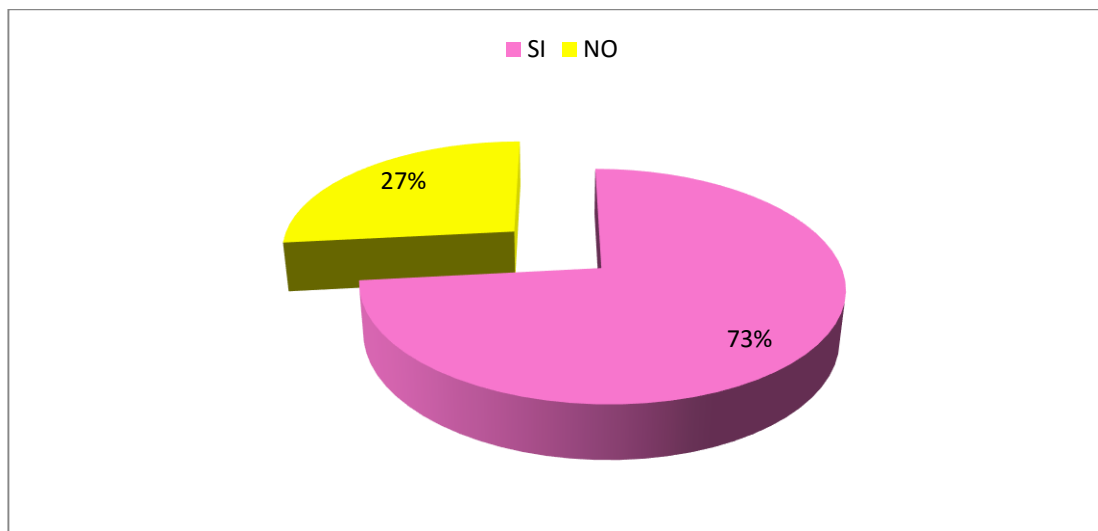
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 80% de los trabajadores afirma que la empresa cumple con las normas establecidas y el 20% nos dice que la empresa no las cumple.

TABLA N° 17: ASIGNADOS DE TRABAJOS EN LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
SI	11	73%
NO	4	27%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 17: ASIGNADOS DE TRABAJOS EN LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°17

ELABORACIÓN: PROPIA

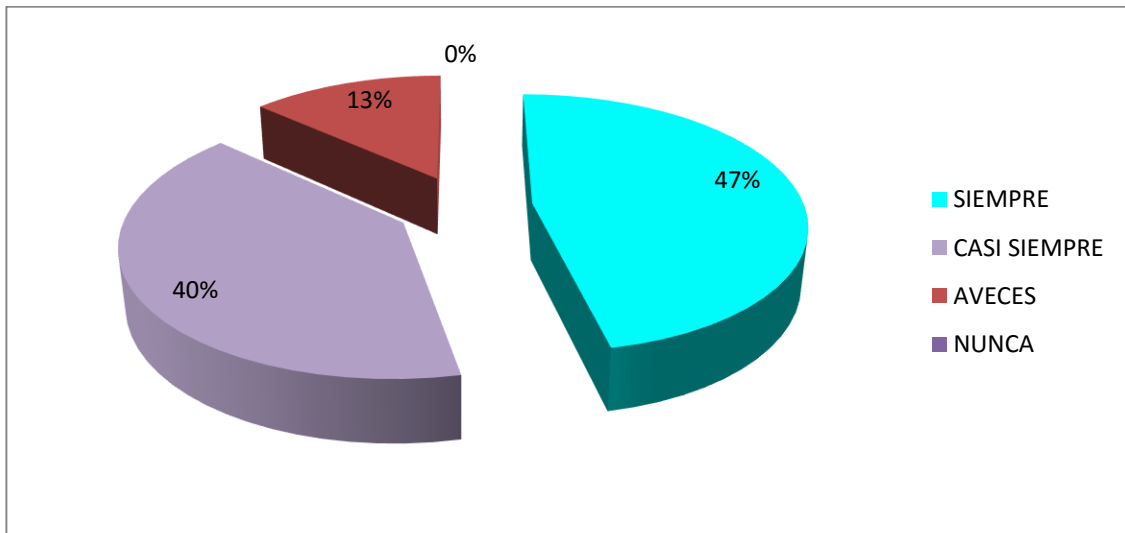
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 73% de los trabajadores afirma que son asignados a cada uno de sus cargos; tanto que un 27% manifiesta lo contrario.

TABLA N° 18: TOMAN CONCIENCIA DE LAS ACTIVIDADES

ITEM	n	%
SIEMPRE	7	47%
CASI SIEMPRE	6	40%
AVECES	2	13%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 18: TOMAN CONCIENCIA DE LAS ACTIVIDADES



FUENTE: TABLA N°18

ELABORACIÓN: PROPIA

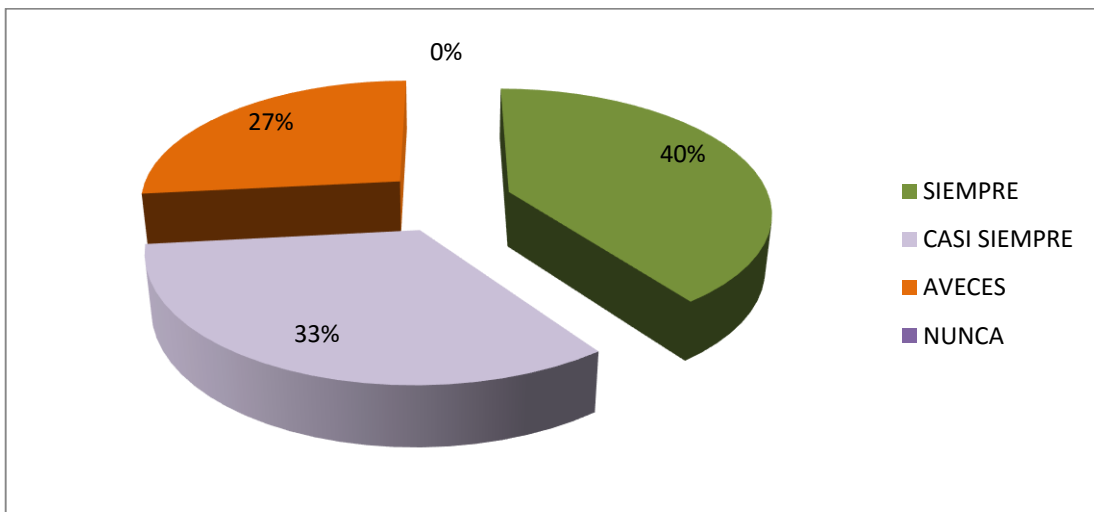
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; 47% de los trabajadores siempre toman conciencia de las actividades que realizan, casi siempre lo hacen un 40%; y un 13% lo hace a veces.

TABLA N° 19: EVALUACIONES PARA MEDIR EL RIESGO DE LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
SIEMPRE	6	40%
CASI SIEMPRE	5	33%
AVECES	4	27%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 19: EVALUACIONES PARA MEDIR EL RIESGO DE LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°19

ELABORACIÓN: PROPIA

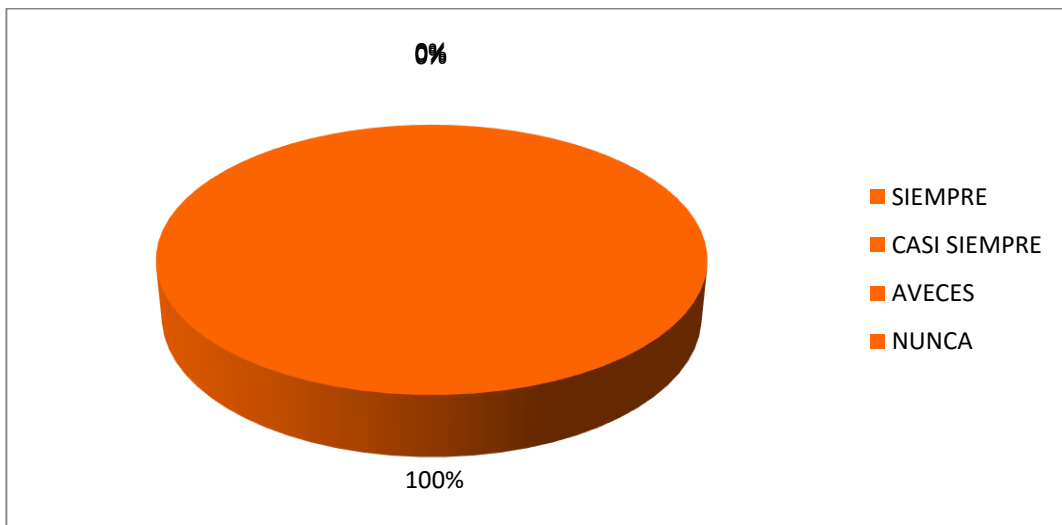
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 40% de los trabajadores nos manifiesta que siempre realizan evaluaciones de riesgo, puesto que el 40% nos manifiesta que casi siempre realizan evaluaciones de riesgo; y un 27% nos aclara que a veces.

TABLA N° 20: COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
SIEMPRE	15	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
AVECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 20: COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°20

ELABORACIÓN: PROPIA

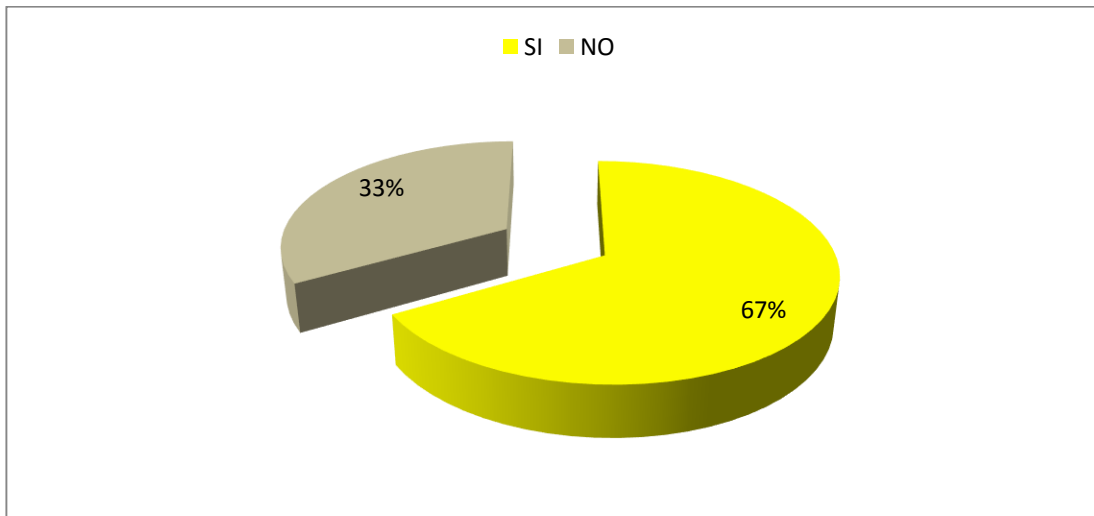
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 100% de los trabajadores nos da a conocer que la empresa PRV es competitiva.

TABLA N° 21: INCENTIVACIÓN POR LAS ACTIVIDADES

ITEM	n	%
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 21: INCENTIVACIÓN POR LAS ACTIVIDADES



FUENTE: TABLA N°21

ELABORACIÓN: PROPIA

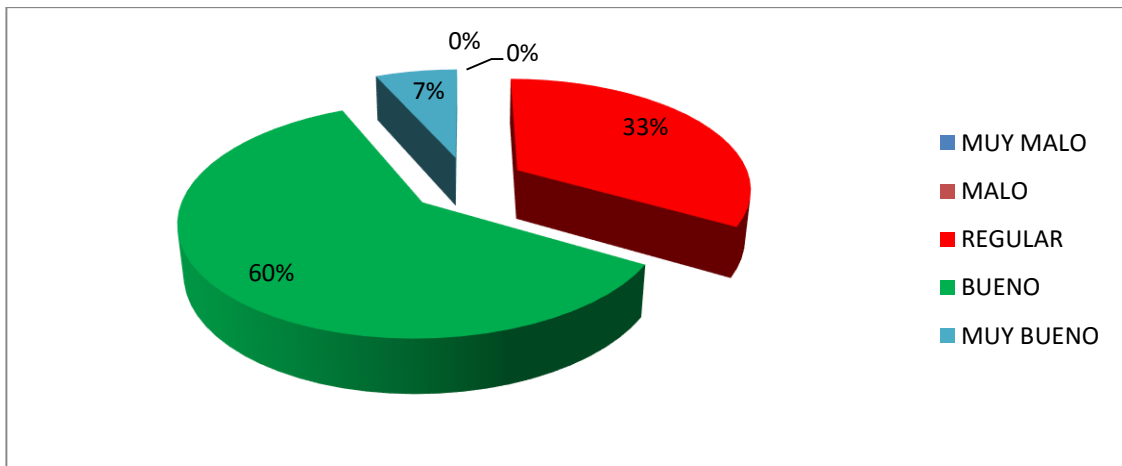
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 67% de los trabajadores son incentivados de acuerdo al desempeño de sus actividades; mientras que un 33% nos dice lo contrario, que no los incentivan con nada.

TABLA N° 22: PROCEDIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL EN LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	5	33%
BUENO	9	60%
MUY BUENO	1	7%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 22: PROCEDIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL EN LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°22

ELABORACIÓN: PROPIA

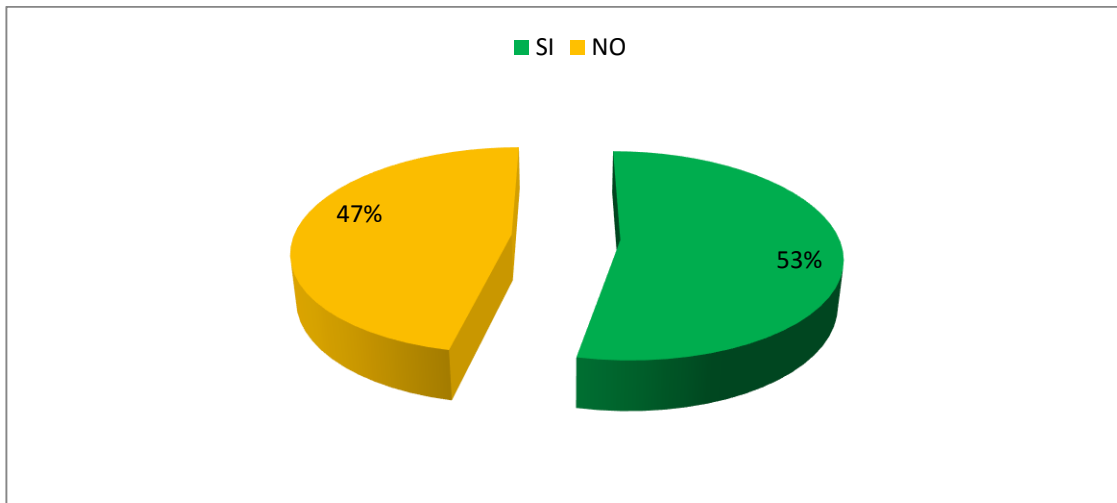
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 60% de los trabajadores evalúa de manera buena los procedimientos de las actividades de control, mientras que un 33% indica que le dan una evaluación regular, y un 7% da una evolución muy buena.

TABLA N° 23: LA COMUNICACIÓN QUE MANEJA LA EMPRESA PARA HACER CONTACTO CON SUS CLIENTES

ITEM	n	%
SI	8	53%
NO	7	47%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 23: LA COMUNICACIÓN QUE MANEJA LA EMPRESA PARA HACER CONTACTO CON SUS CLIENTES



FUENTE: TABLA N°23

ELABORACIÓN: PROPIA

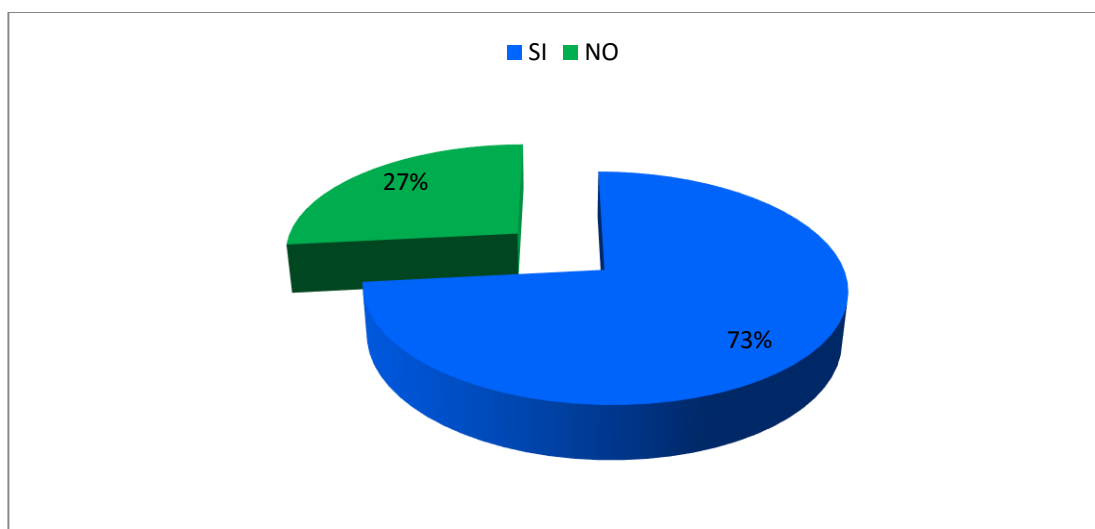
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 53% los trabajadores indica que es apropiada la comunicación que maneja la empresa, mientras que un 47% no le parece apropiada la manera de tener contacto con sus clientes.

TABLA N° 24: SUPERVISIONES Y MONITOREOS DEL CONTROL INTERNO

ITEM	n	%
SI	11	73%
NO	4	27%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 24: SUPERVISIONES Y MONITOREOS DEL CONTROL INTERNO



FUENTE: TABLA N°24

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 73% nos da a conocer que si realizan supervisiones y monitores en la empresa, puesto que un 27% dice lo contrario.

4.1.1. ANALISIS DE RESULTADO

<p><u>Variable Dependiente:</u> Caracterización del Control Interno.</p>	<p><u>Variable Interviniente:</u> Empresa PRV - Servicios y mantenimientos EIRL” – Sullana, periodo 2015</p>
<p>El gerente general nos da a conocer las características de su empresa puesto que en ella no cuenta con un manual de organización y funciones que facilite la labor de cada trabajador, Además nos indica que sus trabajadores son capacitados pero no de manera adecuada , a su vez afirma que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos ni de funciones que debería tener el área de almacén, tampoco cuenta con formatos adecuados para el control de entradas y salidas de la empresa, por ello es que conocemos la importancia que tiene cada manual y procedimiento a realizar.</p>	<p>El gerente general nos da conocer que en su empresa debe haber un líder de cada puesto que le ayude con cada decisión tomada dentro y fuera de la empresa para llevar a cabo sus servicios.</p> <p>El gerente nos indica que la elaboración del manual de organización y funciones para el área de almacén será muy eficiente para ellos ya que podrán destituir cargos a todo el personal; al realizar también el manual de procedimientos llevara un orden cronológico de sus materiales.</p>

4.2. DISCUSIÓN

El 40% de los trabajadores desconoce cuales son las características de la empresa PRV; mientras que la mayoría afirma tener conocimiento de las características; esto hace referencia a que se debe tener claro cuales son los aspectos básicos que una empresa desempeña en cuanto a su rubro.

Como podemos apreciar en; el 67% de los trabajadores nos da a conocer que no cuentan con un organigrama de procedimientos y funciones que permita el buen desempeño de labores. Por lo tanto el 33% sabe que cuenta con un organigrama.

El 60% de los trabajadores califican muy bueno la clasificación de monitoreo de los bienes de la empresa, posteriormente el 40% dice ser buena la clasificación; por tanto en cuanto a monitoreos la empresa esta logrando su objetivo.

Un 27% de los trabajadores dice que utilizan sus implementos de seguridad para realizar sus trabajos, puesto que en su mayoría un 60% manifiesta que casi siempre hacen uso de los implementos de seguridad.

El 67% de los trabajadores se sienten capacitados ante cualquier situación que perjudiquen a la empresa, mientras que el 33% no se encuentra acto para una situación que perjudique a la empresa.

En tanto al buen desempeño de actividades el 67% de los trabajadores afirman que las operaciones son eficientes y eficaces en cuanto a su labor, y el 33% restante manifiesta lo contrario.

Un 60% de los trabajadores evalúa de manera buena los procedimientos de las actividades de control, mientras que un 33% indica que le dan una evaluación regular, y un 7% da una evolución muy buena.

CAPITULO V: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL AREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, SULLANA AÑO 2015.

5.1. CAPITULO

5.1.1. INTRODUCCIÓN

La empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL; dedica a brindar servicios, mantenimientos, elaboración y ejecución de proyectos, baja y alta tensión, siendo un proveedor de electro noroeste S.A;

A través de los procedimientos administrativos para el área de almacén podemos establecer cargos y funciones para las personas que desempeñan su trabajo en dicha área de esta manera podemos controlar toda actividad realizada.

5.1.2. OBJETIVO

El objetivo del presente tiene por finalidad crear un manual de funciones y un manual de procedimientos administrativos que detalle de manera explícita los procedimientos que cada colaborador deberá desempeñar de acuerdo a su cargo así lograr un mejor manejo de roles en cuanto al área de almacén.

5.1.3. ALCANCE

El presente se aplicara en los diversos procedimientos a realizarse en el área de almacén

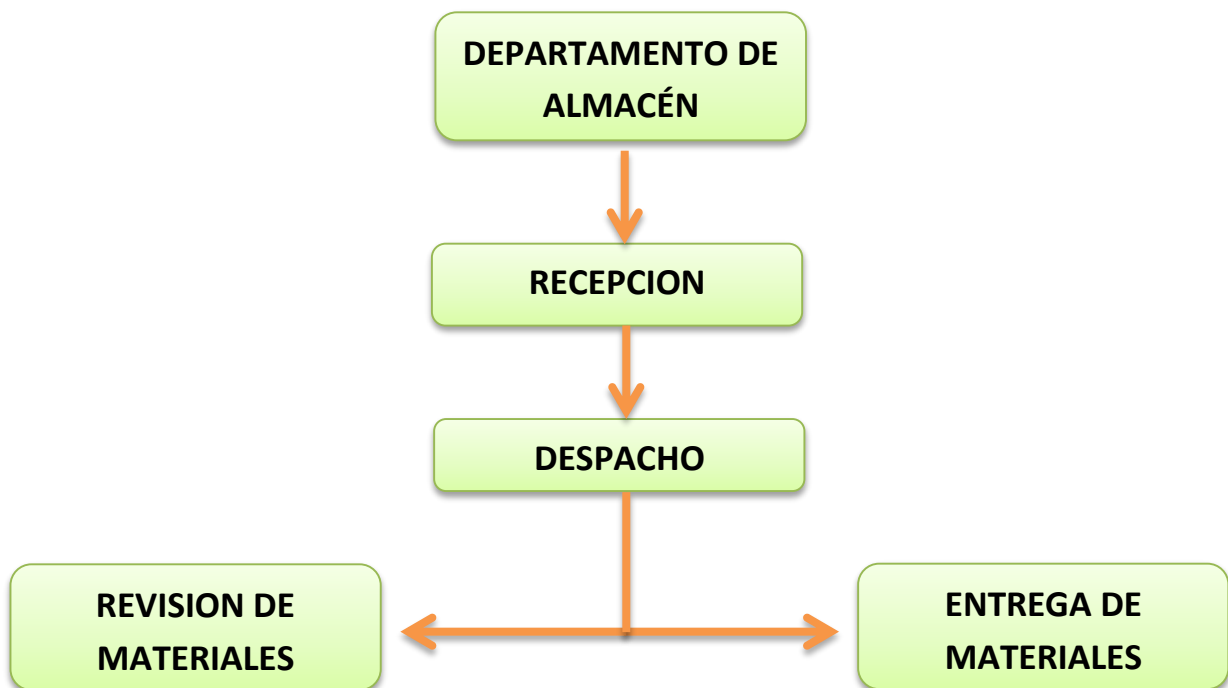
5.1.4. NIVEL DE ACCESO

El manual será detallado de la siguiente manera:

- Gerencia
- Administración (Secretaria)
- Contabilidad
- Personal de almacén

5.2. ORGANIGRAMA DEL AREA DE ALMACÉN

El organigrama es el instrumento que tendrá por finalidad representar gráficamente la estructura orgánica del área de almacén; Se propone el siguiente organigrama para el área de almacén de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL.



5.2.1. MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES

El personal del área de almacén se agrupado en los siguientes puestos y se les asignan las siguientes funciones:

PUESTO	N° DE TRABAJADORES
JEFE DE ALMACEN	1
RECEPCIONISTA	2
JEFE DE DESPACHO <ul style="list-style-type: none">• ENCARGADO DE REVISIÓN Y ENTREGA DE MATERIALES	1
AUXILIAR DE KARDEX	1

JEFE DE ALMACEN

Se encarga de dirigir y supervisar las actividades que se realizan en el área de almacén, y de monitorear las acciones que ejecutan los trabajadores dentro de esta área para llevar un control adecuado.

SUS FUNCIONES SON:

- Supervisar la coordinación de las actividades en cuanto a materiales.
- Firmar diariamente los documentos y reportes relacionados con los movimientos de las existencias.
- Verificar periódicamente el estado de los materiales almacenados.;
- Supervisar que las labores asignadas al personal bajo su responsabilidad se ejecuten de manera adecuada.
- Otras funciones que le asigne su jefe inmediato.

RECEPCIONISTA

Es el encargado de controlar la recepción de mercaderías bajo la supervisión del jefe de almacén.

SUS FUNCIONES SON:

- Recepcionar la mercadería, que ingresa al almacén.
- Revisar cuidadosamente la mercadería ingresada que coincida con el detalle de los documentos tanto en calidad como en cantidad.

- Informar al jefe de almacén el resultado de la verificación de la mercadería recepcionada.
- Designar la ubicación que tendrá cada producto dentro del almacén.

ENCARGADO DE REVISIÓN Y ENTREGA DE MATERIALES

Es quien chequea la salida de materiales del almacén bajo la supervisión del jefe del área de almacén.

SUS FUNCIONES SON:

- Comprobar que el área de despacho tenga los materiales solicitados tanto en calidad como en cantidad.
- Coordinar con el jefe de almacén la autorización para la salida de la materiales.
- Con ayuda del encargado de verificar si el material esta apto para ponerlo a disposición del servicio.

AUXILIAR DE KARDEX

Encargado de registrar las entradas y salidas de mercaderías con los documentos sustentatorios con la descripción exacta de cada producto.

SUS FUNCIONES SON:

- Recibir y ordenar los documentos sustentatorios diariamente.
- Registrar los ingresos de mercadería en forma ordenada.

- Registrar la salida de materiales según los servicios realizados, utilizando el método de primeras entradas y primeras salidas (PEPS).
- Avisar al jefe de almacén los saldos de cada producto de manera oportuna.

5.3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRATIVOS DEL AREA DE ALMACEN:

Las actividades que se realizan en el área de almacén son; recepción, despacho, revisión y entrega de mercadería, elaboración de Kardex.

Cada una de las actividades debe tener como referencia un procedimiento administrativo los cuales deben estar diseñados en forma secuencial y delimitando responsabilidades para cada uno de los colaboradores que participen en dichos procesos.

Con este manual lograremos llevar un control adecuado de las entradas y salidas de mercadería que se realizan en el área de almacén.

5.3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Los procedimientos administrativos en el área de almacén de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL; se detallan de la siguiente manera:

PROCEDIMIENTO EN LA POLÍTICA DE COMPRA DE SUMINISTROS

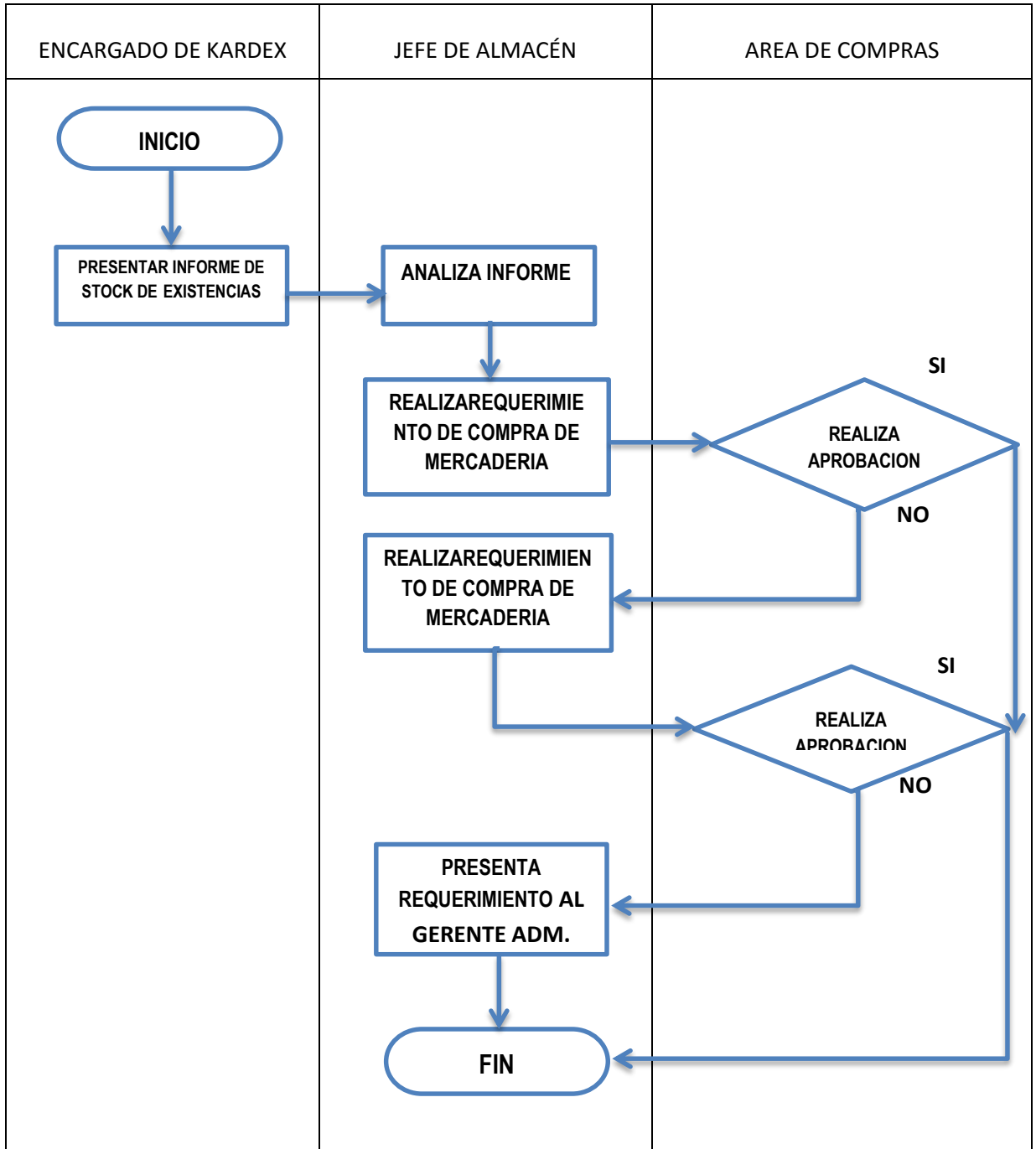
1. El encargado de realizar Kardex le detalla al Jefe de Almacén un informe conteniendo el formato “Control de Stock de Existencias”
2. Seguido de que el Jefe de almacén halla analizado detalladamente el informe; realiza el “Requerimiento de Compra de Mercadería”

3. El requerimiento deberá estar pre numerado y por triplicado, y expresara la cantidad y descripción de los productos requeridos. El original se envía al área de compras para su aprobación, la primera copia al área de contabilidad para que tenga conocimiento de la futura transacción y la segunda copia se conserva en el archivo del área de almacén.

4.El jefe de almacén esperara un día para obtener respuesta del área de compras; de no ser atendido su requerimiento en el plazo establecido, procederá a presentar un nuevo requerimiento de compra de mercadería, anexando una carta simple en la que se especifique, que es la segunda vez que se presenta dicho requerimiento, adjuntando una copia del mismo.

5. De darse el caso que el segundo requerimiento no sea atendido, el jefe de almacén tiene la obligación de presentar al gerente administrativo un tercer requerimiento, adjuntando las copias de los dos anteriores, de esta manera queda liberado de toda responsabilidad en caso no se puedan atender los pedidos del área de ventas por falta de mercadería.

FLUJOGRAMA N° 1: POLITICA DE COMPRAS



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

FORMATO N° 1: CONTROL DE STOCK DE MERCADERIA



SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL

Calle Maria Auxiliadora N° 988 Sullana

TELEFAX:073-614924 CEL:995163247 RPM#995163247

CONTROL DE STOCK DE MERCADERIA

PRODUCTO: _____ FECHA: _____

METODO: _____

FECHA	Nº DOC	PROVEEDOR/CLIENTE	ENTRADA			SALIDA			SALDOS
			CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

_____ FIRMA

FORMATO N° 2: REQUERIMIENTO DE COMPRA DE MERCADERIA



SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL

Calle Maria Auxiliadora N° 988 Sullana

TELEFAX:073-614924 CEL:995163247 RPM#995163247

RUC N° 20525571271

001 - 00001

REQUERIMIENTO DE COMPRA DE MERCADERIA

SOLICITADO POR: _____ **FECHA:** _____

DIRIGIDO A: _____

SOLICITO POR LA PRESENTE LA PROVISION DE LA MERCADERIA QUE ACONTINUACION SE DETALLA, EN LAS CANTIDADES

SEGÚN CORRESPONDA QUE SE ENUMERAN; A SABER:

CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE	IMPORTE UNITARIO	IMPORTE TOTAL

FIRMA _____

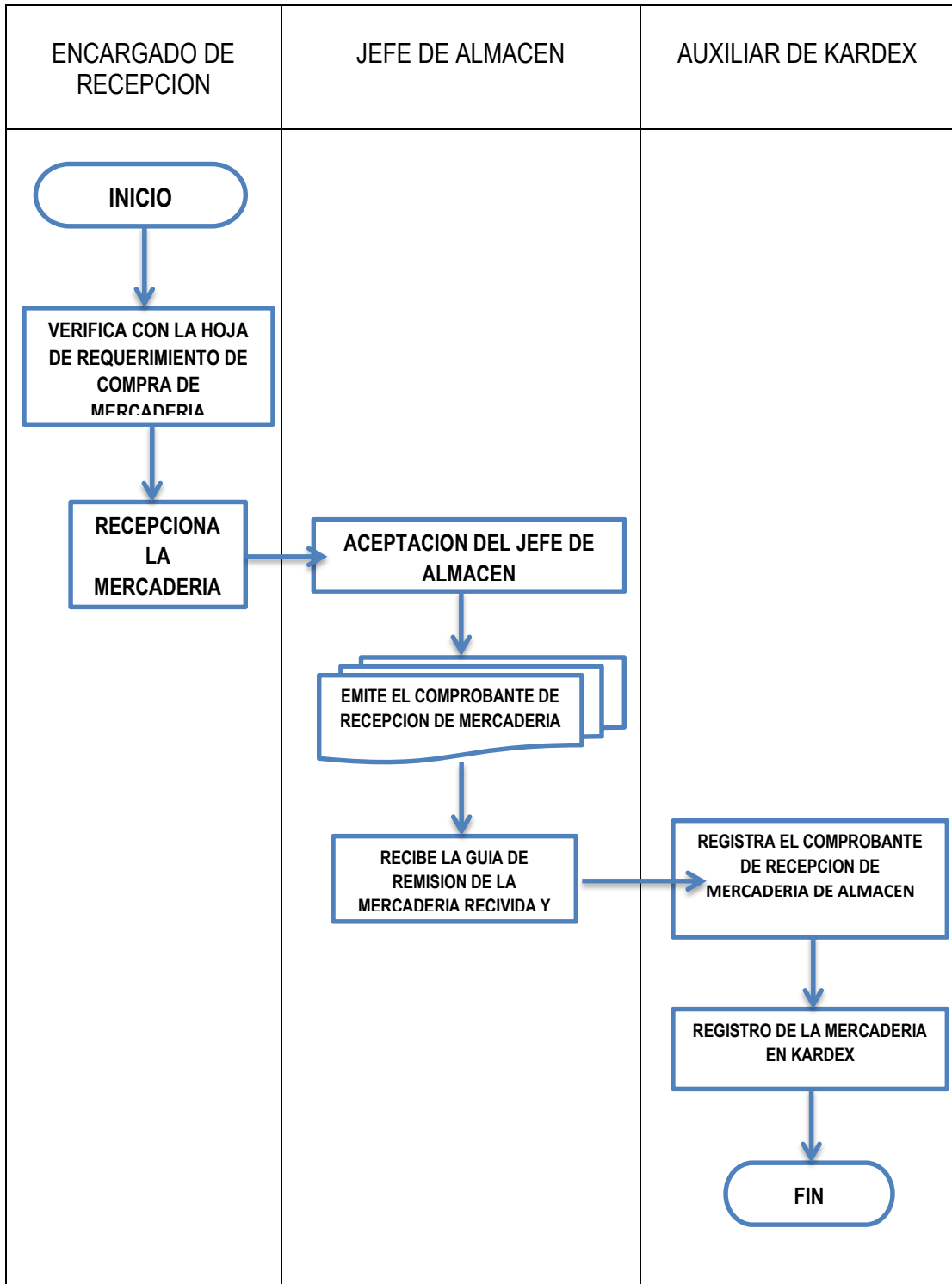
TOTAL ESTIMADO _____

FUENTE: ELABORACION PROPIA

6.3.1.2 PROCEDIMIENTO EN LA RECEPCION DE MERCADERIA

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

FLUJOGRAMA N° 2: RECEPCION DE MERCADERIA



FORMATO N° 3: COMPROBANTE DE RECEPCION DE MERCADERIA



SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL

Calle Maria Auxiliadora N° 988 Sullana

TELEFAX:073-614924 CEL:995163247 RPM#995163247

RUC N° 20525571271

001 - 00001

COMPROBANTE DE RECEPCION DE MERCADERIA

ENTREGADO POR: _____

RECEPCIONADO POR: _____

N° DE DOCUMENTO SUSTENTATORIO: _____

CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE	IMPORTE UNITARIO	IMPORTE TOTAL

FIRMA

FUENTE: ELABORACION PROPIA

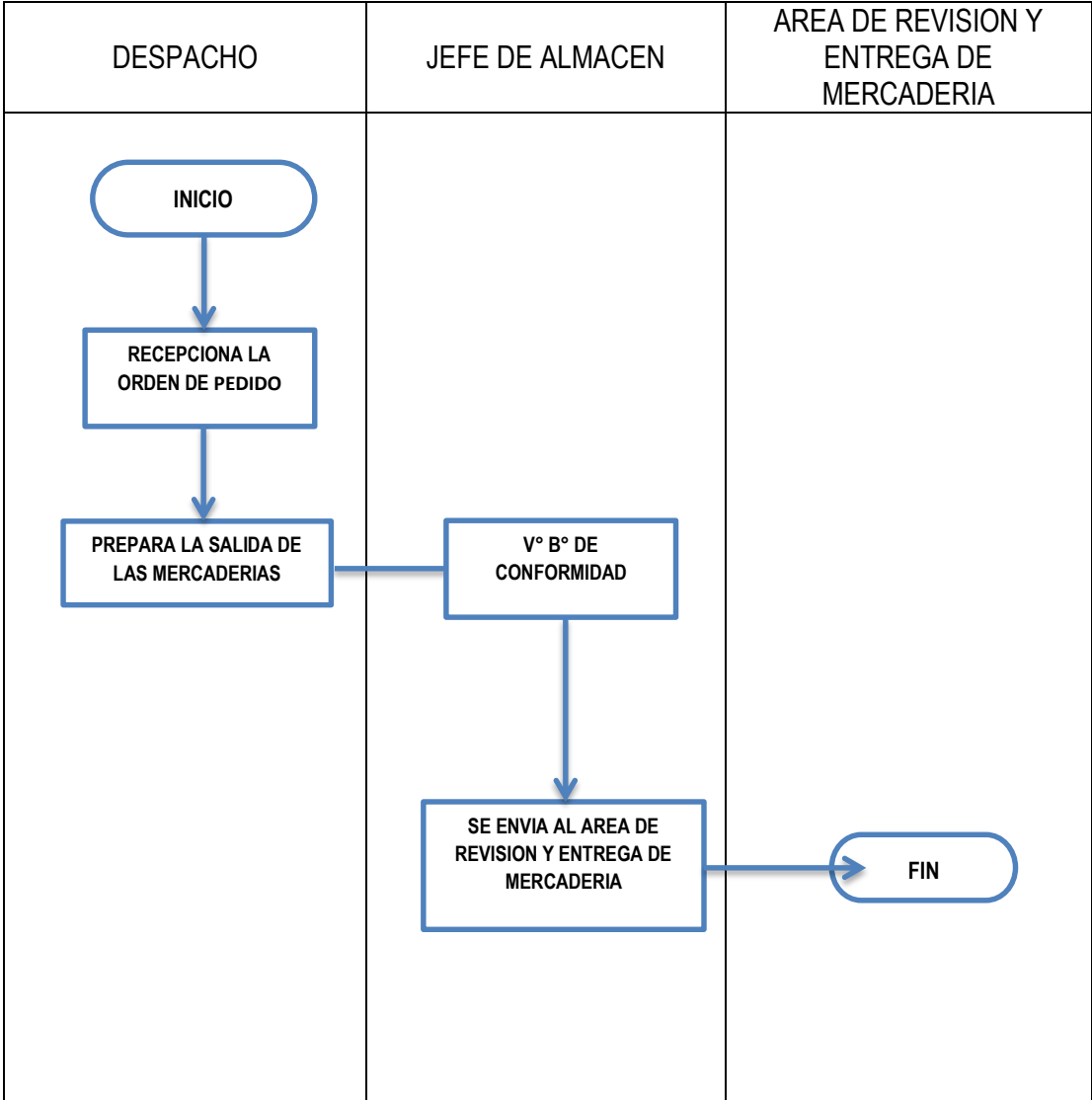
PROCEDIMIENTO EN EL DESPACHO DE MERCADERIA

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

PROCEDIMIENTO EN LA REVISION Y ENTREGA DE MERCADERIA

1. El encargado de revisar la mercadería despachada dará su conformidad en cuanto a los productos según la nota de pedido.
2. Se solicitara al jefe de almacén el Vº Bº de conformidad para enviar al encargado del área de entrega de mercadería.
3. El encargado del área de entrega de mercadería solicitara al jefe de almacén el visto bueno de conformidad para retirar la mercadería del almacén y ser entregada al cliente.

FLUJOGRAMA N° 3: REVISION Y ENTREGA DE MERCADERIA



DIRECCION: _____

FORMATO N° 4: NOTA DE PEDIDO



SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL

Calle Maria Auxiliadora N° 988 Sullana

TELEFAX:073-614924 CEL:995163247 RPM#995163247

RUC N° 20525571271

001 - 00001

NOTA DE PEDIDO

SR: _____ FECHA: _____

CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE	IMPORTE UNITARIO	IMPORTE TOTAL

CONCLUSIONES

1. En la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS se analizado las características y se a determinado la falta de capacitación e incentivación debido a los riesgos que pueden tener dentro y fuera de la empresa; y brindar todo tipo de información necesaria para conocer cada punto, norma y ley establecida.
2. La empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS no cuenta con un manual de funciones, lo cual no permite que cada trabajador se encargue o desempeñe en una sola labor, ni tiene regulado el perfil de los trabajadores que laboran en el área de almacén.
3. Dentro de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS no se encontró ningún tipo de manual de procedimientos administrativos que regule las acciones a realizar dentro del área de almacén.

RECOMENDACIONES

1. La empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS debería brindarle a sus trabajadores la información precisa para que estén informados de toda labor que debe desempeñar cada uno de ellos; así se facilitaría cumplir con las normas acatadas por la misma.
2. La empresa, PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS se caracteriza por brindar servicios de mantenimientos por lo tanto debe regularse a las normas y procedimientos establecidos para un control adecuado dentro de la misma.
3. La empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS debe utilizar el manual de organización y funciones propuesto para el área de almacén, que estandariza las actividades de: Jefe de almacén, Recepcionista, Despachador, Auxiliar de revisión y entrega y Auxiliar de Kardex, para un mejor desempeño de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

2004, M. d. (consultado el 07 de agosto 2008, citado abril 2015). *Emprende empresa...así comenzaron los empresarios de éxito.*

Alfaro. (2011). *INFORME COSO.*

Aliaga. (2000). *NIC'S (NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD).*

Arias, R. (2010). *Ensayos sobre la teoría de la evasión y elusión de impuestos indirectos .*
Argentina: Universidad Nacional de la Plata.

Arriarte Mera, R. (enero- junio 2011). *revista del instituto de investigación de la facultad de ciencias contables .* Lima: UNMSM.

Blanco, M. (2010). *DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO.*

Bravo Salas , F. (2011). los valores personales no alcanzan para explicar la conciencia tributaria. *revista de administracion tributaria N°31, 01.*

Calderón, L. P. (2016). *IMPLEMENTACION DE UN DISEÑO DE CONTROL INTERNO APLICADO EN LA EMPRESA GRUPO DON PARCE SAC DE LA CIUDAD DE PIURA.*

Cantú, A. G. (1991). *ALMACÉN.*

Castillo Gamarra, A. (citada abril 2015). *comentario de la LEY N°28015 ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa.* contadora pública por la PUCP.

Castillo, J. (citada, abril 2015). *¿existe inadecuación de la legislación referente a las mypes con respecto a la problemática de su informalidad.* tesis doctoral.

Catácora. (1996). *SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES.* PRIMERA EDICIÓN, EDITORIAL MCGRAW HILL, VENEZUELA.

Claudia, L. S. (2003). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOBRE LOS INGRESOS POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS DE LA EMPRESA NUEVO CALIFORNIA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO.*

Coello. (2013). *Gestión de Almacén.*

CONTADOR. (2000). *PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO.*

Cosulich Ayala , J. (1993). *proyecto regional de política fiscal CEPAL- ONUD*. naciones unidas CEPAL santiago de chile: la evasión tributaria .

CPC. Palacios Feria, B. (citada en abril 2015). *evasión tributaria en el Perú del impuesto general a las ventas años 2007-2008*. Lima: UNMSM.

Denisse. (2005). *SUPERVISIÓN DE ALMACENES*.

Feige, E. (1990). *Definición y estimación de las economías subterráneas e informales: el enfoque de la nueva economía institucional sobre el desarrollo mundial*. Estados Unidos : Elsevier.

Gaitàn, E. (2010). *COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO*.

Gaitàn, E. (2010). *ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO*.

Gaitàn, E. (2010). *OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO*.

Gaitàn, R. E. (2010). *DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO* .

Gaitàn, R. E. (2010). *DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO* .

Gaitàn, R. E. (2012). *DEFINICIÓN DE CONTROL* .

Guevara, B. J. (2014). *APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL AREA DE LOGISTICA EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA RIAL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SAC*.

Herrera Quezada, V. E. (2008). *los vacíos legales del impuesto a la renta en el Perú*. Lima: cómo se legaliza la evasión tributaria.

Hidalgo, O. (2012). *EFFECTOS DE TENER UN DEFICIENTE SISTEMA DE CONTROL EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA VOA SRL*.

Huamaní Cueva, R. (2005). *"comentarios al código tributario"*. Gaceta jurídica. 4 edición.

Humberto Diez y Alberto Coto. (2000). *"propuestas técnicas para para enfrentar la evasión"*. Argentina: Astrea.

Lombardi, J. (22 de octubre de 2008, citada abril 2015). *los espacios de concertación de políticas mypes (Arequipa, Cajamarca, Junín, Lambayeque y Tacna)*.

Margain, E. (citada abril 2015). *el rincón del vago*. Obtenido de obligacion-tributaria.html

- Mathews, J. (2009). *"competitividad: el significado de la competitividad y oportunidades de internacionalización para las Mypes.*
- Mena Garrido , Rodriguez de la Cruz y Rubio Medina. (citada en abril 2015). *evasión tributaria e informalidad.* Trujillo: universidad César Vallejo .
- Michael Jorrat y Andrea Podestá. (abril 2010). *analisis comparativo de las metodologías empleadas para la estimación de la evasión en el impuesto a la renta.* evasión y equidad en américa latina CEPAL.
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2006). *plan nacional de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de la micro y pequeña empresa.*
- Miranda, R. (22 de octubre del 2008. citado abril 2015). *informe de investigación de la facultad de ciencias administrativas de la UNMSM.* Lima: competencias claves para la gestión empresarial de las mypes.
- Mirus y Smith. (1997). *economía informal.*
- Monografias.com. (Citada, Abril 2015). *Monografias.* Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos89/analisis-informalidad-mypes-distrito-bambamarca/analisis-informalidad-mypes-distrito-bambamarca.shtml>
- Morantes. (2010). *PROBLEMAS EN LOS ALMACENES.*
- Moscaiza Uceda, G. (1991). *asesora en constitución y formalización de empresas.* Perú: estudiante de administración de negocios de la universidad privada San Juan Bautista.
- Nancy, A. G. (2003). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES LUNA ROTA S.A.C. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO.*
- Olaya Olaya, O. (citada abril 2015). *municipalidad provincial de sullana.* Obtenido de munisullana.gob.pe
- P., C. (2012). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA TRUCKS AND A MOTORS DEL PERÚ S.A.C", DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, CHICLAYO.*
- P., C. (2012). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA TRUCKS AND A MOTORS DEL PERÚ S.A.C", DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, CHICLAYO.*

- Perdomo, A. (2004). *FUNDAMENTOS DE CONTROL INTERNO*. MEXICO: NOVENA EDICION.
- Perez. (2007). *COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO*.
- Pérez de Lama, K. (mayo de 2013). *Mypes dinamizan economía de Sullana*. Obtenido de Sub Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional: <http://munisullana.gob.pe>
- Pérez Solórzano, P. M. (26 de 01 de 2007). *LOS CINCO COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO*. Obtenido de <HTTP://WWW.DEGERENCIA.COM/ARTICULO/>
- Quispe Rupa Verónica Y Rivera Chahua Sara . (citada en abril del 2015). *informalidad de las pymes del sector comercial textil de gamarra y evasión tributaria*. Lima: Universidad Alas Peruanas.
- respuestas.com, m. (citada abril 2015). Obtenido de www.misrespuestas.com/que-es-el-impuesto-a-la-renta.html
- Rivera, A. (2010). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ALMACÉN DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE CARGA POR MAYOR*.
- Robles Moreno, C. (citada abril 2015). *contenido del código tributario peruano de la norma I del título preliminar*. profesora de derecho tributario de la PUCP y de la UNMSM.
- Roca, C. (setiembre 2011). *estrategias para la formación de la cultura tributaria*. Guatemala : serie temática tributaria N° 15 .
- Rodrigo, E. G. (2012). *DEFINICION DE CONTROL*.
- Rojas. (2011). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS*.
- Ruiz de Castilla Ponce de León, F. (citada en abril 2015). *comentario sobre el sistema tributario peruano*. Lima: profesor de derecho tributario en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad de Lima y UNMSM.
- Sánchez López, D. (07 de junio 2014). *comentarios de la ley del impuesto general a las ventas*.
- Sandoval, O. (consultado el 22 de octubre del 2008, citado abril 2015). *diagnóstico de la micro y pequeña empresa*. región San Martín: recomendaciones para su fortalecimiento y competitividad.
- Schmidt. (2007). *INFORME COSO*.

- Schmidt, E. (2006). *ética y negocios para américa latina*. Lima: 3° ed. Lima-Perú.
- Schneider, Friedrich y Dominik Enste. (marzo 2000). *charla sobre la economía: causas y consecuencias*. American Economic Association, .
- Seminario Cunya, J. (citada, abril 2015). *informalidad en las mypes*. universidad nacional de cajamarca: facultad de ciencias agrarias.
- Solórzano Garcia, R. (2004). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DE GESTIÓN PARA OPTIMIZAR EL USO DE LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS*. Guayaquil.
- Trochim. (1994). *DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN*.
- trujillo cardona, j. (2010). *planecion tributaria para enfrentar la evasion de impuestos*. cartago valle del cauca.
- Vilca Chaical, G. (2001). *poítica económica y gestión tributaria*. Obtenido de tributación informal: <http://investigacionevasiontributaria.blogspot.com/2008/12/marco-terico.html>

ARTICULO CINETÍFICO

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
ALMACÉN DE LA EMPRESA “PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS”
EIRL – SULLANA, PERIODO 2015**

**AUTOR (A):
SHIRLEY CAROLINA CASTILLO TORRES**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo por objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno en el Área de Almacén de la empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana, periodo 2015.

La finalidad de la presente es importante para resaltar la falta de atención en cuanto a manuales de organización y funciones en el área de almacén ya que ayudara a llevar un control adecuado de las actividades que se llevan en el almacén.

Esta investigación ha utilizado el diseño de investigación no experimental transversal, cuyos resultados se evidencian a través de libros, revistas, tesis, páginas de internet, entre otros. Los resultados obtenidos son: La práctica del control interno, ayudará a fusionar las áreas de la entidad, con la finalidad de mejorar la efectividad de su función y con ello ofrecer servicios más eficientes; controlar la calidad de los bienes que se adquieren para la distribución del servicio que ofrece la empresa; se creará un manual de organización y funciones en cuanto a los trabajadores del área de almacén, se creará manuales de procedimientos administrativos de control interno. Considerando los resultados alcanzados en nuestra investigación de la caracterización de control interno en el área del almacén, podemos establecer las siguientes conclusiones: En la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS ;La empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS no cuenta con un manual de funciones, ni tiene regulado el perfil de los trabajadores que laboran en el área de almacén; Dentro de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS no se encontró ningún tipo de manual de procedimientos administrativos que regule las acciones a realizar dentro del área de almacén.

Palabras claves: caracterización, sistema, control interno, almacén.

ABSTRACT

The main objective of this research was: To determine and describe the characteristics of Internal Control in the Warehouse Area of the company PRV - SERVICES AND MAINTENANCE EIRL, Sullana, period 2015.

The purpose of the present is important to highlight the lack of attention in terms of organizational manuals and functions in the warehouse area as it will help to keep an adequate control of the activities carried out in the warehouse.

This research has used non-experimental cross-sectional research design, whose results are evidenced through books, journals, theses, internet pages, among others. The results obtained are: The practice of internal control, will help to merge the areas of the entity, in order to improve the effectiveness of its function and thus provide more efficient services; Control the quality of the goods that are acquired for the distribution of the service offered by the company; A manual of organization and functions will be created regarding the workers in the warehouse area, manuals of administrative procedures of internal control will be created. Considering the results obtained in our investigation of the characterization of internal control in the warehouse area, we can establish the following conclusions: In the company PRV - SERVICES AND MAINTENANCE The company PRV - SERVICES AND MAINTENANCE does not have a manual of functions, nor Has regulated the profile of workers working in the warehouse area; Within the company PRV - SERVICES AND MAINTENANCE were not found any kind of manual of administrative procedures that regulates the actions to be carried out within the warehouse area.

Key words: characterization, system, internal control, warehouse.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que daré a conocer, tiene por objeto principal describir las Características de Control Interno en el Área de Almacén de la Empresa PRV - SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS , EIRL; SULLANA periodo 2015. Ésta Empresa nos brinda Servicios el cual es muy importante ya que es energía eléctrica la cual nosotros utilizamos diariamente en nuestros hogares. El tema y el problema de investigación tienen gran importancia para efectos de la presente tesis, además de elaborar el marco teórico, obtención de fuentes oficiales, respecto a la problemática; la evidencia empírica se basa en la recopilación de datos, entrevista, cuestionario a los colaboradores de la empresa.

Nuestra provincia de Sullana cuenta con empresas que nos brindan servicios los cuales PRV destaca por la calidad de servicio que brinda para ello queremos determinar y describir características del control interno en el área de almacén de la Empresa PRV –SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana, año 2015. Así mismo hemos planteado objetivos específicos los cuales son:

- Analizar las características del control interno en el Área de Almacén de la empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana.
- Elaborar un manual de organización y funciones para el área de almacén de la empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana.
- Crear procedimientos administrativos para el área de almacén de la Empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana.

En cuanto a la justificación de la investigación, es importante resaltar las características del control interno en el área de almacén ya que nos ayudara a recolectar la información necesaria para medir la capacidad y el rendimiento de los trabajadores.

Este trabajo de investigación servirá como ejemplo para realizar proyectos similares para los egresados en la carrera de contabilidad.

Finalmente este trabajo de investigación es no experimental transversal, cuyos resultados se evidencian a través de libros, revistas, tesis, páginas de internet, entre otros. Los resultados obtenidos son: La práctica del control interno, ayudará a fusionar las áreas de la entidad, con la finalidad de mejorar la efectividad de su función y con ello ofrecer servicios más eficientes; controlar la calidad de los bienes que se adquieren para la distribución del servicio que ofrece la empresa; se creará un manual de organización y funciones en cuanto a los trabajadores del área de almacén, se creara manuales de procedimientos administrativos de control interno.

II. MATERIAL Y MÉTODO

Es muy importante la utilización de un diseño de investigación, teniendo en cuenta la Técnica de Revisión Documental y Bibliográfica y Documental.

AMBITO DE ESTUDIO

LA EMPRESA PRV SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL – SULLANA

TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de la investigación es descriptiva dado que se analiza la situación actual del área de almacén, señalando las características y actividades que se pueden ir adecuando para un mejor control; la misma que va a servir de base para investigaciones que requieran mayor profundidad de análisis en la empresa “PRV Servicios y Mantenimientos EIRL.

NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de estudio es No Experimental, porque no se manipulan las variables en estudio, solo lo limitara a describir las características del Control Interno.

METODO DE LA INVESTIGACIÓN

Es método descriptivo, porque consiste en describir las características del Control Interno en la empresa “PRV Servicios y Mantenimientos EIRL.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De corte transversal, porque la investigación se realizara en un solo momento.

El diseño de investigación aplicado es no experimental.

Según Trochim, (1994), un diseño de investigación es: “El diseño de investigación puede ser pensado como la estructura de la investigación, es el pegamento que sostiene juntos a todos los elementos en el proyecto de investigación.”

Arias (2004), considera a la investigación documental como el proceso basado en la búsqueda y análisis de datos secundarios, es decir, datos registrados por otros investigadores en fuentes documentales, impresas, audiovisuales o electrónicas.

La investigación a realizar buscara la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas parecidos al nuestro las cuales se analizaran al determinar los resultados.

POBLACION, MUESTRA, MUETREO

La población esta compuesta por el personal de toda la empresa PRV - SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL- SULLANA. No se aplicara técnica de muestreo.

La población muestral está compuesta por 15 trabajadores de la empresa PRV - SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL- SULLANA.

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

En la presente investigación se utilizara como técnica la entrevista la cual sirve para reunir la información necesaria para desarrollar nuestro trabajo de investigación; y como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas y será aplicada al personal del área de almacén.

PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Los datos se recolectan de la muestra deseada, la cual cumple con las características de interés del investigador.

III. RESULTADOS

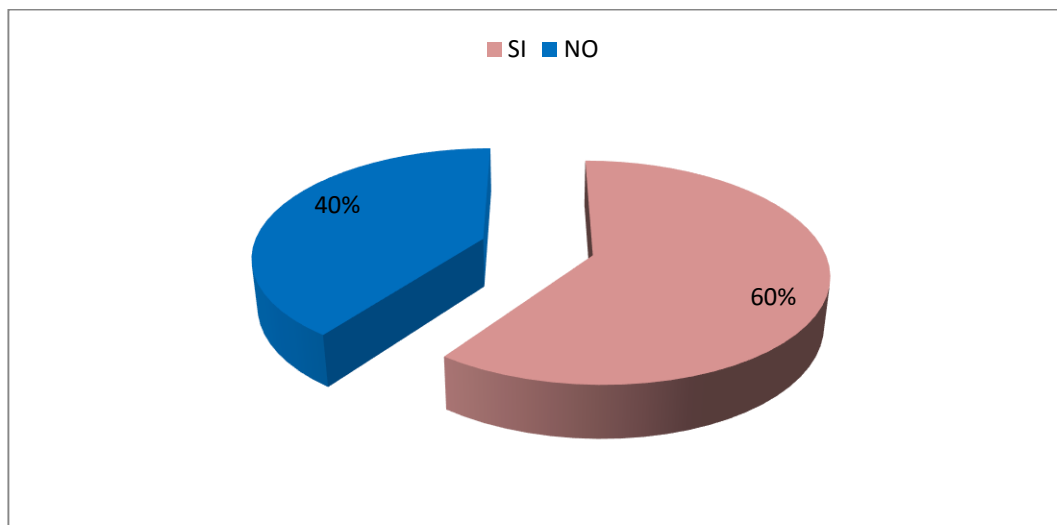
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

TABLA N° 2: CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
SI	9	60%
NO	6	40%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV –SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 25: CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°1

ELABORACIÓN: PROPIA

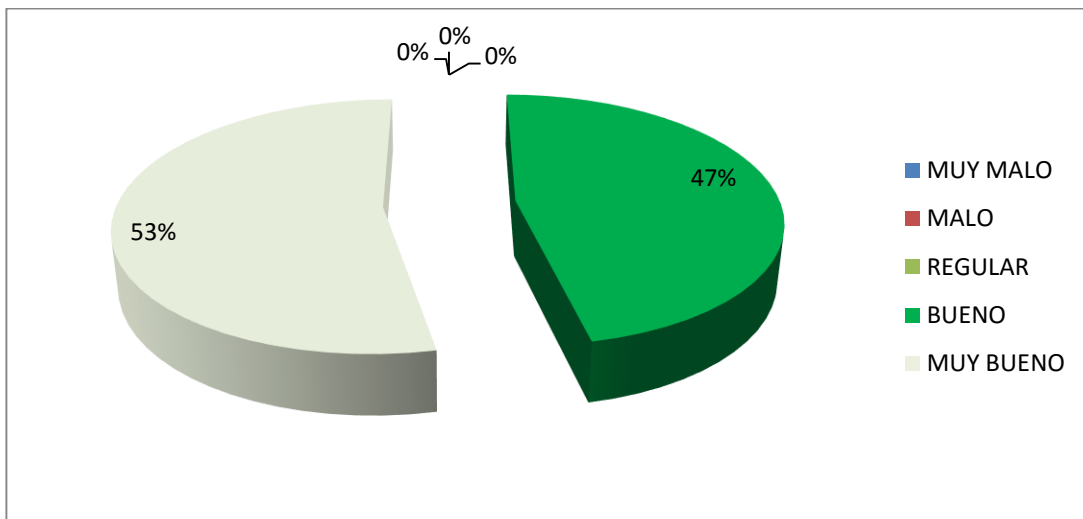
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 40% de los trabajadores desconoce cuales son las características de la empresa PRV; mientras que la mayoría afirma tener conocimiento de las características.

TABLA N° 2: EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	7	47%
MUY BUENO	8	53%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 26: EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°2

ELABORACIÓN: PROPIA

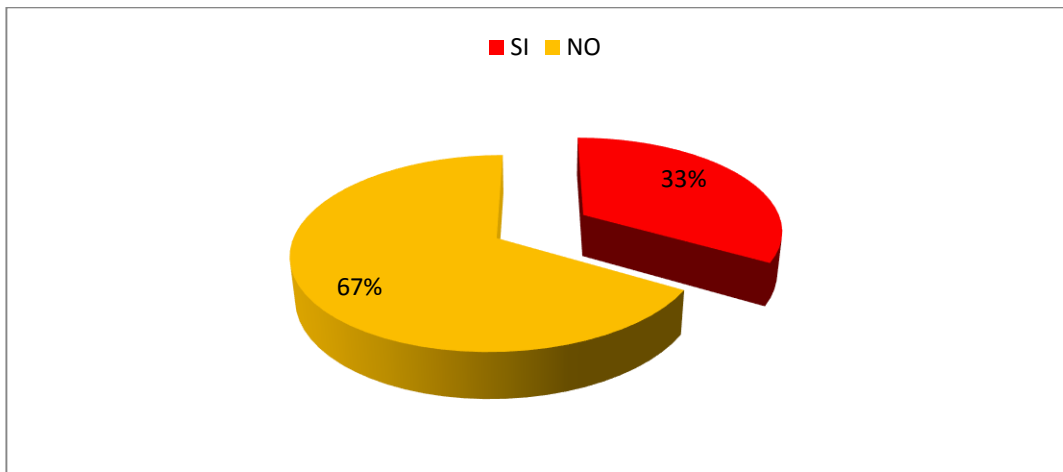
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 53% de los trabajadores que la evaluación de riesgo que brinda la empresa es muy bueno; tanto que un 47% nos dice que la evaluación que brinda es buena.

TABLA N° 3: ORGANIGRAMA DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES

ITEM	n	%
SI	5	33%
NO	10	67%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 27: ORGANIGRAMA DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES



FUENTE: TABLA N°3

ELABORACIÓN: PROPIA

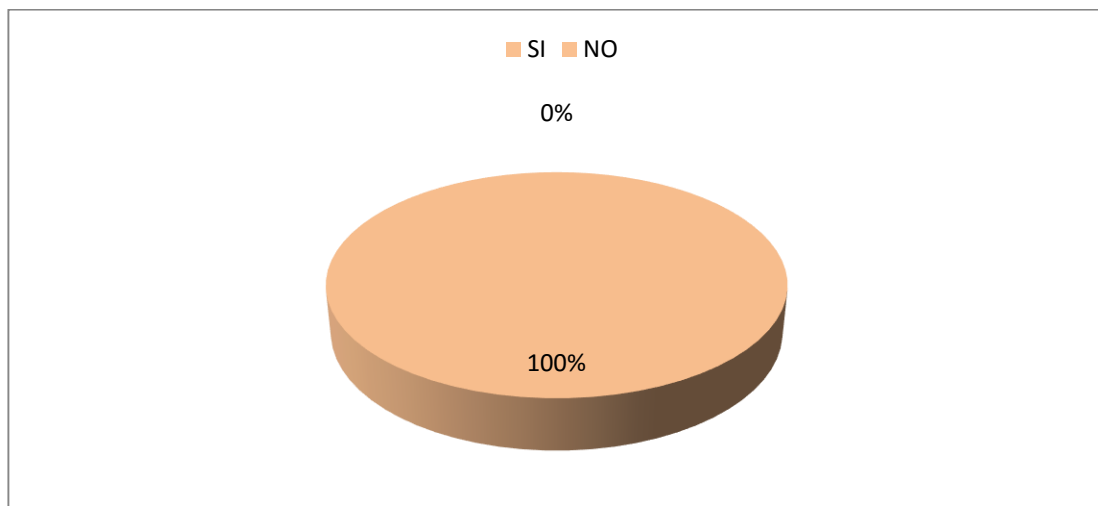
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 67% de los trabajadores nos da a conocer que no cuentan con un organigrama de procedimientos y funciones que permita el buen desempeño de labores. Por lo tanto el 33% sabe que cuenta con un organigrama.

TABLA N° 4: MAQUINARIAS Y EQUIPOS NECESARIOS

ITEM	n	%
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 28: MAQUINARIAS Y EQUIPOS NECESARIOS



FUENTE: TABLA N°4

ELABORACIÓN: PROPIA

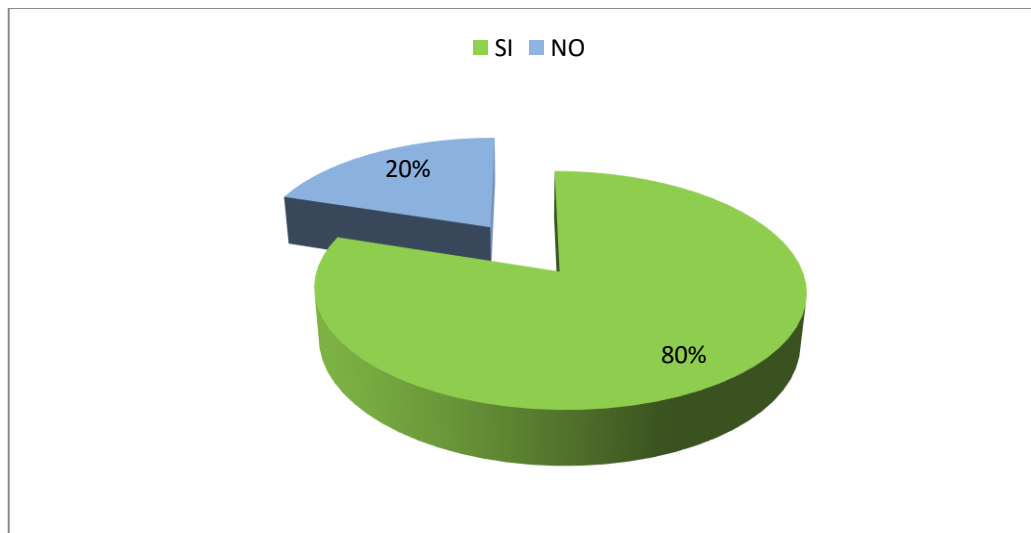
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; todos los trabajadores nos comentaron que si cuentan con maquinarias y equipos necesarios en la empresa.

TABLA N° 5: CONTROLES DE MANERA OPORTUNA Y EN EL MOMENTO ADECUADO

ITEM	n	%
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 29: CONTROLES DE MANERA OPORTUNA Y EN EL MOMENTO ADECUADO



FUENTE: TABLA N°5

ELABORACIÓN: PROPIA

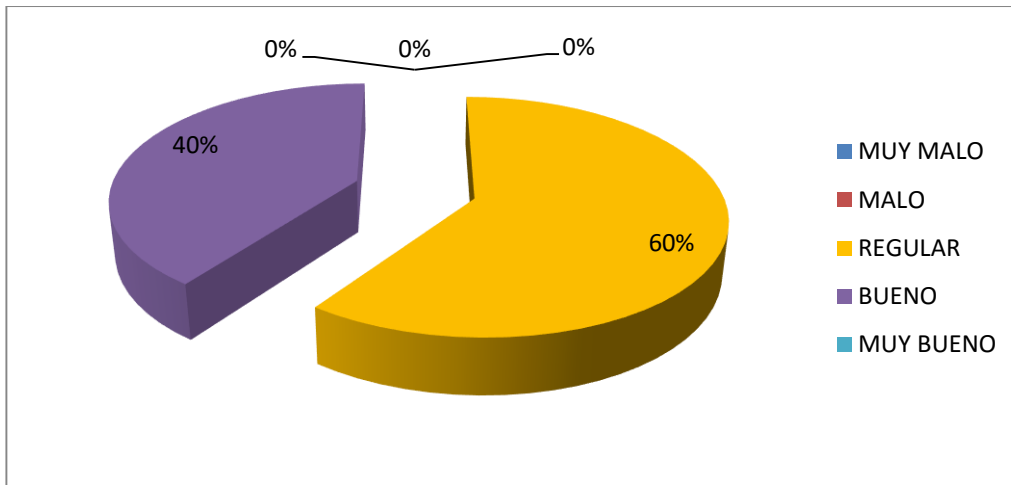
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 80% de los trabajadores manifiesta que si realizan los controles de manera oportuna y adecuada, tanto que el 20% nos dice que no lo realizan.

TABLA N° 6: MONITOREO DE LOS BIENES DE LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	9	60%
BUENO	6	40%
MUY BUENO	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 30: MONITOREO DE LOS BIENES DE LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°6

ELABORACIÓN: PROPIA

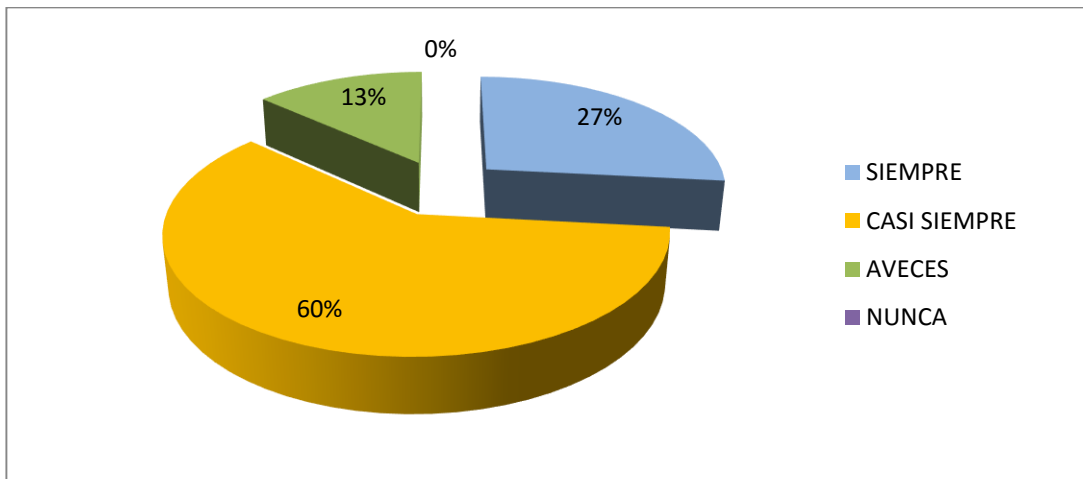
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 60% de los trabajadores califican muy bueno la clasificación de monitoreo de los bienes de la empresa, posteriormente el 40% dice ser buena la clasificación.

TABLA N° 7: IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD

ITEM	n	%
SIEMPRE	4	27%
CASI SIEMPRE	9	60%
AVECES	2	13%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 31: IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD



FUENTE: TABLA N°7

ELABORACIÓN: PROPIA

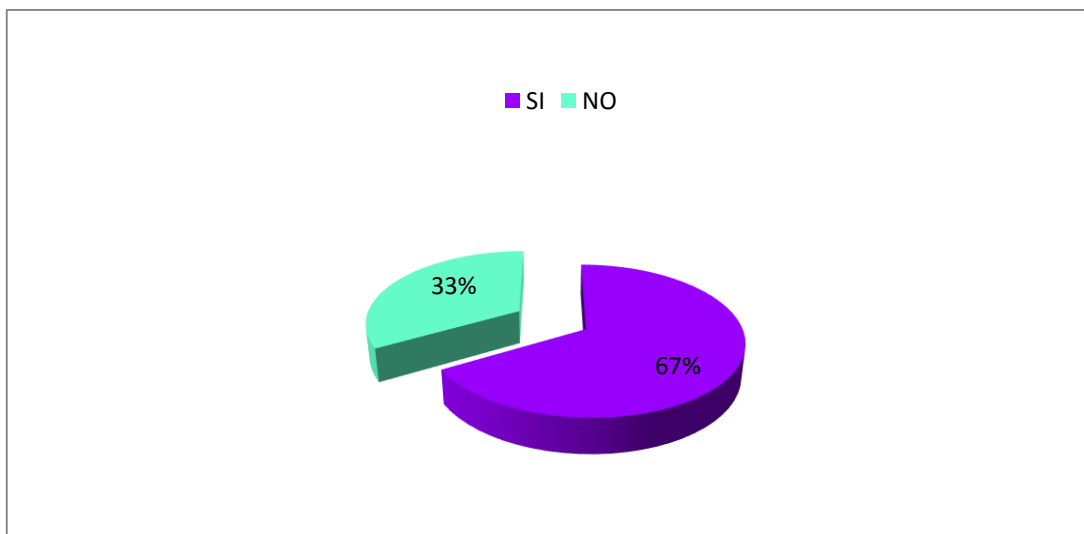
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; solo un 27% de los trabajadores dice que utilizan sus implementos de seguridad para realizar sus trabajos, puesto que en su mayoría un 60% manifiesta que casi siempre hacen uso de los implementos de seguridad.

TABLA N° 8: CAPACITACIÓN PARA SITUACIONES QUE PERJUDIQUEN A LA EMPRESA

ITEM	n	%
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 32: CAPACITACIÓN PARA SITUACIONES QUE PERJUDIQUEN A LA EMPRESA



FUENTE: TABLA N°8

ELABORACIÓN: PROPIA

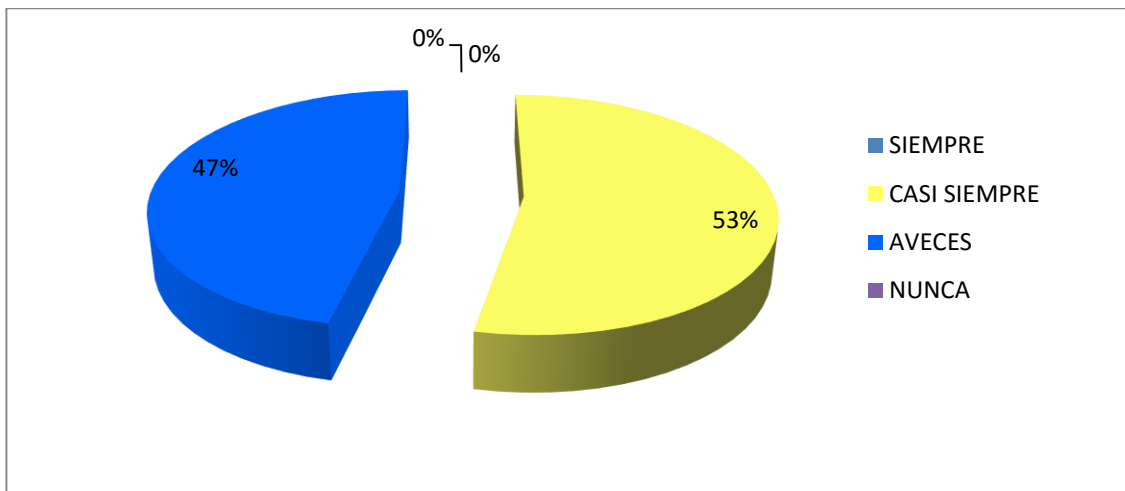
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 67% de los trabajadores se sienten capacitados ante cualquier situación que perjudiquen a la empresa, mientras que el 33% no se encuentra acto para una situación que perjudique a la empresa.

TABLA N° 9: CAPACITACIONES QUE FORTALEZCAN EL TRABAJO REALIZADO POR LA EMPRESA

ITEM	n	%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	8	53%
AVECES	7	47%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 33: CAPACITACIONES QUE FORTALEZCAN EL TRABAJO REALIZADO POR LA EMPRESA



FUENTE: TABLA N°9

ELABORACIÓN: PROPIA

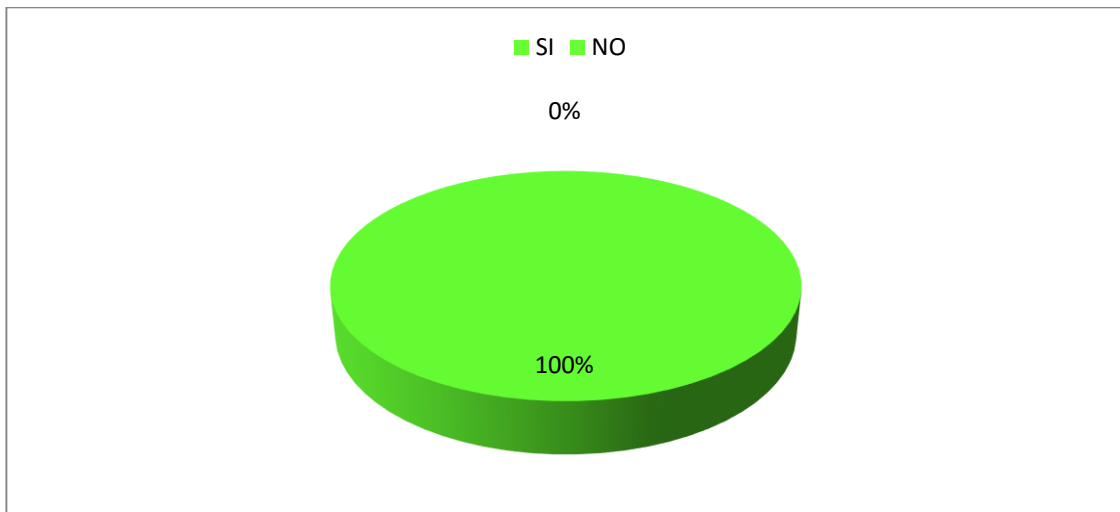
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 53% de los trabajadores dice que realizan casi siempre capacitaciones para estar informados, y el 47% menciona que solo aveces los capacitan.

TABLA N° 10: SISTEMA DE CONTROL INTERNO

ITEM	n	%
SI	0	0%
NO	15	100%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 34: SISTEMA DE CONTROL INTERNO



FUENTE: TABLA N°10

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico, todos los trabajadores de la empresa PRV manifiestan que no cuentan con un sistema de control para facilitar los registros.

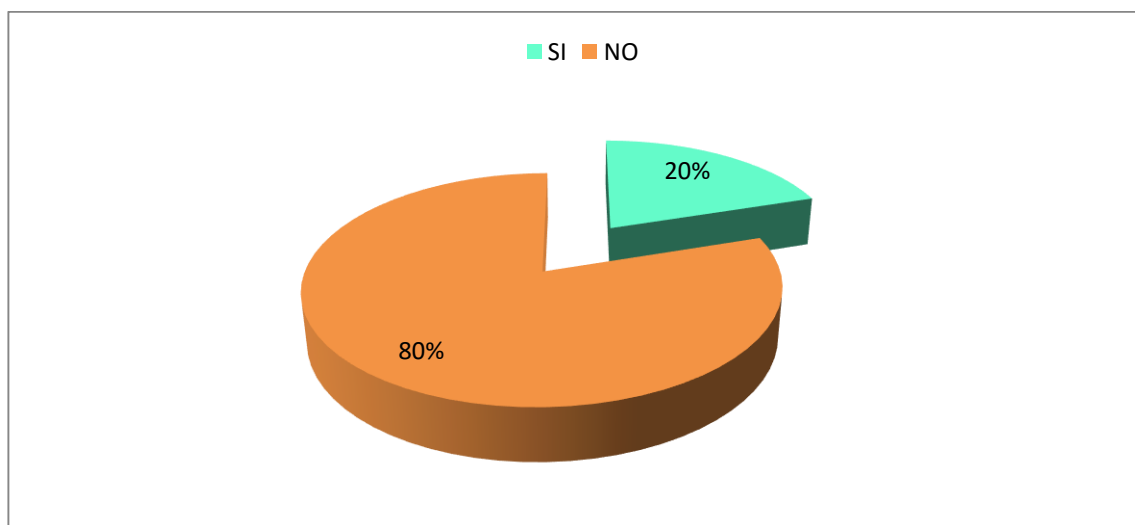
TABLA N° 11: REGISTRO DE MATERIALES EN MANUAL

--

ITEM	n	%
SI	3	20%
NO	12	80%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 35: REGISTRO DE MATERIALES EN MANUAL



FUENTE: TABLA N°11

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 80% de los trabajadores no efectúan los registros manualmente, mientras que el 20% afirma que efectúan los registros por manual.

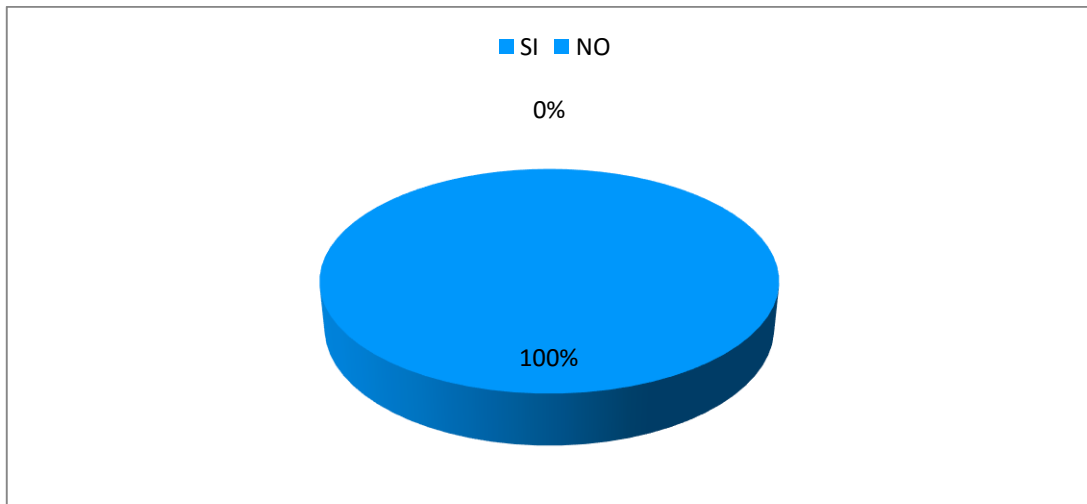
TABLA N° 12: TRANSPARENCIA CON LA AUTORIDAD EN CUANTO A LA TOMA DECISIONES

--

ITEM	n	%
SI	0	0%
NO	15	100%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 36: TRANSPARENCIA CON LA AUTORIDAD EN CUANTO A LA TOMA DECISIONES



FUENTE: TABLA N°12

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 100% de los trabajadores afirma que existe transparencia con la autoridad en cuanto a la toma de decisiones.

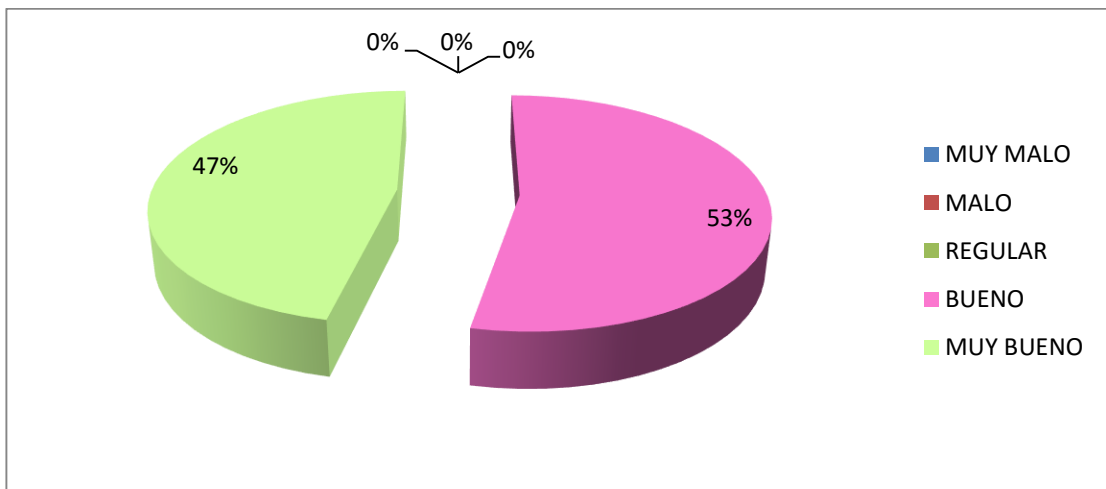
TABLA N° 13: CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
------	---	---

MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	8	53%
MUY BUENO	7	47%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 37: CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DENTRO DE LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°13

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; los porcentajes nos describen que hay un 53% que califica de muy bueno el servicio que brinda la empresa y un 47% que es buena.

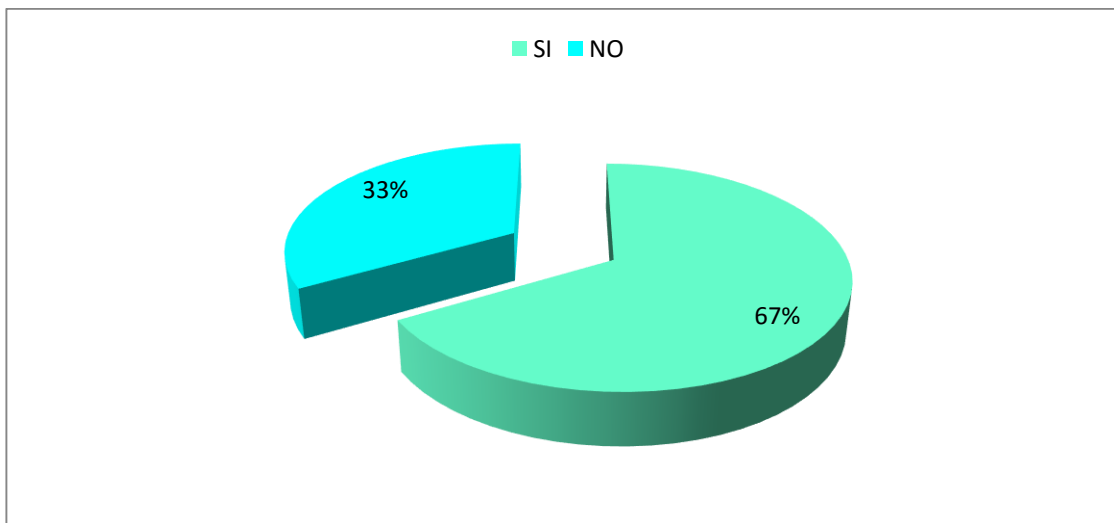
TABLA N° 14: LAS OPERACIONES SON EFECTIVAS Y EFICIENTES EN LA EMPRESA PRV

--

ITEM	n	%
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 38: LAS OPERACIONES SON EFECTIVAS Y EFICIENTES EN LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°14

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 67% de los trabajadores afirman que las operaciones son eficientes y eficaces en cuanto a su labor, y el 33% restante manifiesta lo contrario.

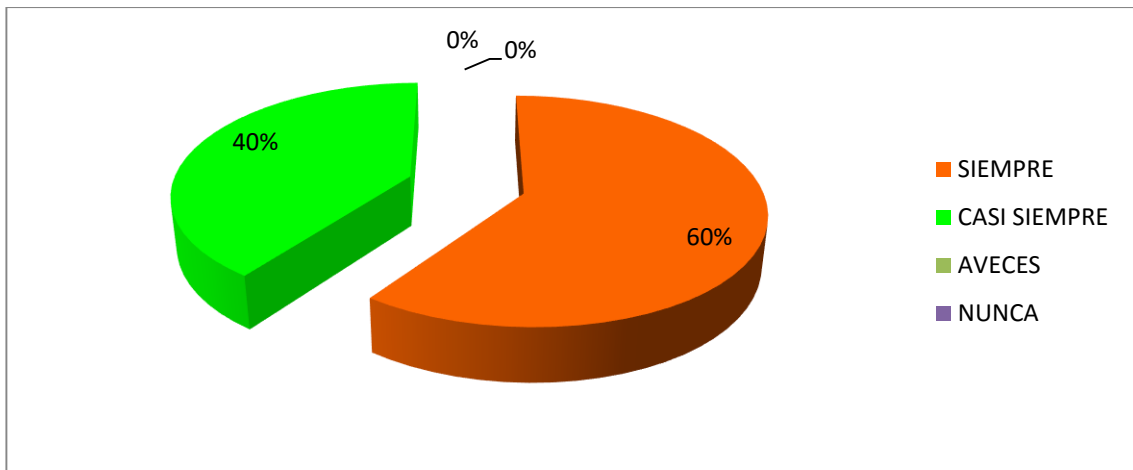
TABLA N° 15: EL CUMPLIMIENTO DE LEYES

--

ITEM	n	%
SIEMPRE	9	60%
CASI SIEMPRE	6	40%
AVECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 39: EL CUMPLIMIENTO DE LEYES



FUENTE: TABLA N°15

ELABORACIÓN: PROPIA

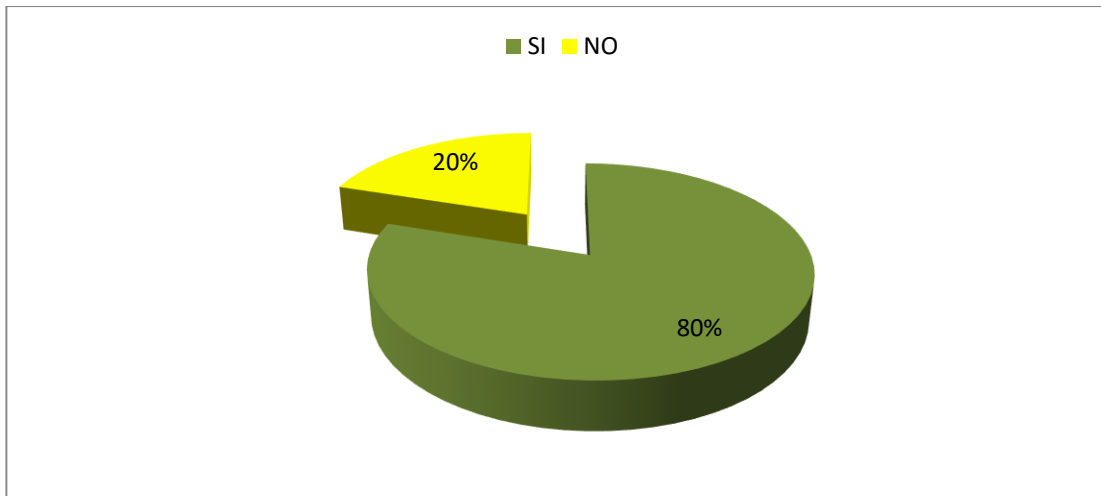
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 60%de los trabajadores cree que el cumplir con las leyes establecidas en la empresa brinda información razonable, clara y relevante.

TABLA N° 16: NORMAS SUJETAS A LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 40: NORMAS SUJETAS A LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°16

ELABORACIÓN: PROPIA

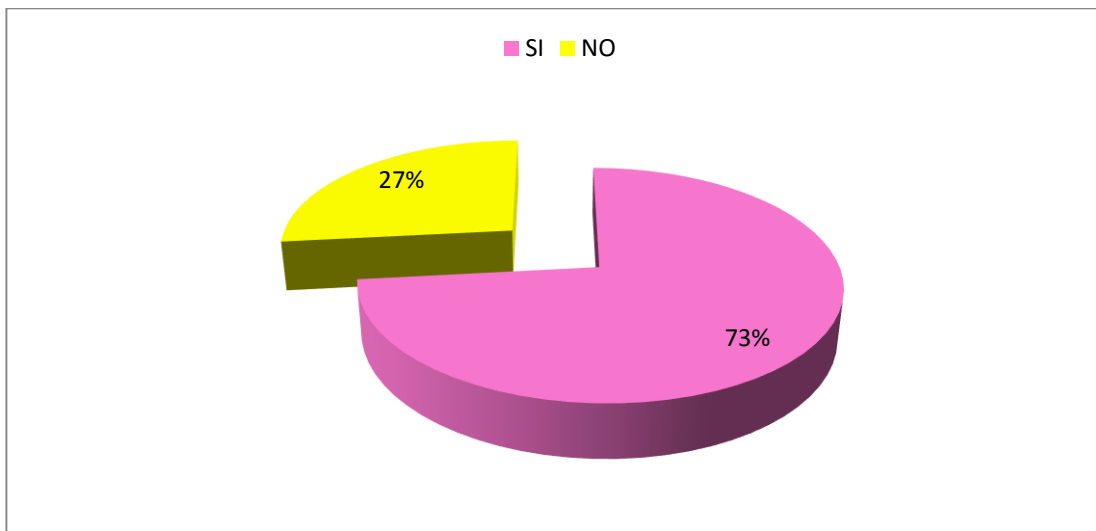
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 80% de los trabajadores afirma que la empresa cumple con las normas establecidas y el 20% nos dice que la empresa no las cumple.

TABLA N° 17: ASIGNADOS DE TRABAJOS EN LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
SI	11	73%
NO	4	27%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 41: ASIGNADOS DE TRABAJOS EN LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°17

ELABORACIÓN: PROPIA

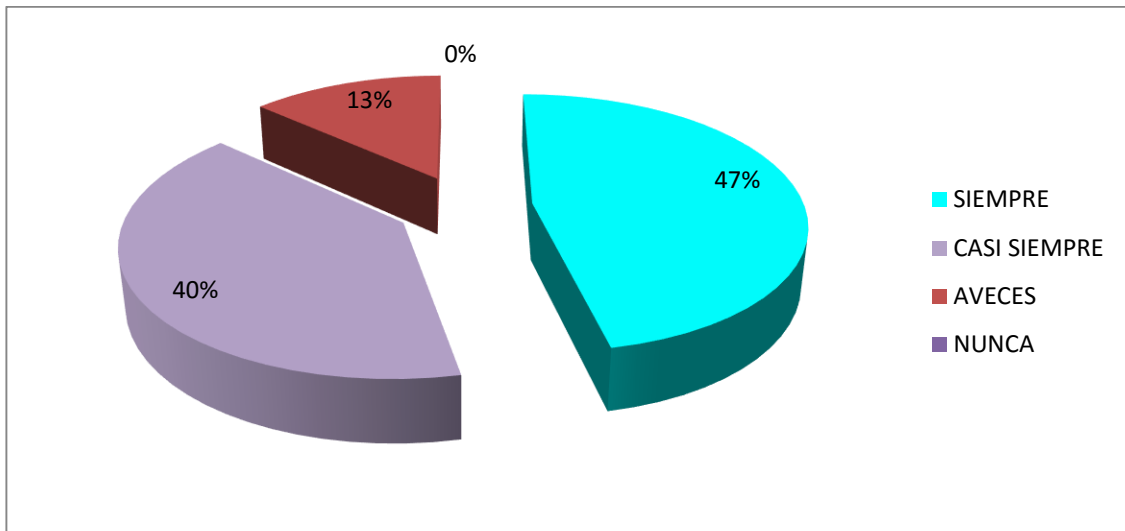
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 73% de los trabajadores afirma que son asignados a cada uno de sus cargos; tanto que un 27% manifiesta lo contrario.

TABLA N° 18: TOMAN CONCIENCIA DE LAS ACTIVIDADES

ITEM	n	%
SIEMPRE	7	47%
CASI SIEMPRE	6	40%
AVECES	2	13%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 42: TOMAN CONCIENCIA DE LAS ACTIVIDADES



FUENTE: TABLA N°18

ELABORACIÓN: PROPIA

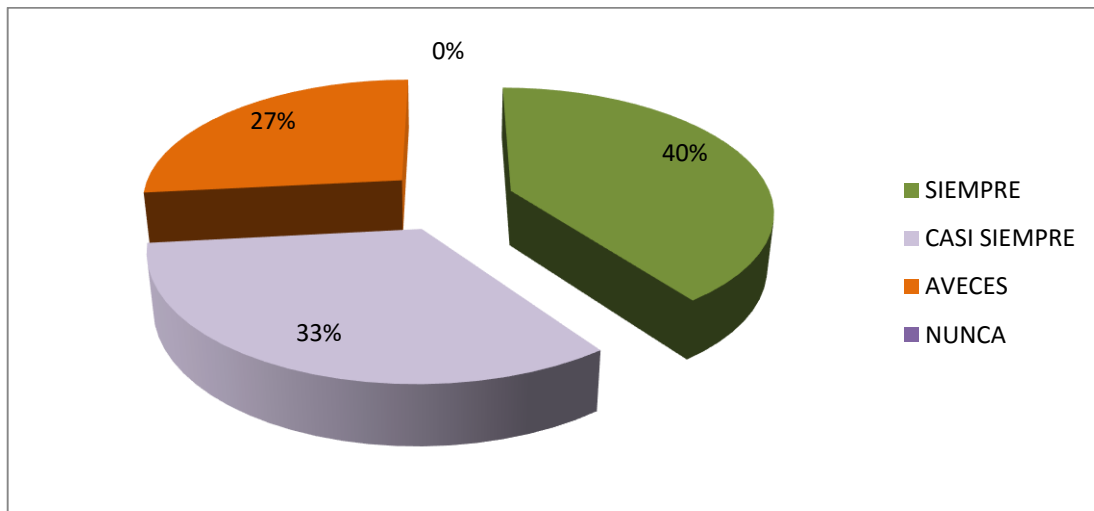
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; 47% de los trabajadores siempre toman conciencia de las actividades que realizan, casi siempre lo hacen un 40%; y un 13% lo hace a veces.

TABLA N° 19: EVALUACIONES PARA MEDIR EL RIESGO DE LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
SIEMPRE	6	40%
CASI SIEMPRE	5	33%
AVECES	4	27%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 43: EVALUACIONES PARA MEDIR EL RIESGO DE LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°19

ELABORACIÓN: PROPIA

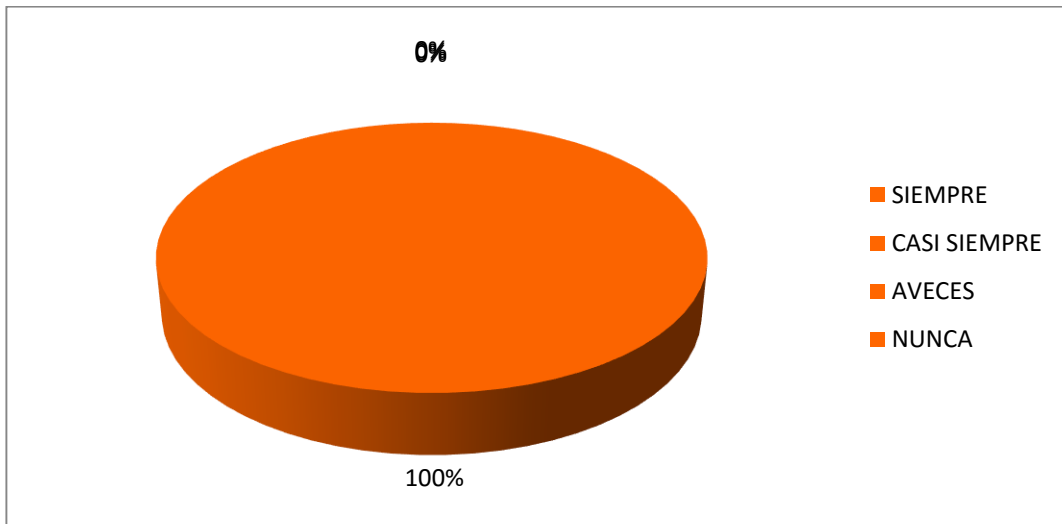
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 40% de los trabajadores nos manifiesta que siempre realizan evaluaciones de riesgo, puesto que el 40% nos manifiesta que casi siempre realizan evaluaciones de riesgo; y un 27% nos aclara que a veces.

TABLA N° 20: COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
SIEMPRE	15	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
AVECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 44: COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°20

ELABORACIÓN: PROPIA

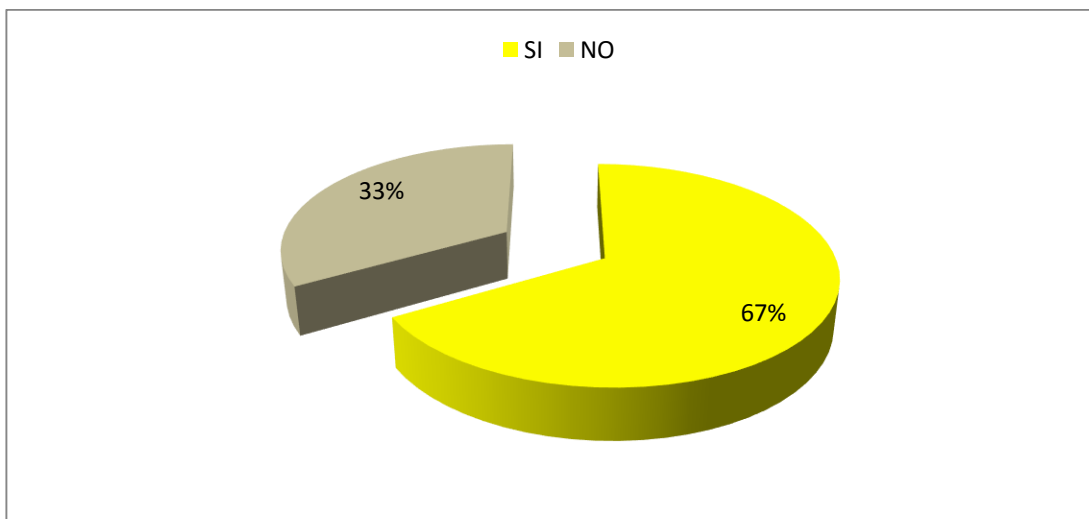
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 100% de los trabajadores nos da a conocer que la empresa PRV es competitiva.

TABLA N° 21: INCENTIVACIÓN POR LAS ACTIVIDADES

ITEM	n	%
SI	10	67%
NO	5	33%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 45: INCENTIVACIÓN POR LAS ACTIVIDADES



FUENTE: TABLA N°21

ELABORACIÓN: PROPIA

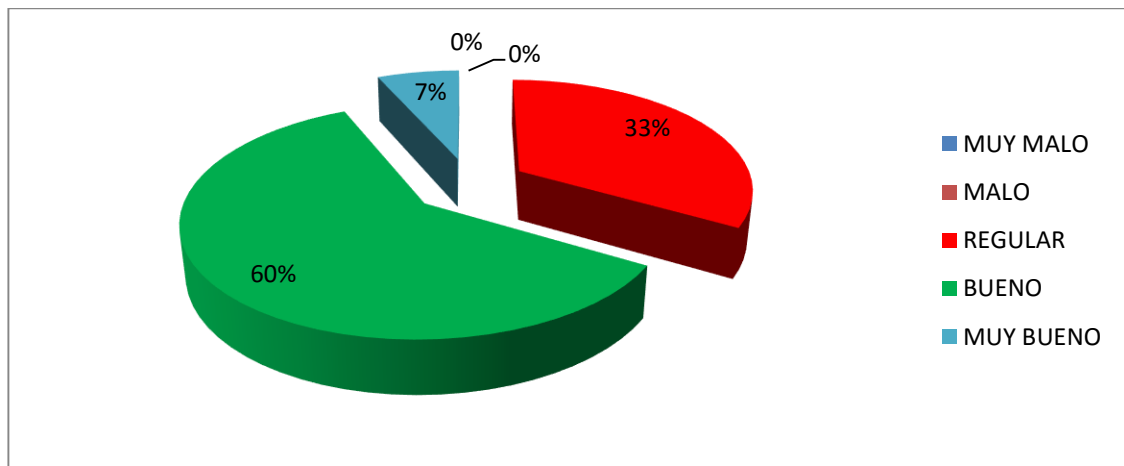
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 67% de los trabajadores son incentivados de acuerdo al desempeño de sus actividades; mientras que un 33% nos dice lo contrario, que no los incentivan con nada.

TABLA N° 22: PROCEDIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL EN LA EMPRESA PRV

ITEM	n	%
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	5	33%
BUENO	9	60%
MUY BUENO	1	7%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 46: PROCEDIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL EN LA EMPRESA PRV



FUENTE: TABLA N°22

ELABORACIÓN: PROPIA

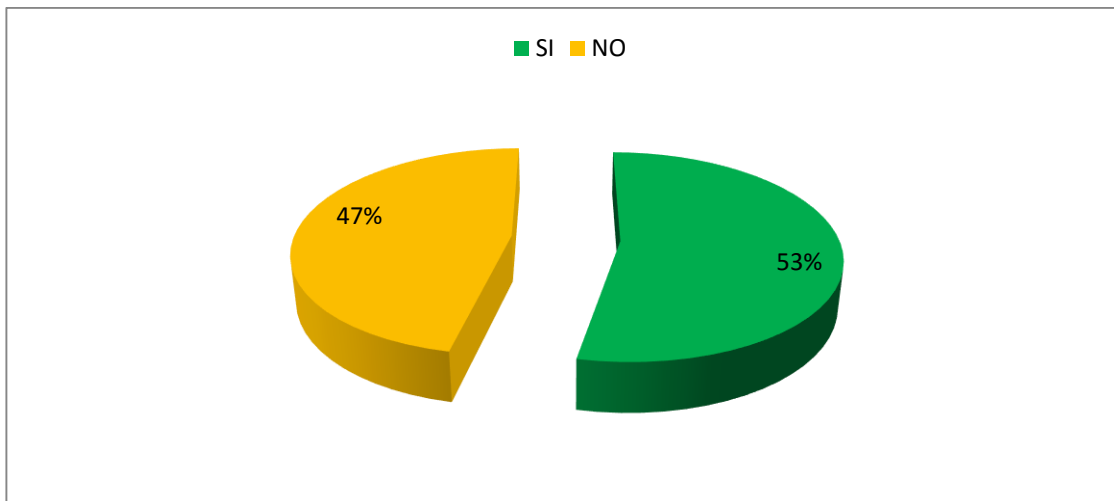
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 60% de los trabajadores evalúa de manera buena los procedimientos de las actividades de control, mientras que un 33% indica que le dan una evaluación regular, y un 7% da una evolución muy buena.

TABLA N° 23: LA COMUNICACIÓN QUE MANEJA LA EMPRESA PARA HACER CONTACTO CON SUS CLIENTES

ITEM	n	%
SI	8	53%
NO	7	47%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 47: LA COMUNICACIÓN QUE MANEJA LA EMPRESA PARA HACER CONTACTO CON SUS CLIENTES



FUENTE: TABLA N°23

ELABORACIÓN: PROPIA

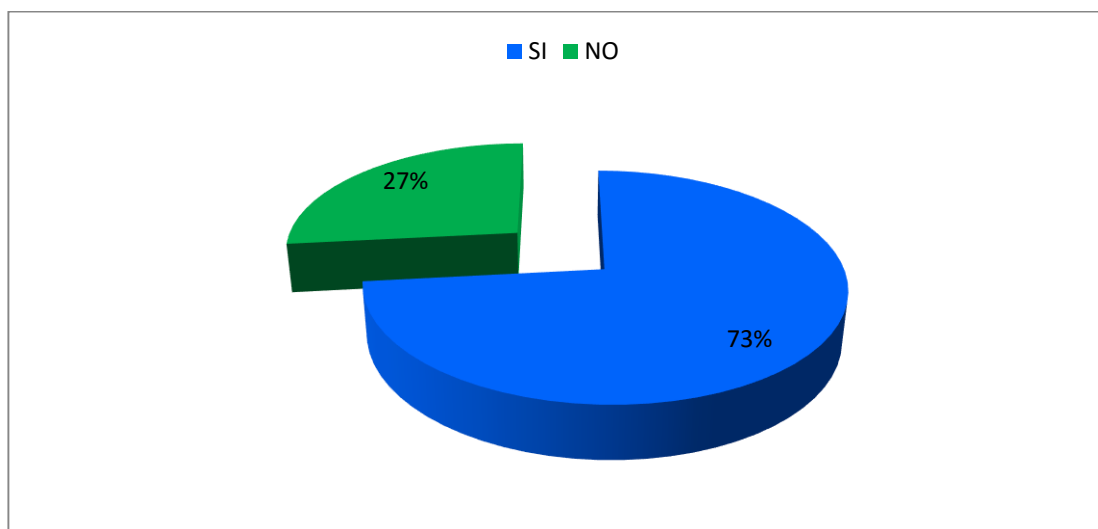
INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 53% los trabajadores indica que es apropiada la comunicación que maneja la empresa, mientras que un 47% no le parece apropiada la manera de tener contacto con sus clientes.

TABLA N° 24: SUPERVISIONES Y MONITOREOS DEL CONTROL INTERNO

ITEM	n	%
SI	11	73%
NO	4	27%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado al personal de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, Sullana.

GRAFICO N° 48: SUPERVISIONES Y MONITOREOS DEL CONTROL INTERNO



FUENTE: TABLA N°24

ELABORACIÓN: PROPIA

INTERPRETACIÓN: Como podemos apreciar en el grafico; el 73% nos da a conocer que si realizan supervisiones y monitores en la empresa, puesto que un 27% dice lo contrario.

ANALISIS DE RESULTADO

<u>Variable Dependiente:</u> Caracterización del Control Interno.	<u>Variable Interviniente:</u> Empresa PRV - Servicios y mantenimientos EIRL” – Sullana, periodo 2015
--	--

<p>El gerente general nos da a conocer las características de su empresa puesto que en ella no cuenta con un manual de organización y funciones que facilite la labor de cada trabajador, Además nos indica que sus trabajadores son capacitados pero no de manera adecuada , a su vez afirma que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos ni de funciones que debería tener el área de almacén, tampoco cuenta con formatos adecuados para el control de entradas y salidas de la empresa, por ello es que conocemos la importancia que tiene cada manual y procedimiento a realizar.</p>	<p>El gerente general nos da conocer que en su empresa debe haber un líder de cada puesto que le ayude con cada decisión tomada dentro y fuera de la empresa para llevar a cabo sus servicios.</p> <p>El gerente nos indica que la elaboración del manual de organización y funciones para el área de almacén será muy eficiente para ellos ya que podrán destituir cargos a todo el personal; al realizar también el manual de procedimientos llevara un orden cronológico de sus materiales.</p>
--	--

IV. DISCUSIÓN

El 40% de los trabajadores desconoce cuales son las características de la empresa PRV; mientras que la mayoría afirma tener conocimiento de las características; esto hace

referencia a que se debe tener claro cuales son los aspectos básicos que una empresa desempeña en cuanto a su rubro.

Como podemos apreciar en; el 67% de los trabajadores nos da a conocer que no cuentan con un organigrama de procedimientos y funciones que permita el buen desempeño de labores. Por lo tanto el 33% sabe que cuenta con un organigrama.

El 60% de los trabajadores califican muy bueno la clasificación de monitoreo de los bienes de la empresa, posteriormente el 40% dice ser buena la clasificación; por tanto en cuanto a monitoreos la empresa esta logrando su objetivo.

Un 27% de los trabajadores dice que utilizan sus implementos de seguridad para realizar sus trabajos, puesto que en su mayoría un 60% manifiesta que casi siempre hacen uso de los implementos de seguridad.

El 67% de los trabajadores se sienten capacitados ante cualquier situación que perjudiquen a la empresa, mientras que el 33% no se encuentra acto para una situación que perjudique a la empresa.

En tanto al buen desempeño de actividades el 67% de los trabajadores afirman que las operaciones son eficientes y eficaces en cuanto a su labor, y el 33% restante manifiesta lo contrario.

Un 60% de los trabajadores evalúa de manera buena los procedimientos de las actividades de control, mientras que un 33% indica que le dan una evaluación regular, y un 7% da una evolución muy buena.

V. CONCLUSIONES

En la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS se analizado las características y se a determinado la falta de capacitación e incentivación

debido a los riesgos que pueden tener dentro y fuera de la empresa; y brindar todo tipo de información necesaria para conocer cada punto, norma, ley establecida.

La empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS no cuenta con un manual de funciones, lo cual no permite que cada trabajador se encargue o desempeñe en una sola labor, ni tiene regulado el perfil de los trabajadores que laboran en el área de almacén.

Dentro de la empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS no se encontró ningún tipo de manual de procedimientos administrativos que regule las acciones a realizar dentro del área de almacén.

ANEXO

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS	METODOLOGIA
¿Cuales son las características del control interno en el área de almacén de la empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana?	Determinar y describir las características del Control Interno en el Área de Almacén de la empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana.	<p>Analizar las características del control interno en el Área de Almacén de la empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana.</p> <p>Elaborar un manual de organización y funciones para el área de almacén de la empresa PRV– Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana</p> <p>Crear procedimientos administrativos para el área de almacén de la Empresa PRV – Servicios y Mantenimientos EIRL, Sullana.</p>	Debido a que se trata de una investigación de nivel Descriptiva, no se cuenta con una Hipótesis.	<p>TIPO DE LA INVESTIGACION: Investigación descriptiva</p> <p>METODO: Es método descriptivo, porque consiste en describir las características del Control Interno en la empresa “PRV Servicios y Mantenimientos EIRL.</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACION: El nivel de estudio es No Experimental, porque no se manipulan las variables en estudio, solo lo limitara a describir las características del Control Interno.</p> <p>DISEÑO: De corte transversal, porque la investigación se realizara en un solo momento.</p>

ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE PRINCIPAL	DEFINICION CONCEPTUAL	OPERACIONABILIDAD		INSTRUMENTO		
		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	
CARACTERIZACION DE CONTROL INTERNO	Es el proceso conformado por las diversas disposiciones y métodos creados por la alta dirección, desarrollado por el recurso humano de la organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad a la información que se generada en las transacciones económicas, promover la eficiencia y la eficacia de las operaciones del ente económico y asegurar el conocimiento y cumplimiento de la normatividad interna y externa de la Entidad.	Ventajas del Control Interno				CUESTIONARIO
			Reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos.	¿Cómo califica el monitoreo de la Empresa? ¿Utilizan los implementos correspondientes de seguridad?		
			Capacitación General	¿Ud. Cree que está debidamente capacitado para enfrentarse a situaciones que perjudiquen a la Empresa PRV? ¿Con que frecuencia realizan capacitaciones que fortalezcan el trabajo realizado por la Empresa?		
			Reduce el costo de la toma	¿Cuenta con un sistema que reduzca el costo de la toma del inventario anual?		

	del inventario físico anual.	¿El registro de información en el sistema está debidamente actualizado?	
Objetivos del Control Interno	Suficiencia y Confiabilidad de la Información Financiera	¿Existe transparencia (confiable) con la autoridad en cuanto a la toma de decisiones? ¿Cómo califica usted el servicio dentro de la empresa PRV?	
	Efectividad y Eficiencia de las Operaciones	¿Cree que las operaciones realizadas son efectivas y eficientes en la empresa PRV – Servicios y Mantenimientos?	
	Cumplimiento de la Leyes y Regulaciones Aplicables	¿El cumplimiento de leyes que se ejecutan en la empresa conlleva a obtener una información razonable, clara y relevante? ¿El personal cumple con las normas a las cuales está sujeta la Empresa PRV?	
Componentes del Control Interno	Ambiente de Control	¿Están asignados de acuerdo a los trabajos a realizar? ¿Toman conciencia de las actividades que se les asigna a cada uno?	
	Evaluación de Riesgo	¿Realiza evaluaciones para medir el riesgo que la Empresa pueda tener?	

				¿Cree que el servicio que brinda la Empresa es competitivo?	
			Actividades de Control	¿Son incentivadas las actividades de acuerdo a su desempeño? ¿Cómo evalúa el procedimiento de las actividades de control en la empresa PRV?	
			Información y Comunicación	¿Considera usted que los medios de comunicación que maneja la empresa son los apropiados para tener contacto con sus clientes?	
			Supervisión o Monitoreo	¿La empresa realiza supervisiones y monitoreos del control interno? ¿Cuántas personas están a cargo de la supervisión y monitoreo de la organización?	
Empresa PRV - Servicios y Mantenimientos, EIRL - Sullana.	Es una Empresa que brinda Servicios y Mantenimientos de Luminarias en el ámbito de la ciudad de Sullana.	Características	Fines y Rendimiento de la Actividad	¿Ud. Conoce todas las características de la Empresa PRV? ¿Cómo evalúa el servicio que brinda la Empresa PRV?	
			Norma	¿Cuentan con un organigrama de procedimientos y funciones dentro de la Empresa PRV?	

			¿Se cuenta con maquinarias y equipos mínimos necesarios para realizar correctamente su trabajo?	
--	--	--	---	--

ANEXO 3: CUESTIONARIO

**CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRV –
SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS, SULLANA.**

El Cuestionario que a continuación presentamos tiene por finalidad obtener información verídica y actual sobre el nivel de satisfacción del servicio de la EMPRESA PRV SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS – SULLANA. Para la cual pedimos tu colaboración, agradeciéndote por anticipado. MARCA CON UNA ASPA (X), SEGÚN CORRESPONDA:

EMPRESA

1. ¿Ud. Conoce todas las características de la Empresa PRV?

SI	NO
----	----

2. ¿Cómo evalúa el servicio que brinda la Empresa PRV?

BUENO	MUY BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
-------	-----------	---------	------	----------

3. ¿Cuentan con un organigrama de procedimientos y funciones dentro de la Empresa PRV?

SI	NO
----	----

4. ¿Se cuenta con maquinarias y equipos mínimos necesarios para realizar correctamente su trabajo?

SI	NO
----	----

5. ¿Se realizan los controles de manera oportuna y en el momento adecuado?

SI	NO
----	----

REDUCE RIESGOS:

6. ¿Cómo califica el monitoreo de los bienes de la empresa?

BUENO	MUY BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
-------	-----------	---------	------	----------

7. ¿Utilizan los implementos correspondientes de seguridad?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA
---------	--------------	--------	-------

CAPACITACION GENERAL:

8. ¿Ud. Cree que está debidamente capacitado para enfrentarse a situaciones que perjudiquen a la empresa?

SI	NO
----	----

9. ¿Con que frecuencia realizan capacitaciones que fortalezcan el trabajo realizado por la Empresa?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA
---------	--------------	--------	-------

INVENTARIO:

10. ¿Cuenta con un sistema de control que reduzca el costo de la toma del inventario anual?

SI	NO
----	----

11. ¿El registro de información en el sistema está debidamente actualizado?

SI	NO
----	----

SUFICIENCIA Y CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA:

12. ¿Existe transparencia (confiable) con la autoridad en cuanto a la toma decisiones?

SI	NO
----	----

13. ¿Cómo califica usted el servicio dentro de la empresa PRV?

BUENO	MUY BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
-------	-----------	---------	------	----------

EFFECTIVIDAD Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES:

14. ¿Cree que las operaciones realizadas son efectivas y eficientes en la empresa PRV
– Servicios y Mantenimientos?

SI	NO
----	----

CUMPLIMIENTO DE LA LEYES Y REGULACIONES APLICABLES:

15. ¿El cumplimiento de leyes que se ejecutan en la empresa conlleva a obtener una información razonable, clara y relevante?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA
---------	--------------	--------	-------

16. ¿Cumple con las normas a las cuales está sujeta la Empresa PRV?

SI	NO
----	----

AMBIENTE DE CONTROL:

17. ¿Están asignados de acuerdo a los trabajos a realizar?

SI	NO
----	----

18. ¿Toman conciencia de las actividades que se les asigna a cada uno?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA
---------	--------------	--------	-------

EVALUACION DE RIESGOS:

19. ¿Realizan evaluaciones para medir el riesgo que la Empresa pueda tener?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA
---------	--------------	--------	-------

20. ¿Cree que el servicio que brinda la Empresa es competitivo?

SI	NO
----	----

ACTIVIDADES DE CONTROL:

21. ¿Son incentivadas las actividades de acuerdo a su desempeño?

SI	NO
----	----

22. ¿Cómo evalúa el procedimiento de las actividades de control en la empresa PRV?

BUENO	MUY BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
-------	-----------	---------	------	----------

INFORMACION Y COMUNICACIÓN:

23. ¿Considera usted que los medios de comunicación que maneja la empresa son los apropiados para tener contacto con sus clientes?

SI	NO
----	----

SUPERVISION Y MONITOREO:

24. ¿La empresa realiza supervisiones y monitoreos del control interno?

SI	NO
----	----

ANEXO 4: ENTEVISTA



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PRV – SERVICIOS Y
MANTENIMIENTOS EIRL, SULLANA.**

1. ¿En qué año se fundó la Empresa PRV?

2. ¿Qué servicio brinda la Empresa?

3. ¿Cuántos trabajadores son los que laboran en la Empresa PRV?

4. ¿Conoce Ud. Todos los movimientos de la normatividad interna y externa de la Empresa PRV?

5. ¿La empresa tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la organización?

6. ¿Cuenta con un Manual de Organizaciones y Funciones? ¿Cómo lo califica dentro de la Empresa PRV?

7. ¿En su Empresa de qué manera se actualizan los conocimientos del personal?
¿Realiza Capacitaciones?

8. ¿Utiliza los formatos adecuados para el control de las entradas y salidas en el área de almacén?

9. ¿Se cuenta con un control de autorización del personal que puede ingresar al área de almacén?

10. Explique usted el proceso que se realiza para el ingreso de mercadería al almacén

11. ¿Los productos se encuentran codificados en el almacén?

12. ¿Cuenta la empresa con un almacén en buen estado y que este bien resguardado para la seguridad de sus materiales?

13. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para determinar la adquisición de la nueva mercadería?

14. ¿Cuándo fue la última vez que analizó su proceso de toma de decisiones?

15. ¿Cree usted que de crear procedimientos de control interno en el área de almacén se lograría una mejora significativa en cuanto a desempeño de labores?

ANEXO 5: SOLICITUD DE AUTORIZACION

SOLICITUD DE AUTORIZACION

Sullana; 21/09/2016

EMPRESA PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL

PARCEMÓN RUESTA VEINTIMILLA

Gerente General

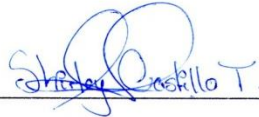
Estimado Y Distinguido Señor:

Me place extenderle un cordial saludo, en esta ocasión yo SHIRLEY CAROLINA, CASTILLO TORRES identificada con DNI 47790002 Estudiante Egresada De La Facultad De Ciencias Contables Financieras Y Administrativas – Escuela Profesional De Contabilidad; De La Universidad Alas Peruanas – Filial Piura, me presento ante UD para solicitarle permiso para realizar el Proyecto de Tesis en su prestigiosa Empresa **PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL** y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que me permitan desarrollar mi proyecto de investigación.

Dado que la Empresa **PRV SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL**, es una Empresa en crecimiento, he decidido visitar sus instalaciones para obtener información que me permitan completar mi proyecto de Tesis denominado, "Caracterización De Control Interno En El Área De Almacén De La Empresa PRV- Servicios Y Mantenimientos EIRL, Sullana; Año 2015", En adicción considero mi proyecto de investigación oportuno para su Empresa y la sociedad ya que dicho estudio y/o proyecto de Tesis contribuirá e impactara en su organización positivamente.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente



SHIRLEY CAROLINA CASTILLO TORRES

DNI 47790002

ANEXO 6: CARTA DE AUTORIZACIÓN



Sullana; 24/09/2016

CARTA DE AUTORIZACIÓN

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL PIURA

Yo PARCEMON RUESTA VEINTIMILLA identificado con DNI 02802440, en mi calidad de Gerente General De La Empresa PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS EIRL, en respuesta a la solicitud presentada ante mí persona para desarrollar un Proyecto De Tesis Denominado "Caracterización De Control Interno En El Área De Almacén De La Empresa PRV- Servicios Y Mantenimientos EIRL, Sullana; Año 2015"; Doy pleno permiso y autorización total a la señorita SHIRLEY CAROLINA CASTILLO TORRES identificada con DNI 47790002 para realizar dicho proyecto; visitar nuestras instalaciones y desarrollar las actividades que sean necesarias para recolectar la información que ayuden en el desarrollo de dicho proyecto.

Agradecer de antemano el desarrollo de su Proyecto; pues contribuirá y ayudara a solucionar el problema latente que tiene mi empresa; y desearle los éxitos correspondientes.

Atentamente



PRV. Servicios y Mantenimientos E.I.R.L.
R.U.C. 20525571271
Parcemón Ruesta Veintimilla
GERENTE

Dirección, Ca. María Auxiliadora N° 988 Sullana, TEL. 073-614924, Cel. 073- 995163247, RPM#995163247
RUC. 20525571271 Correo: prv_parcemon@yahoo.es

ANEXO 8: LIQUIDACION DE MATERIALES DE LA ORDEN DE MANTENIMIENTO

P.R.V SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS E.I.R.L.

Liquidación de Materiales de la Orden de Trabajo N° 1000022700 - 2015

Datos Generales			
Contratista	P.R.V SERVICIS Y MANTENIMIENTOS E.I.R.L.	U.N.	SULLANA
Trabajo	MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PUBLICO	OM	1000022700
Descripción	MANTENIMIENTO DE AP - SULLANA	Fecha Inicio Trabajos	14-nov-15
Dirección	ALIMENTADOR 17	Fecha Término Trabajo	14-nov-15
N° Requerimiento		Superv. ENOSA	CARLOS RAMIREZ GUIZAY

Item	Codigo	Descripción	Unidad	SALIDAS DE MATERIALES			Mat. Asig	Cant. Inst.	Total devol
				4900271909	4900279020				
1	150282	PASTORAL DOBLE CURVA TIPO II A°G° PS/1.2	UND	10			10	1.00	9.00
2	210079	LUM VSAP 70W, INC EQ. ENC.	UND	9	5		14	14.00	-
3	50199	COND D' CU AISL C/PVC, SJTO, 2X2.5MM2	M	20			20	9.50	10.50
4	80006	CINTA PVC,ALTA PERFORM.19MMX20MX0.18MM	ROL	1	1		2	2.00	-
5	210073	LAMPARA VSAP 70 W E-27, TUBULAR	UND		14		14	14.00	-
6									

NOTA

MATERIAL SEGUNDO USO INSTALADO

Item	NOTA DE SAL	Descripción	Unidad	Cant. Asig	Cant. Instalada	Total devol
1						
2						
3						
4						
5						
6						

ANEXO 9: INFORME TÉCNICO

P.R.V SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS E.I.R.L.

Informe Técnico

Datos Generales			
Contratista	P.R.V SERVICIS Y MANTENIMIENTOS E.I.R.L		SULLANA
Trabajo	MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PUBLICO - Preventivo		1000022700
Descripción	MANTENIMIENTO DE AP - SULLANA	Fecha Inicio	14-nov-15 HORA
Dirección	ALIMENTADOR 17	Fecha Término	14-nov-15 HORA
Procedencia	MANTENIMIENTO	Superv. ENOSA	CARLOS RAMIREZ GUIZAY

I. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

- INSTALACIÓN DE LUMIMNARIAS
- INSTALACIÓN DE PASTORALES CON LUMINARIAS

II. DETALLE DE MATERIALES X ESTRUCTURAS

MATERIAL NUEVO UTILIZADO

tem	Codigo	Descripción	Unidad	DENUNCIAS								SUB ESTACIONES				Total				
				Nº Poste	1670000217	1670000218	1670000219	1670000220	1670000221	1670000222	1670000227	2705	007-17	033-17	037-17		052-17			
1	150282	PASTORAL DOBLE CURVA TIPO II AºGº PS/1..	UND																	
2	210079	LUM VSAP 70W, INC EQ. ENC.	UND	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2			14.00
3	50199	COND D' CU AISL C/PVC, SJTO, 2X2.5MM2	M	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	9.50
4	80006	CINTA PVC,ALTA PERFORM.19MMX20MX0.18	ROL	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.2	0.15	0.15	0.15	0.2			2.00
5	210073	LAMPARA VSAP 70 W E-27, TUBULAR	UND	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2			14.00

ANEXO 10: ENTRADA Y SALIDA DE MATERIALES

Item	Codigo	Descripción	Unidad	SALIDAS DE MATERIALES																												Tot al.	Cant.	Cant. En stock		
				SALIDAS DE MATERIALES				MATERIALES ENTREGADOS A LOS TECNICOS																												
Nº	Codigo	MATERIAL NUEVO ENTREGADO		4900273527	4900275421	4900276127				25/11/2015	27/11/2015	27/11/2015	28/11/2015	29/11/2015	29/11/2015	30/11/2015	01/12/2015	01/12/2015	02/12/2015	02/12/2015	03/12/2015	03/10/2015	04/10/2015	05/10/2015	06/12/2015	06/12/2015	09/12/2015			17/09/2015	16/09/2015	g	Entregada	stock		
1	210073	LAMPARA VSAP 70 W E-27, TUBULAR	UND	100	100					2	1	1	12	9	-4	12	-8	12	-8	12	-6	20	-9	9	-8	20							200	67	133	
2	210067	LAMPARA VMAP 80 W E-27,	UND	200	100						1		24	-24	3	-2	24	-21	24	-4	24	-20	45	-21	21	0	35						300	109	191	
3	210042	IGNIT PULSOS SUPER PDA ALIT VSAP 50-70W	UND	25	25					2	1			9	-2	7	-3	6	-1	4	-3	4	-2	8	-6	6	-6	6						50	30	20
4	210016	BALASTO PARA LAMPARA VSAP 70W, 220V	UND	19						1				9	-2	7	-3	4	-1	4	-3	7	-5	6	-4	4	-4	7						19	27	-8
5	210017	CONDENSADORES DE 10µF, 220 V	UND	25									10	-6	7	-4	4	-4	4	-3	4	-2	2	-2	2	-2	5						25	15	10	
6	50199	COND D' CU AISL C/PVC, S.JTO, 2X2.5MM2	M	100	75					7		2	13			9																	175	53.8	121.2	
7	210028	PORTALAMPARAS E-27 DE PORCELANA	UND	25	25								8	-8	6	-6	6	-5	5	-1	8	-7	7	-3	6	-6	6						50	16	34	
8	50241	COND AL AISL,TCPI,7H,35MM2	M	306								69		231																			306	300	6	
9	150220	HEBILLA ACERO INOXIDA PARA FLEJE 3/4"	UND	30						2				6	-1	6	-6	6	-6	6	-4	4	-2	4	-4	6							30	17	13	
10		REACTOR DE 80W									1		8	-8	3	-2	4		7	-3	6	-5	5	-2	5	-4	3						0	18	-18	
11	80008	CINTA PVC,RANGO MEDIO 19MMX20MX0.15MM	ROL	3																													3	0	3	
12	210035	CONTACT ELECTROMECC.3Ø.380V,BOB 220V,63A	UND	5																													5	0	5	
13	210006	CELULA FOTOELECTRICA 220V, 60 HZ	UND			7																											7	0	7	
14																																	0	0	0	
15																																	0	0	0	
16																																	0	0	0	
17																																	0	0	0	
18																																	0	0	0	
19																																	0	0	0	
20																																	0	0	0	
21																																	0	0	0	
22																																	0	0	0	
23																																	0	0	0	
24																																	0	0	0	
25																																	0	0	0	
26																																	0	0	0	
27																																	0	0	0	
28																																	0	0	0	
29																																	0	0	0	
30																																	0	0	0	
31																																	0	0	0	
32																																	0	0	0	
33																																	0	0	0	

ANEXO 11: METRADO Y PRESUPUESTO

P.R.V SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS E.I.R.L.						
METRADO Y PRESUPUESTO						
PRESUPUESTO		AMPLIACIÓN DE REDES DE B.T.				
UBICACIÓN		MARCAVELICA HUASCARAN				
PART	codigo		METRADO		COSTOS	
			UNID	CANT	UNIT	PARC
A		SUMINISTRO DE MATERIALES				
A.1		CABLES AUTOPORTANTES Y CONDUCTORES				
A.1.1	50014	CAB AUT.AL.CAAI,P/AISL,3X25+16+NA25MM2	M	155	-	-
A.1.2	50235	COND CU AISL DURO,T/C/PI,7H,25MM2	M	3	-	-
A.1.3	50199	COND D' CU AISL C/PVC, S.JTO, 2X2,5MM2	M	17.5	-	-
						0.00
A.2		POSTES				
A.2.1	240059	POSTE CONCRETO ARMADO DE 9/200/120/255	UND	1	-	-
A.2.2	240060	POSTE CONCRETO ARMADO DE 9/300/2/120/255	UND	4	-	-
						0.00
A.3		FERRETERIA				
A.3.1	150323	PERNO MAQUIN F"G" 1/2"ØX8" C/TUEYCONTR	UND	3	-	-
A.3.2	150368	PERNO OJO F"G" 3/4ØX8" C/ACCES	UND	7	-	-
A.3.3	150227	GRAPA MORD TERM. CONICA 25-70 MM2	UND	7	-	-
A.3.4	150223	GRAPA MORD TERM. 25 MM2	UND	1	-	-
A.3.5	160066	CONECTOR CUJNA T. III SIMI(2,54-6,55/1,27	UND	10	-	-
A.3.6	160064	CONECTOR CUJNA T. II SIMI(3,18-8,13/3,18-7	UND	5	-	-
A.3.7	150441	PORTALINEA VERT SIMPL F"G" P/AISLAD 53-1	UND	3	-	-
A.3.8	150142	AMARRACABPVC 200X5 MM	UND	20	-	-
A.3.9	150282	PASTORAL DOBLE CURVA TIPO II A"G" PS/1,2	UND	5	-	-
A.3.10	210073	LAMPARA VSAP 70 W E-27, TUBULAR	UND	5	-	-
A.3.11	210077	LUM P/ LAMP V.SODIO PRES 70 W, INC.EQUIP	UND	5	-	-
A.3.12	80020	CINTA MASTIC GOMA MOLDEABLE 96MMX3M	ROL	1	-	-
A.3.13	150305	PERNO OJAL AB F"G" 5/8ØX180MM,C/TUEYARAN	UND	1	-	-
A.3.14	150089	ARAND CUAD CURV 2"X2"X3/16": 11/16"Ø	UND	16	-	-
A.3.15	80096	CINTA PVC,ALTA PERFORM,18MMX20MX0,18MM	ROL	1	-	-
A.3.16	70030	CAJA DERIV. POLIC 4 SALIDAS BORN PLAT.	UND	3	-	-
						0.00
A.4		RETENIDAS				
A.4.1	150359	PERNO ANG OJO C/GUARD 5/8ØX8" C/ACCES	UND	3	-	-
A.4.2	20033	AIS PORC TRACCION, 54-1, RET BT	UND	3	-	-
A.4.3	150189	AMARRE PREFORM F"G" P/CABLE DE 3/8"Ø	UND	12	-	-
A.4.4	240001	BLOQUE CONCR ARM 0,40X0,40X0,15M (BT)	UND	3	-	-
A.4.5	60006	CABLE AG, GRADO HS, 3/8"Ø, 7H	M	24	-	-
A.4.6	150198	VARILLA DE ANCL C/GUAR A"G" 5/8"ØX1,80M	UND	3	-	-
A.4.7	150087	ARAND CUAD PLANA 4"X4"X1/4": 13/16"Ø	UND	3	-	-
A.4.8	150193	CAJALETA GUARDA A"G" 1/16"X2400MM P/RET	UND	3	-	-
						0.00
A.5		EQUIPO DE PROTECCION				
A.5.1						-
A.5.2						-
A.5.3						-
A.5.4						-
A.5.5						-
A.5.6						-
						0.00
TOTAL SUMINISTRO DE MATERIALES					S/.	0.00
B		MONTAJE ELECTROMECANICO				
B.1		CAJA DE DERIVACIÓN				
B.1.1		Instalación de caja derivación para acometidas	un.	3	12.00	36.00
		Sub-Total I				36.00
B.2		INSTALACION DE POSTES				
B.2.1		Izado de poste	Un.	5	200.00	1,000.00
		Sub-Total II				1,000.00
B.3		INSTALACION DE PASTORALES				
B.3.1		Instalacion de Pastoral con Luminaria	Un.	5	30.00	150.00
		Sub-Total III				150.00
B.4		INSTALACION DE RETENIDAS				
B.4.1		Instalación de retenida inclinada	Un.	3	80.00	240.00
		Sub-Total IV				240.00
B.5		MONTAJE DE CONDUCTORES				
B.5.1		CAB AUT.AL.CAAI,P/AISL,3X25+16+NA25MM2	mts	155.00	1.75	271.25
		Sub-Total V				271.25
B.6		INSTALACION DE POZO A TIERRA				
B.6.1		INSTALACION DE POZO	Un.	0	-	-
		Sub-Total VI				-
TOTAL MONTAJE ELECTROMECANICO					S/.	1,697.25
RESUMEN PRESUPUESTO						
TOTAL SUMINISTRO DE MATERIALES						0.00
TOTAL MONTAJE ELECTROMECANICO						1,697.25
COSTO DIRECTO SIN IGV						1,697.25

ANEXO 12: JUICIO DE EXPERTOS

HOJA DE VALIDACIÓN N° 006

El que suscribe **MG CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS**, ha tenido a la vista los instrumentos de recogida de datos para ser aplicados y que han servido de base para la presente investigación.

Los instrumentos los aplicara el Bach. CASTILLO TORRES SHIRLEY CAROLINA con el objetivo de realizar la investigación titulada: "CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA "PRV – SERVICIOS Y MANTENIMIENTOS" EIRL – SULLANA, PERIODO 2015" Encontrándose que cumple con los criterios de redacción, adecuación y pertinencia la cual le da validez científica.

Firmo el presente a solicitud del investigador para los fines que estime conveniente.

Atentamente.

Mg. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS

