



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

**TESIS**

**“CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN  
DE LOS INVENTARIOS EN LA EMPRESA FERRETERÍA ‘EL  
PINTOR’ - CASTILLA - PIURA – 2015”**

**PRESENTADO POR:  
BACH. MILAGROS YAZMIN ARCELA ROJAS**

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

**ASESOR METODOLÓGICO  
DR. ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS**

**PIURA-PERÚ**

**2016**

**DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD**



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

**TESIS**

**“CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN  
DE LOS INVENTARIOS EN LA EMPRESA FERRETERÍA ‘EL  
PINTOR’ - CASTILLA - PIURA – 2015”.**

---

**BACHILLER, MILAGROS YAZMIN ARCELA ROJAS**

---

**ASESOR, Mg. ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS**

**PAGINA DE FIRMAS**



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

**TESIS**

**“CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN  
DE LOS INVENTARIOS EN LA EMPRESA FERRETERÍA ‘EL  
PINTOR’ - CASTILLA - PIURA – 2015”.**

---

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

---

**Mg. RIMBALDO ERNESTO MONTERO CALLE  
MIEMBRO**

---

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

## **TITULO**

**“CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LOS  
INVENTARIOS EN LA EMPRESA FERRETERÍA ‘EL PINTOR’ - CASTILLA -  
PIURA – 2015”**

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto lo dedico a mi Madre porque gracias a su apoyo constante que me ha brindado ha hecho posible realizar un próspero trabajo.

Lo dedico a las futuras generaciones para que de esta forma les sirva como ayuda en el desarrollo de sus labores en su vida profesional.

También lo dedico a las empresas para que cuenten con un programa actualizado, computarizado y completo, el cual facilite su labor.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiarme siempre por el buen camino, a mi amada madre porque gracias a su apoyo incondicional, comprensión y amor cumplo mis metas trazadas y así crecer como persona.

De igual manera agradezco a la Universidad Alas Peruanas, a los profesores que participaron en mi desarrollo profesional en esta carrera, y por último un elemento muy importante la Ferretería “EL PINTOR”, ya que gracias a su colaboración desarrollé mi proyecto y plasmé todo el conocimiento adquirido de mi vida estudiantil.

# ÍNDICE

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD .....	i
PAGINA DE FIRMAS .....	ii
TITULO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	3
1. PROBLEMA .....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3. OBJETIVO GENERALES Y ESPECÍFICOS .....	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
CAPÍTULO II .....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. ANTECEDENTES .....	6
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	6
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	8
2.1.3. ANTECEDENTES REGIONALES-LOCALES.....	11

2.2.	BASES TEÓRICAS.....	12
2.2.1.	CONTROL INTERNO.....	12
2.2.2.	OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO .....	13
2.2.3.	CLASES DEL CONTROL INTERNO.....	14
2.2.4.	LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO.....	15
2.2.5.	ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	16
2.2.6.	COMPONENTES.....	17
2.2.7.	ELEMENTOS Y PRINCIPIOS BÁSICOS DE CONTROL INTERNO .....	31
2.2.8.	INVENTARIOS .....	33
2.2.9.	GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS.....	34
2.2.10.	ACTIVIDADES BÁSICAS EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS .....	34
2.2.11.	TIPOS DE INVENTARIOS .....	35
2.2.12.	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO RELATIVOS A INVENTARIOS .....	37
2.2.13.	MÉTODOS DEL CONTROL DE INVENTARIOS .....	37
2.2.14.	MÉTODOS PARA LA VALORACIÓN DE INVENTARIOS .....	38
2.2.15.	MÉTODOS PARA LA FIJACIÓN DEL COSTO DE LAS EXISTENCIAS.....	39
2.2.16.	FERRETERÍA “EL PINTOR”.....	40
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	53
2.4.	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	55
2.4.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE .....	55
2.4.2.	VARIABLE INTERVINIENTE.....	55
2.5.	DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES.....	55
2.5.1.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL .....	55
2.5.2.	DIMENSIONES.....	56
CAPITULO III .....		57
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	57
3.1.	ÁMBITO DE ESTUDIO .....	57
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	57



3.4.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	57
3.5.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	57
3.6.	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	57
3.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	58
3.8.	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	58
3.9.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	58
CAPITULO IV .....		59
4.	RESULTADOS .....	59
4.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	59
4.2.	PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES....	78
4.3.	PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	88
4.4.	PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE FORMATOS PARA ÁREA DE ALMACÉN ....	105
4.5.	DISCUSIÓN .....	111
CONCLUSIONES .....		112
RECOMENDACIONES.....		113
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		114
ARTÍCULO CIENTÍFICO .....		117
ANEXOS.....		152
ANEXO 1: OPERACIONABILIDAD DE VARIABLES. ....		153
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA. ....		156
ANEXO 3: CUESTIONARIO.....		157
ANEXO 4: AUTORIZACION FIMADA POR LA GERENTA DE LA FERRETERIA “EL PINTOR”...		161
ANEXO 5: EL LOCAL DE FERRETERIA “EL PINTOR” .....		162
ANEXO 6: JUICIO DE EXPERTOS.....		165

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Asignación de autoridad y responsabilidades.....	59
Tabla 2.Estructura organizacional. ....	60
Tabla 3.Importancia del control interno.....	61
Tabla 4.Políticas de control interno.....	62
Tabla 5.Identificación y valoración de riesgos. ....	63
Tabla 6.Manual de funciones.....	64
Tabla 7.Capacitación de control de inventario.....	65
Tabla 8.Información del stock.....	66
Tabla 9.Organización de productos.....	67
Tabla 10.Código de productos.....	68
Tabla 11.Orden en almacén. ....	69
Tabla 12.Materiales en mal estado.....	70
Tabla 13.Verificaciones físicas de inventario.....	71
Tabla 14.Registro de inventarios.....	72
Tabla 15.Faltantes y sobrantes de productos.....	73
Tabla 16.Diferencia entre inventario físico y registrado.....	74
Tabla 17.Espacio físico de almacén.....	75
Tabla 18.Equipos y estantes para almacenaje.....	76
Tabla 19.Actual sistema de control interno de inventarios en la empresa.....	77

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1.Asignación de autoridad y responsabilidades. ....	59
Grafico 2.Estructura organizacional.....	60
Grafico 3.Importancia del control interno. ....	61
Grafico 4.Políticas de control interno.....	62
Grafico 5.Identificación y valoración de riesgos.....	63
Grafico 6.Manual de funciones. ....	64
Grafico 7.Capacitación de control de inventario. ....	65
Grafico 8.Información del stock. ....	66
Grafico 9.Organización de productos. ....	67
Grafico 10.Código de productos. ....	68
Grafico 11.Orden en almacén.....	69
Grafico 12.Materiales en mal estado. ....	70
Grafico 13.Verificaciones físicas de inventario. ....	71
Grafico 14.Registro de inventarios.....	72
Grafico 15.Faltantes y sobrantes de productos. ....	73
Grafico 16.Diferencia entre inventario físico y registrado. ....	74
Grafico 17.Espacio físico de almacén.....	75
Grafico 18.Equipos y estantes para almacenaje. ....	76
Grafico 19.Actual sistema de control interno de inventarios en la empresa. ....	77
Gráfico 20.Organigrama de ferretería “EL PINTOR” .....	42

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las características del sistema de control interno de la gestión de los inventarios en la ferretería “EL PINTOR” ubicada en el Asentamiento Humano San Valentín del distrito de Castilla, provincia de Piura, es una microempresa que se dedica a la venta de artículos de ferretería como pinturas, esmaltes, thinner, bencina, brochas, aguarrás, masillas para vidrios, productos de limpieza, repuestos para bicicleta y motos, entre otros. Se ha observado que la ferretería tiene deficiencias en los controles de la mercadería para la venta, como no tener un buen registro de las entradas y salidas de sus productos, no toman el debido cuidado en la recepción y almacenaje de los productos, por ende no se conoce con exactitud el inventario físico que se encuentra en el área de almacén, esto significa que tiene una mala contabilización en su mercadería, por ende el propósito de la presente investigación es mejorar estos procesos, estableciendo medidas que se consideren oportunas para el éxito de este objetivo.

La investigación es de tipo descriptiva y de nivel no experimental, el diseño de la investigación es transversal ya que se realiza en el periodo 2015, la muestra consta de las 3 personas que laboran en la microempresa. Se aplicó como instrumento el cuestionario que consta de 19 preguntas, que fueron tabuladas y se obtuvo resultados que demuestran las deficiencias que tiene la ferretería en el control interno de sus inventarios. Esto concluye que la ferretería no tiene definida la asignación de autoridades y responsabilidades en cada área, no tiene definidas las políticas de control interno, existe una falta de organización en sus productos como también frecuentemente existe diferencias entre el inventario físico y lo registrado, las verificaciones físicas de los inventarios es cada 6 meses y consideramos que el sistema de control interno de inventarios que actualmente existe en la ferretería es deficiente y se ve reflejado en sus procesos, es por eso que se creó un manual de organización y funciones y un manual de políticas y procedimientos conjuntamente con formatos.

**Palabras clave:** ferretería, control interno, inventarios.

## ABSTRACT

The present research work had as general objective to determine the characteristics of the internal control system of the management of inventories in the hardware store "EL PINTOR" located in the San Valentín Human Settlement of the district of Castilla, province of Piura, is a microenterprise that is dedicated to the sale of hardware items such as paints, enamels, thinner, benzine, paintbrushes, turpentine, putty for glasses, cleaning products, spare parts for bicycles and motorcycles, among others. It has been observed that the hardware has deficiencies in the controls of the merchandise for sale, as not having a good record of the inputs and outputs of their products, do not take due care in the reception and storage of the products, The physical inventory that is in the warehouse area is known with accuracy, this means that it has a bad accounting in its merchandise, therefore the purpose of the present investigation is to improve these processes, establishing measures that are considered opportune for the success of This objective.

The research is descriptive and non-experimental level, the research design is transversal since it is done in the period 2015, the sample consists of the 3 people working in the micro-enterprise. The questionnaire was composed of 19 questions, which were tabulated and results were obtained that demonstrate the deficiencies that the hardware has in the internal control of its inventories. This concludes that the hardware has no defined allocation of authorities and responsibilities in each area, has no defined internal control policies, there is a lack of organization in its products as there are also often differences between physical and registered inventory, Physical inventory is every 6 months and we consider that the internal inventory control system that currently exists in the hardware is deficient and is reflected in its processes, that is why an organization and function manual and a Policies and procedures in conjunction with formats.

**Keywords:** hardware, internal control, inventories.

# INTRODUCCIÓN

Un sistema de control interno en las microempresas, es muy importante porque ayuda al mejoramiento de la calidad, agilidad de los procesos y reducción de costos para el desarrollo de las mismas. Las microempresas tienen que proyectarse a aplicar controles internos para conocer la situación real en la que se manejan sus activos disponibles para la venta y evaluar los problemas tanto administrativos, contables y ventas.

Es por ello que existe una preocupación en las microempresas ferreteras en el manejo de control de sus inventarios, porque de eso depende obtener favorables resultados para el interés de la administración. Las empresas no desean ver pérdidas ocasionadas por errores o fraudes en sus inventarios por lo que un sistema de control interno es una herramienta importante a aplicar su actividad empresarial.

Los sistemas de control interno en los inventarios de una empresa ayudan a medir la eficiencia en los procesos, enfocados en seguir un orden para asegurar, proteger y controlar los procedimientos que lleven a la viabilidad de la empresa.

Por lo tanto, la gestión de inventarios que desarrollan las microempresas tiene un papel muy importante que ayuda a proteger y obtener una exactitud de sus activos para la venta.

La empresa Ferretería "El Pintor" de Dolores Esmelda Ramos Zapata dedicada a la venta minorista de artículos de ferretería en sus 16 años en el mercado de su sector, tiene un deficiente sistema de control interno en la gestión de sus productos, como la falta de información sobre la cantidad de productos que se tiene almacenado para la venta y el poco conocimiento del personal sobre el sistema de control de los inventarios para su ferretería; es por ello que la investigación está basada en tales hechos para plantear la mejora a este sistema en la ferretería y así ayudar a que exista un mejor control en sus existencias de esta microempresa.

Para llevar a cabo el proceso de investigación de manera eficiente se compone de 4 capítulos:

En el capítulo I se plasma el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación, en el capítulo II enmarca el marco teórico que está compuesto por los antecedentes, las bases teóricas que dentro de ellas se encuentra la descripción de la empresa, el capítulo III se basa en todo lo que es metodología de la investigación que en este caso es descriptiva y además señala la técnicas e instrumentos que se utilizó para obtener resultados precisos que fue el cuestionario que consta de 19 preguntas.

En el capítulo IV se presentaron los resultados y discusión obtenidos de las tabulaciones, y por último se realizaron las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos que fueron el sustento de la investigación.

# CAPÍTULO I

## 1. PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente los sistemas de control interno son de gran utilidad en las actividades que realizan las empresas, sobre todo en un área específica como es en los almacenes, en los que se tiene que controlar los inventarios que son los activos más importantes para la organización, y se tiene que poseer una seguridad para evitar la deficiencia o pérdida de los inventarios.

Desde este punto de vista, se presenta la investigación en la ferretería “EL PINTOR”. Esta microempresa tiene como actividad principal la compra y venta artículos de ferretería y otros, llenando las expectativas de los clientes en la localidad, por ende, su misión es satisfacer las necesidades de los clientes, mediante la atención óptima, ofreciendo productos de calidad, adaptado a sus órdenes.

Asimismo, ferretería “EL PINTOR” quiere implantarse como líder en el mercado de venta de artículos de ferretería y otros para ser cada vez más competitivos en el mercado. Para esto la ferretería debe mejorar el control en el manejo de sus inventarios, ya que se pudo observar una deficiencia en los controles de los materiales para la venta, como no tener un buen registro de las entradas y salidas de sus productos, no toman el debido cuidado en la recepción y almacenaje de los productos, por ende no se conoce con exactitud el inventario físico que se encuentra en el área de almacén, esto significa que tiene una mala contabilización en su mercadería y esto provoca disminución de las ventas, por la insatisfacción de sus clientes.



## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son las características del control interno en la gestión de los inventarios en Ferretería “EL PINTOR” - Castilla - Piura - 2015?

## **1.3. OBJETIVO GENERALES Y ESPECÍFICOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar las características del sistema de control interno de la gestión de los inventarios en la ferretería “EL PINTOR”.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar los componentes del control interno para una adecuada gestión de los inventarios.
- Identificar las políticas del sistema de control interno que tiene la ferretería “EL PINTOR”.
- Identificar los procedimientos del control interno que se aplican en la ferretería “EL PINTOR”.
- Proponer la mejora del sistema de control interno en los inventarios en la ferretería “EL PINTOR”.

## 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realiza porque el control interno en la gestión de los inventarios es un tema muy importante para todas las empresas porque conlleva al funcionamiento correcto de sus actividades, específicamente para la ferretería El Pintor, ya que los inventarios simbolizan para el negocio el objetivo principal para el éxito de sus operaciones, estos son materiales disponibles para la venta y tienen que estar correctamente administrados para evitar los faltantes y/o sobrantes que ocasionen pérdidas para la microempresa, es por ello que mi investigación se basa en identificar y caracterizar los problemas que presenta ferretería el pintor en el control interno de la gestión de sus inventarios y así aportar estrategias que mejoren los procesos para el control de sus materiales.

Al realizar la investigación se aportará herramientas que logre obtener beneficios como mejorar los estándares en el registro de entradas y salidas de los materiales, existencias físicas y su eficiente distribución, a través de un eficiente sistema de control interno.

La finalidad de la investigación es orientar al personal de la ferretería sobre el tema de los controles de inventarios, para mejorar sus procesos.

Este trabajo de investigación tiene la finalidad de contribuir con información para las generaciones futuras, que les permitirán realizar trabajos con eficiencia.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

**Barreno & otros (2014)** En su tesis especial de grado “Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas C.A.”, consistió en desarrollar una investigación que tuvo como objetivo general: Proponer lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas C.A, se considera una investigación de nivel descriptivo correlacional, para la cual se utilizaron varias técnicas e instrumentos de recolección de datos , como el cuestionario de opciones dicotómicas, que será aplicado a las personas que operan en el área de almacén, las que integran al departamento de contabilidad y al departamento administrativo, obteniendo una cantidad que asciende a un número de diez personas. Los resultados obtenidos, indican que no existe una adecuada segregación de funciones dentro del área de almacén, es decir no está descrita la manera en que se debe realizar cada tarea, en cuanto a quién empaca o quién debe asegurarse de despachar las cantidades correctas o su autorización. Una vez obtenido los resultados, se concluye que KB Cerámicas, C.A. a pesar de contar con debilidades o fallas de controles como cualquier otra empresa con sus mismas características tiene la posibilidad de mejorar o hacer frente a esas condiciones mediante la aplicación de la propuesta que se le hace llegar por medio de esta investigación que estuvo sustentada por la realización de entrevistas y cuestionarios para detectar y cuantificar los hechos de esta situación.

**López López (2011)** En su tesis “Control interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la ferretería Ángel López”, que es un trabajo de naturaleza descriptiva, no experimental basado en encuestas cuyo objetivo general es analizar el control interno del ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la ferretería ÁNGEL LÓPEZ con la finalidad de establecer procedimientos eficientes para lograr un mejor posicionamiento en el mercado, para la cual se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos, como la encuesta y cuestionario. Se aplicaron encuestas al personal de ventas, al personal administrativo, como también a algunos clientes. Una vez obtenido los resultados el autor concluye que la rentabilidad de la empresa se ha visto deteriorada por diferentes causas entre ellas la falta de políticas hacia la satisfacción de los requerimientos de los clientes y la aplicación de procedimientos inadecuados en el ciclo de inventarios y entonces los organismos encargados de emitir las normas contables y de control interno han realizado importantes contribuciones para disminuir los riesgos inherentes y de control. El método como es un importante aporte porque permitirá mejorar la eficiencia y eficacia de la cadena de valor de la empresa.

**López Meneses (2010)** En su tesis “Diseño de un sistema de control interno de inventarios en la ferretería “LOZADA” de Ecuador-2010. El diseño de la tesis es explicativo, desde el punto de vista del investigador es observacional y desde la relación de la investigación es correlacional., cuyo objetivo general es diseñar un sistema de control de inventarios riguroso relativo al ingreso y despacho de la mercadería con las cuales se obtendrán como resultado inventarios con menos porcentaje de error, así como su validación y cálculo de precios de venta competitivo, la cual se utilizaron varias técnicas e instrumentos de recolección de datos, como la encuesta, entrevista y revisión de documentos. Las encuestas se aplicaron a los clientes externos e internos de la Ferretería “LOZADA”, como en el personal de la empresa. Una vez obtenido los resultados el autor concluye que la Ferretería Lozada, es una empresa que ha progresado en base a la experiencia de su propietario, sin embargo no lleva ningún tipo de fundamento científico en su accionar a nivel administrativo, no existe un control permanente a nivel de inventarios en lo referente a las entradas y salidas de mercadería, no se realiza una constatación física periódica de la mercadería de tal manera que en varias ocasiones se han presentado pedidos que no se pueden cumplir debido a que no se encuentran en existencias y se han presentado en varias oportunidades irregularidades en el cuadro de inventarios en libros y a nivel físico. Dado el caso la autora recomienda aplicar un manual de normas y procedimientos para el ingreso y despacho de mercaderías en la Ferretería Lozada.

## 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

**Vargas Paredes & Ramirez Muñoz (2014)** En su tesis El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería “COMERCIAL ESTRELLA” S.R.L. siendo un trabajo de naturaleza descriptiva, teniendo como prioridad su objetivo general demostrar que con la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejora significativamente la gestión comercial de la ferretería “COMERCIAL ESTRELLA” S.R.L., durante el año 2014. En la cual se utilizaron varias técnicas e instrumentos de recolección de datos como cuestionarios, entrevista, cuestionarios y guía de entrevista que fue aplicada a 5 trabajadores del área de ventas de la unidad económica “COMERCIAL ESTRELLA” S.R.L. en la ciudad de Trujillo, abril - mayo del 2014. Una vez obtenido los resultados el autor concluye que realizado el diagnóstico al sistema de control interno en el área de ventas de la ferretería “COMERCIAL ESTRELLA” S.R.L., se encontró deficiencias en las actividades y procedimientos para la atención y despacho de los productos a los clientes, no cuentan con un reglamento, falta de un manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las labores que desarrollan, falta de capacitación y motivación al personal. Para luego proponer mejoras en el sistema de control interno y gestión comercial, y aplicar medidas correctivas, de manera que las operaciones comerciales se desarrollen de acuerdo a normas, procedimientos y políticas.

**Sánchez Gutiérrez & Margarita (2013)** En su tesis “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de los inventarios de la constructora A&A SAC de la ciudad de Trujillo-2013”. La presente investigación tuvo como objetivo general Demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método Experimental de. El fundamento teórico de la investigación precisó como variable independiente el Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes y como variable dependiente la gestión de los Inventarios, nuestra población y muestra utilizada para la presente investigación fueron los 05 almacenes. Se le aplico como instrumentos de recolección de datos las entrevistas, observación

directa y el cuestionario aplicado al jefe de Logística y al personal de los almacenes, siendo estos los usuarios directos del sistema, obteniéndose una perspectiva clara de la situación del sistema de control interno Operativo actual, pudiendo detectar las deficiencias de este y proponer mejoras significativas. La conclusión más importante fue que la implementación de un sistema de control interno operativo en el área de almacenes mejoró significativamente la gestión de los Inventarios debido a una mejora en los procesos, en el control de inventarios, en la distribución física de los almacenes.

**Cari Sucasaca (2015)** En su tesis “Control interno de inventarios y su influencia en la organización contable de las ferreteras (comercialización de fierros, aceros y afines) de la ciudad de Juliaca periodo 2014.” siendo un trabajo de naturaleza descriptiva, cuyo objetivo general es Analizar el control interno de inventarios en la Organización Contable de las Ferreteras (Comercialización de Fierros, Aceros y Afines) de la Ciudad de Juliaca Periodo 2014. Para la cual se utilizaron varias técnicas e instrumentos de recolección de datos, como la encuesta, entrevista y observación. Se tomó como muestra 8 empresas ferreteras comercializadoras de fierros y aceros de la ciudad de Juliaca, obteniendo como resultados el mayor porcentaje de empresas de Juliaca tiene un control interno bien establecido para la supervisión de sus inventarios. Una vez obtenido los resultados el autor concluye que se ha comprobado y demostrado mediante los cuadros y gráficos que las empresas dedicadas a la comercialización de fierros y aceros en la ciudad de Juliaca cuentan con un control interno de inventarios sin embargo este control es llevado en un 75% haciendo uso del método kárdex manual; por otra parte en un 75% el inventario físico de bienes es realizado anualmente debiendo de ser más frecuentemente, y por último del total de empresas el 87.5% consideran que el control interno de inventarios que utilizan es ineficiente y La existencia de debilidades de control interno en la administración de inventarios trae como consecuencia deficiencias que afecta negativamente la capacidad de una empresa para registrar, procesar, resumir, y reportar información financiera afectando a la organización contable.

**Obispo Chumpitaz (2014)** En su tesis de Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013, siendo el diseño de investigación aplicado no experimental. En cuanto a los instrumentos utilizados, teniendo en cuenta las fuentes de información documentaria y bibliográfica, como textos, tesis, páginas de internet, se elaboraron fichas bibliográficas como instrumento de ubicación de la información, una vez obtenido los resultados el

autor concluye que la implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa, maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera en muchos casos en un 100%. El entorno o ambiente forma al personal que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa y con un buen sistema de control interno de inventario se reportarán en el momento oportuno los activos circulantes, de tal manera que cubran las necesidades de sus clientes. Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para cumplir con sus funciones, lo que permitirá reportar oportunamente las operaciones para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa.

**Misari Argandoña (2012)** En su tesis el control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. Que es un trabajo de nivel descriptivo-explicativo, cuyo objetivo general es establecer si el control interno de inventarios influye en la gestión de las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. En la que se utilizaron varias técnicas e instrumentos de recolección de datos, el tamaño de la muestra resultante es de 40, a los cuales se aplicará los instrumentos de medición, es decir las entrevistas y encuestas. Una vez obtenido los resultados el autor concluye que el control interno de inventarios es un factor determinante en el desarrollo económico de las empresas del sector de fabricación de calzados, la actualización permanente del registro sistemático de inventarios da como resultado el eficiente cálculo y proyección de la distribución y marketing de los productos elaborados, así como las revisiones físicas periódicas permiten la actualización y rotación de los inventarios, evaluando las existencias que no tienen mucha salida, y como resultado estableciéndose agresivas campañas de marketing para evitar pérdidas a la empresa y la aplicación de un eficiente control de inventarios servirá como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo.

### 2.1.3. ANTECEDENTES REGIONALES-LOCALES

**Rivas Herrera (2015)** En su tesis “Estudio del control interno de inventarios y su relación con los beneficios económicos de las empresas comerciales de telefonía móvil de la provincia de Piura-2015”, de diseño no experimental y tipo de investigación descriptiva, tiene como objetivo general establecer la relación que existe entre el control interno de inventarios y los beneficios económicos de las empresas comerciales de telefonía móvil en la provincia de Piura del año 2015. En cuanto a los instrumentos utilizados, como encuesta y cuestionario aplicadas a veinte empresas de telefonía móvil, teniendo en cuenta las fuentes de información documentaria y bibliográfica, que se obtuvo como resultado, según el análisis de frecuencia se logró determinar que en las empresas de telefonía móvil si se analizan los riesgos en el registro de inventarios para determinar si la rotación de existencias son los adecuados y si las empresas cuentan con medidas estrictas ante pérdida o robo de mercadería. Una vez obtenido los resultados el autor concluye que las empresas cuentan con un control interno adecuado el cual va en relación con los objetivos de la empresa, asimismo las empresas de telefonía móvil si evalúan los riesgos a los que podrían enfrentarse, analizando los registros de inventarios para determinar si la rotación de existencias son las adecuadas y también aplican medidas estrictas ante la pérdida o robo de la mercadería de la empresa.

**Neyra Olaya (2015)** En su tesis “Propuesta de un sistema de control interno para hacer más eficiente las operaciones en una empresa comercial de instrumentos musicales -2015”, de tipo de investigación correlacional, tiene como objetivo general implementar una Propuesta de un sistema de control interno para hacer más eficiente las operaciones en una empresa comercial, ayudara a que las empresas mejoren la calidad de sus productos y obtengan mayor rentabilidad. En cuanto a los instrumentos utilizados, como encuesta y análisis documentarios aplicadas a gerentes y dueños de las empresas comercializadoras de instrumentos musicales, teniendo como resultados un mayor porcentaje de las empresas comerciales que están en la necesidad de implementar el sistema de control interno para obtener mayores beneficios. Una vez obtenidos los resultados el autor concluye que el sistema de control interno es una herramienta que involucra el recurso humano, métodos, procedimientos coordinados a través de toda la organización, que permite controlar las operaciones y registros, de esta manera se podrá reforzar los procesos que contribuyan a prevenir los eventos futuros que pudieran existir, y al poner en práctica esta propuesta de un sistema de



control interno para ser más eficiente las operaciones en una empresa comercial para así obtener eficiencia y efectividad en las operaciones de la empresa y mejorar la rentabilidad.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CONTROL INTERNO**

**Del Toro Rios & otros (2005)** Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

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

**Bernal Pisfil (2011)** Significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

**COSO (2013)** Control Interno es el proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

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

## 2.2.2. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

**Gómez López (2003)** Entre los más relevantes podemos indicar los siguientes:

- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones específicas o generales de la dirección.
- Que todas las transacciones se registren sin tardanza, por su importe correcto, en las cuentas adecuadas y en el período contable en que tienen lugar.
- Que el acceso a los activos se permita sólo con la autorización de la dirección.
- Que las cifras contables de los activos se comparen con las existentes con una periodicidad razonable, y que se tomen las medidas adecuadas en relación con las diferencias que puedan presentarse.

Los procedimientos para alcanzar estos objetivos pueden incluir la comprobación de la exactitud aritmética de los registros, la realización de conciliaciones, punteos, control de cuentas y balances de comprobación, aprobación y control de documentos; comprobación con fuentes externas de información, etc.

**Estupiñan Gaitan (2006)** El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están 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.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- 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 programados.

## **COSO (2013) Objetivos del Control Interno**

### **Objetivos de operaciones.**

- Relacionados con la misión y visión de la entidad.
- Varían en función de las decisiones de la conducción relacionadas con el modelo de operaciones, consideraciones de la industria y rendimiento.
- Se abren en sub-objetivos para los distintos componentes de la estructura de la entidad.
- Incluyen el resguardo de activos.

### **Objetivos de reporte**

- Reportes financieros externos o Estados Contables o Cuenta de Inversión
- Reportes no financieros externos o Reportes de sustentabilidad o Información al público
- Reportes internos financieros y no financieros o Ejecución presupuestaria. o Informes sobre nivel de actividad.

### **Objetivos de cumplimiento**

- Objetivos relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones.
- El cumplimiento de políticas y procedimientos de la entidad, a los efectos del marco, corresponde a objetivos de operaciones.

## **2.2.3. CLASES DEL CONTROL INTERNO**

**Gómez López (2003)** El crecimiento de la actividad económica y la ampliación del volumen de negocio han permitido el establecimiento de grandes empresas, originando una gran complejidad en la organización y administración de las mismas, así como el distanciamiento de la dirección empresarial en el control cotidiano de las operaciones.

Debido a ello, la actividad de la dirección de una empresa, como responsable frente a terceros (accionistas, intermediarios financieros, proveedores, etc.) de la adecuada gestión de sus intereses, está expuesta al riesgo de que se produzcan no sólo incumplimientos o deformaciones en la puesta en marcha de los sistemas de funcionamiento e información, sino también a una comprensión no oportuna o equivocada de sus decisiones.

Una forma de que la dirección disponga de un margen razonable de seguridad de que esto no ocurra o, por lo menos, de minimizar este riesgo consiste en que la empresa disponga de un eficaz sistema de control interno.

Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos y que los registros contables son fiables, que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y que se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.

En lo que afecta a los elementos básicos de un sistema de control interno, el proceso básico de control incluye los siguientes elementos:

- Un plan de organización que proporcione una adecuada separación de responsabilidades funcionales.
- Un sistema de autorización y procedimientos de registro adecuados para proporcionar un control contable razonable sobre los activos, pasivos, gastos e ingresos.
- Procedimientos adecuados a seguir en la ejecución de deberes y funciones en cada uno de los departamentos gerenciales.
- Personal en cantidad y calidad suficiente para afrontar las necesidades de la empresa.

#### **2.2.4. LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO**

##### **COSO (2013)**

- Establecimiento de adecuados objetivos, como precondition para el control interno.
- El juicio humano en la toma de decisiones puede ser equivocado o sujeto a parcialidades.
- Errores productos del error humano.
- Posibilidad de anulación de controles por la gerencia.
- Posibilidad de burlar controles por la colusión entre distintos actores.
- Factores externos más allá del control de la entidad.

## **Bernal Pisfil (2011) Limitaciones inherentes de los controles internos**

Los sistemas de contabilidad y de control interno no pueden dar a la administración evidencia conclusiva de que se han alcanzado los objetivos a causa de limitaciones inherentes.

Dichas limitaciones incluyen:

- El usual requerimiento de la administración de que el costo de un control interno no exceda los beneficios que se espera sean derivados.
- La mayoría de los controles internos tienden a ser dirigidos a transacciones de rutina más que a transacciones que no son de rutina.
- El potencial para error humano debido a descuido, distracción, errores de juicio y la falta de comprensión de las instrucciones.
- La posibilidad de que una persona responsable de ejercer un control interno pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración sobrepasando un control interno.
- La posibilidad de que los procedimientos puedan volverse inadecuados debido a cambios en condiciones, y de que el cumplimiento con los procedimientos pueda deteriorarse.

### **2.2.5. ROLES Y RESPONSABILIDADES**

#### **2.2.5.1. PARTES RESPONSABLES INTERNAS**

##### **COSO (2013)**

- Directorio y sus comités.
- Alta gerencia.
- Funciones de soporte.
- Personal de áreas de control y riesgo.
- Personal de áreas jurídicas y cumplimiento.
- Otro personal.
- Auditores Internos.

### 2.2.5.2. PARTES EXTERNAS

- Proveedores de servicios.
- Otros que interactúan con la entidad.
- Auditores externos.
- Revisores externos.
- Legisladores y reguladores.
- Analistas financieros.
- Prensa.

### 2.2.6. COMPONENTES

#### 2.2.6.1. AMBIENTE DE CONTROL

**COSO (2013)** Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el Control Interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del Control Interno y las normas de conducta esperada. Enmarca el tono de la organización, influenciando la conciencia del riesgo en su personal. Es la base del resto de los componentes y provee disciplina y estructura.

Según **COSO (2013) Principio 1**: La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos:

- **Se da el ejemplo:** El directorio y la administración, a todos los niveles de la entidad demuestran a través de sus directivas, acciones y comportamiento la importancia de la integridad y valores éticos para soportar el funcionamiento de sistema de control interno.
- **Se establecen estándar de conducta:** Las expectativas del directorio y la administración sobre la integridad y los valores éticos están definidas en las normas de conducta de la entidad y son entendidos a todos los niveles de la organización y por los proveedores de servicios externos y socios de negocio.
- **Se evalúa la adhesión a los estándares de conducta:** Hay procesos establecidos para evaluar el desempeño de individuos y grupos de trabajo en función de los estándares de conducta esperados de la organización.

- **Se tratan los desvíos a los estándares en forma oportuna:** Las desviaciones de los estándares de conductas esperadas de la organización son identificadas y remediadas en tiempo y forma.

**COSO (2013) Principio 2:** El directorio demuestra independencia de la gerencia y vigila el desarrollo y funcionamiento del Control Interno.

- **El directorio establece sus responsabilidades de supervisión:** El directorio identifica y acepta sus responsabilidades de supervisión en relación con el establecimiento de requerimientos y expectativas.
- **Aplica los conocimientos especializados pertinentes:** El directorio define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y experiencias necesarias entre sus miembros para permitirle sondear a la administración y tomar medidas acordes.
- **Opera independientemente:** El directorio tiene suficientes miembros que son independientes de la administración y objetivos en la evaluación y toma de decisiones.
- **Supervisa el funcionamiento del sistema de Control Interno:** El directorio retiene responsabilidad de supervisión sobre el diseño, la implementación y ejecución del control interno realizado por la administración.

Ambiente de Control: Estableciendo la integridad y valores éticos, supervisando estructuras, autoridad y responsabilidad, expectativas de competencia, y rendición de cuentas al directorio.

Evaluación de Riesgos: Supervisando la evaluación de riesgos para el logro de objetivos efectuada por la administración, incluido el potencial impacto de cambios significativos, fraude y elusión del control interno.

Actividades de Control: Proveyendo supervisión de la alta administración en el desarrollo y ejecución del control interno.

Información y Comunicación: Analizando y discutiendo información relacionada con el logro de los objetivos de la organización.

Actividades de Monitoreo: Evaluando y supervisando la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y remediación de las deficiencias efectuada por la administración.

## **COSO (2013)**

**Principio 3:** La gerencia establece, con la vigilancia del directorio, estructuras, líneas de reporte y una apropiada asignación de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.

**Considera todas las estructuras de la entidad:** El directorio y la administración consideran las múltiples estructuras utilizadas para soportar el logro de objetivos (incluidas operativas, jurídicas, distribución geográfica y de proveedores de servicios externos).

**Establece líneas de reporte:** La administración diseña y evalúa líneas de reporte para cada estructura de la entidad para permitir la ejecución de la autoridad y responsabilidad y flujo de la información para gestionar las actividades de la entidad.

**Define, asigna y fija los límites de las autoridades y responsabilidades:** El directorio y la administración delegan autoridad, definen responsabilidades, y uso de procesos y tecnología apropiados para asignar responsabilidad y segregación de funciones como sea necesario a diferentes niveles de la organización.

- **Directorio:** Retiene autoridad ante decisiones significativas y revisa la asignación y limitación de autoridad y responsabilidad a la administración.
- **Administración Superior:** Establece directivas, guías y control para permitir a la administración y otro personal comprender y llevar a cabo las responsabilidades de control interno.
- **Administración:** Guía y facilita la ejecución de las directivas en la entidad y subunidades.
- **Personal:** Comprende las normas de conducta de la entidad, evalúa riesgos y las actividades de control correspondientes a sus respectivos niveles de la entidad, la información esperada y el flujo de información y comunicación, y monitorea las actividades relevantes para el logro de sus objetivos.
- **Terceros Proveedores de Servicios:** Adhieren la definición del alcance de autoridad y responsabilidad para todo no-empleado involucrado. Ambiente



## COSO (2013)

**Principio 4:** La organización demuestra compromiso para reclutar, desarrollar y retener individuos competentes en función de los objetivos

- **Establece políticas y prácticas:** Políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesaria para soportar el logro de objetivos.
- **Evalúa competencias y encara las deficiencias detectadas:** El directorio y la administración evalúan la competencia a través de la organización y de los proveedores de servicios tercerizados en relación a las políticas y prácticas establecidas, y actúan si es necesario para resolver las deficiencias.
- **Recluta, desarrolla y retiene capacidades suficientes y competentes:** La organización proporciona el apoyo y el entrenamiento necesario para atraer, desarrollar y retener personal y proveedores de servicios tercerizados suficiente y competente para apoyar el logro de los objetivos.
- **Planifica y prepara la sucesión:** El directorio y la alta administración desarrollan planes de contingencia para las asignaciones de responsabilidad importantes en el control interno.

## COSO (2013)

**Principio 5:** La organización tiene personas responsables por las responsabilidades de Control Interno en función de los objetivos.

- **Exige el cumplimiento de la rendición de cuentas a través de las estructuras, autoridades y responsabilidades:** El directorio y la administración establecen los mecanismos para comunicar y mantener individuos responsables por el desempeño de las responsabilidades de control interno de la organización y aplicar medidas correctivas cuando sea necesario.
- **Establece medidas de rendimiento, incentivos y recompensas:** El directorio y la administración establecen medidas de desempeño, incentivos y otros beneficios apropiados para responsabilidades en todos los niveles de la entidad, reflejando las dimensiones apropiados de desempeño y normas de conducta esperadas, y teniendo en cuenta la consecución de los objetivos de corto y largo plazo.

- **Evalúa las medidas del rendimiento, los incentivos y recompensas de acuerdo a la pertinencia de las mismas:** El directorio y la administración alinean los incentivos y las recompensas con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno en el logro de los objetivos.
- **Considera la presión sobre el logro de objetivos:** El directorio y la administración evalúan y ajustan las presiones asociadas con el logro de los objetivos al asignar responsabilidades, desarrollar medidas de desempeño y evaluar el desempeño.
- **Evalúa el rendimiento y recompensas o la aplicación de medidas disciplinarias:** El directorio y la administración evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluida la observancia de las normas de conducta y los niveles esperados de competencia y ofrecen recompensas o ejercen acción disciplinaria, según proceda.

#### **2.2.6.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS**

**COSO (2013)** La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos.

- Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos tanto externos como internos que deben ser evaluados.
- Una precondition para la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la organización e internamente consistentes.
- La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos, como base para determinar la forma de administrarlos.
- Se requieren mecanismos particulares para identificar y administrar los riesgos asociados al cambio.

## **COSO (2013)**

**Principio 6:** La organización define objetivos con la suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados con estos objetivos.

### **Fijación de Objetivos - Consideraciones**

- Alinear los objetivos con las prioridades de la estrategia.
- Articular la tolerancia al riesgo con los objetivos.
- Alinear los objetivos con las leyes, regulaciones, reglas y normas aplicables a la actividad.
- Articular los objetivos en términos que sean específicos, medibles u observables, atendibles, relevantes y con una duración determinada.
- Cascada de objetivos a través de la entidad y sus subunidades.
- Alinear los objetivos con toda otra circunstancia que requiera atención por parte de la entidad.
- Confirmación que los objetivos son adecuados dentro del proceso de establecimiento de objetivos antes de que esos objetivos sean utilizados como base para la evaluación de riesgos.

### **Objetivos Operacionales**

- Reflejan la elección de la gerencia.
- Consideran la Tolerancia al Riesgo.
- Incluyen Metas operativas y financieras.
- Forman una base para la asignación de recursos.

### **Objetivos de Reporte Financiero externo**

- Cumplen con las normas contables aplicables.
- Consideran la materialidad-significatividad.
- Reflejan las actividades de la entidad.

### **Objetivos de Reporte no Financiero externo**

- Cumplen con normas externas a la entidad o marcos reconocidos.
- Consideran el nivel de precisión requerido.
- Reflejan las actividades de la entidad.

### **Objetivos de Reporte Interno**

- Reflejan las elecciones de la gerencia.
- Consideran el nivel de precisión requerido.
- Reflejan las actividades de la entidad.

### **Objetivos de Cumplimiento**

- Reflejan las leyes y regulaciones aplicables.
- Consideran la Tolerancia al Riesgo.

### **COSO (2013)**

**Principio 7:** La organización identifica riesgos para el logro de sus objetivos a través de la entidad y los analiza como base para determinar cómo deben ser administrados.

- **Incluye entidad, subsidiaria, división, unidad operativa y funcional:** La organización identifica y evalúa riesgos a nivel de entidad, subsidiaria, división, unidad operativa y funcional, relevantes para el logro de los objetivos.
- **Analiza factores internos y externos:** La identificación de riesgos considera tanto factores internos como externos y su impacto en el logro de los objetivos.
- **Involucra a los niveles adecuados de gestión:** La organización pone en su lugar mecanismos de evaluación de riesgos efectivos que involucran a los niveles adecuados de la administración.
- **Estima la importancia de los riesgos identificados:** Los riesgos identificados son analizados a través de un proceso que incluye la estimación de la potencial significatividad de los riesgos.
- **Determina cómo responder a los riesgos:** La evaluación de riesgos incluye considerar cómo los riesgos deben ser manejados y si deben ser aceptados, evitados, reducidos o compartidos.

## **COSO (2013)**

**Principio 8:** La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de objetivos.

- **Considera distintos tipos de fraude:** La evaluación de fraude considera reporte fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción resultantes de las diversas formas en que el fraude puede ocurrir.
- **Evalúa incentivos y presiones para cometer fraude:** La evaluación de riesgos de fraude considera incentivos y presiones.
- **Evalúa oportunidades para cometer fraude:** La evaluación de riesgos de fraude considera oportunidades para adquisición, uso o disposición no autorizada de activos, alteración de los registros de la entidad o comisión de otros actos inapropiados.
- **Evalúa actitudes y racionalizaciones:** La evaluación de riesgos de fraude considera como la administración y otro personal puede involucrarse en o justificarse actos inapropiados.

## **COSO (2013)**

**Principio 9:** La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente el sistema de Control Interno.

- **Evalúa cambios en el contexto:** El proceso de identificación de riesgos considera cambios en el ambiente regulatorio, económico y físico en que opera.
- **Evalúa cambios en el modelo de negocio:** La organización considera el impacto potencial en el control interno producidos por cambios en el modelo de negocio, por nuevas actividades o variación significativa de las existentes, fusiones y escisiones, operaciones en el exterior, rápido crecimiento o nuevas tecnologías, entre otras.
- **Evalúa cambios en el liderazgo:** La organización considera cambios en la administración y las respectivas actitudes y filosofías sobre el sistema de control interno.

### 2.2.6.3. ACTIVIDADES DE CONTROL

**COSO (2013)** Actividades de Control son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas de la administración para mitigar riesgos al logro de objetivos son llevadas a cabo. Las Actividades de Control son realizadas a todos los niveles de la entidad y en varias etapas del proceso de negocio, y sobre el ambiente de tecnología.

#### **COSO (2013)**

**Principio 10:** La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de objetivos, a un nivel aceptable.

- **Integradas con la Evaluación de Riesgos:** Las actividades de control ayudan asegurar que la respuesta al riesgo que encaran y reducen los riesgos se llevan a cabo.
- **Consideran factores específicos de la entidad:** La administración considera como el contexto, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control.
- **Determinadas por los procesos de negocio relevantes:** La administración determina cuáles procesos de negocio relevantes requieren actividades de control.
- **Considera una combinación de distintos tipos de actividades de control (preventivos y/o detectivos):** Las actividades de control incluyen un rango y variedad de controles y pueden incluir un conjunto de enfoques para mitigar los riesgos, considerando tanto controles manuales como automatizados, preventivos como detectivos.
- **Considera a qué nivel aplicar las actividades de control:** La administración considera actividades de control a distintos niveles de la organización.
- **Aborda la separación de funciones. (Registro, autorización, aprobación):** La administración segrega funciones incompatibles entre sí, y, donde dicha segregación no es práctica selecciona y desarrolla controles alternativos.

## COSO (2013)

**Principio 11:** La organización selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología para soportar el logro de objetivos

- **Determina la vinculación entre el uso de la tecnología en los procesos de negocio y los controles generales de tecnología:** La administración comprende y determina la dependencia y vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los controles generales de tecnología.
- **Establece las actividades de control de infraestructura de tecnología pertinentes:** La administración selecciona y desarrolla actividades de control sobre la infraestructura de tecnología, las que son diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la integridad, exactitud y disponibilidad de la tecnología de procesamiento.
- **Establece actividades de control pertinentes sobre los procesos de administración de seguridad:** La administración selecciona y desarrolla actividades de control que son diseñadas e implementadas para restringir el acceso a la tecnología a usuarios autorizados, adecuados a sus responsabilidades y para proteger los activos de la entidad de amenazas externas.
- **Establece actividades de control pertinentes sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología:** La administración selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología y su infraestructura para alcanzar los objetivos.

## COSO (2013)

**Principio 12:** La organización implementa actividades de control a través de políticas que establezcan que es esperado y procedimientos que pongan estas políticas en acción.

- **Establece políticas y procedimientos para soportar la implementación de las directivas de la gerencia:** La administración establece actividades de control que son parte integrante de los procesos de negocio y actividades diarias del personal, a través de políticas que establecen que es lo esperado y procedimientos pertinentes que especifican las acciones a realizar.

- **Establece responsabilidad y rendición de cuentas por la ejecución de las políticas y procedimientos:** La administración establece responsabilidad y rendición de cuentas por las actividades de control con la administración (u otro personal designado) de la unidad de negocio o función en la que los riesgos relevantes residen.
- **Desarrolla – las actividades de control – en forma oportuna:** El personal responsable desarrolla las actividades de control en forma oportuna y como es definido por las políticas y procedimientos.
- **Toma acciones correctivas:** El personal responsable investiga y actúa en las cuestiones identificadas como resultado de la ejecución de las actividades de control.
- **Desarrolla - las actividades de control – utilizando personal competente:** Personal competente, con suficiente autoridad desarrolla las actividades de control con diligencia y enfoque continuo.
- **Revalúa las políticas y los procedimientos:** La administración periódicamente revisa las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza de ser necesario.

#### **2.2.6.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**COSO (2013)** La Información es necesaria en la entidad para ejercer las responsabilidades de Control Interno en soporte del logro de objetivos. La Comunicación ocurre tanto interna como externamente y provee a la organización con la información necesaria para la realización de los controles diariamente. La Comunicación permite al personal comprender las responsabilidades del Control Interno y su importancia para el logro de los objetivos.

#### **COSO (2013)**

**Principio 13:** La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para soportar el funcionamiento del Control Interno.

- **Identifica los requerimientos de información:** Existe un proceso para identificar la información requerida y esperada para soportar el funcionamiento de los demás componentes del Control Interno y el logro de los objetivos.



- **Captura fuentes internas y externas de datos:** Los sistemas de información utilizan fuentes de datos internas y externas.
- **Transforma datos en información relevante:** Los sistemas de información procesan y transforman datos en información relevante.
- **Mantiene la calidad en todo el procesamiento**
- **Considera la relación costo beneficio:** La naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada se conmensura con y para soportar el logro de los objetivos
- **Calidad de la información:** Accesible, correcta, actualizada, protegida, retenida, suficiente, oportuna, valida y verificable

### **COSO (2013)**

**Principio 14:** La organización comunica internamente información, incluido objetivos y responsabilidades sobre el Control Interno, necesaria para soportar el funcionamiento del Control Interno.

- **Comunica la información de Control Interno:**  
 Existe un proceso para comunicar la información requerida para permitir a todo el personal comprender y ejecutar sus responsabilidades de Control Interno.  
 Políticas y procedimientos.  
 Objetivos específicos o Importancia, relevancia y beneficios de un Control Interno efectivo.  
 Roles y responsabilidades de la administración y otro personal en la ejecución del Control Interno.  
 Expectativas de la organización para comunicar en forma ascendente, descendente y horizontalmente cualquier asunto significativo relativo con el Control Interno, incluido debilidades, deterioro o incumplimientos.
- **Comunica entre la administración y el directorio:** Existe una comunicación entre la conducción superior y la administración de tal manera que ambos cuenten con la información necesaria para cumplir sus roles en relación con el logro de los objetivos de la entidad.
- **Provee líneas de comunicación separadas:** Canales de comunicación separados, como líneas de denuncia, existen como mecanismos de salvaguarda para permitir comunicaciones anónimas o confidenciales, cuando los canales normales son inoperantes o inefectivos.

- **Selecciona los métodos de comunicación relevantes:** Los métodos de comunicación consideran la oportunidad, audiencia y naturaleza de la información son: Cuadros de control, mails, entrenamiento personal o en línea, memorandos, discusiones personales, evaluaciones de rendimiento, políticas y procedimientos, presentaciones, medios de comunicación social, publicaciones, mensajes de texto, presentaciones en video, sitios web o colaborativos.

### **COSO (2013)**

**Principio 15:** La organización comunica a terceros con respecto a asuntos que afectan el funcionamiento del Control Interno.

- **Comunica a terceras partes:** Existen procesos para comunicar información relevante y oportuna a terceros incluidos accionistas, socios, dueños, reguladores, clientes, analistas financieros y otros terceros.
- **Permite canales de comunicación entrantes:** Canales de comunicación abiertos permiten obtener información de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros y otros brindando a la administración y el directorio información relevante.
- **Comunica con el directorio:** La información relevante resultante de evaluaciones externas es comunicada al directorio.
- **Provee líneas de comunicación separadas:** Canales de comunicación separados, como líneas de denuncia, existen como mecanismos de salvaguarda para permitir comunicaciones anónimas o confidenciales, cuando los canales normales son inoperantes o inefectivos.
- **Selecciona los métodos de comunicación relevantes:** Los métodos de comunicación consideran la oportunidad, audiencia y naturaleza de la comunicación y los requerimientos y expectativas legales, regulatorias y fiduciarias.

## 2.2.6.5. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

**COSO (2013)** Evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio.

### **COSO (2013)**

**Principio 16:** La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si los componentes de control interno están presentes y funcionando

- **Considera una combinación de evaluaciones concurrentes y separadas:** La administración incluye un balance de evaluaciones concurrentes y separadas.
- **Considera la tasa de cambio:** La administración considera la velocidad del cambio en la actividad y en los procesos al seleccionar evaluaciones concurrentes o separadas.
- **Establece una base de entendimiento:** El diseño y estado actual del sistema de Control Interno es utilizado como base de las evaluaciones concurrentes y separadas.
- **Usa personal con conocimiento de lo evaluado:** El personal que efectúa evaluaciones concurrentes o separadas debe tener suficiente conocimiento para comprender qué es evaluado.
- **Integrada a los procesos de negocio:** Las evaluaciones concurrentes están integradas en los procesos de negocio y se ajustan a las condiciones cambiantes.
- **Ajusta el alcance y la frecuencia:** La administración varía el alcance y frecuencia de las evaluaciones separadas dependiendo del riesgo.
- **Evaluaciones objetivas:** Las evaluaciones separadas se realizan periódicamente para proveer una retroalimentación objetiva
- **Evaluaciones separadas:**  
Evaluaciones de Auditoría Interna.  
Otras evaluaciones objetivas (Cumplimiento, Riesgo, Seguridad TI, etc.).

Evaluaciones funcionales inter áreas.

Evaluaciones de pares.

Autoevaluaciones.

Evaluaciones de proveedores de servicios externos.

### **COSO (2013)**

**Principio 17:** La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de tomar acción correctiva, incluida la alta gerencia y el directorio si correspondiese.

- **Evalúa los resultados de las evaluaciones:** La administración y el directorio, según corresponda, evalúan los resultados de las evaluaciones concurrentes y separadas.
- **Comunica las deficiencias:** Las deficiencias son comunicadas a los responsables de tomar acciones correctivas y a la administración superior y el directorio según corresponda.
- **Monitorea las acciones correctivas:** La administración sigue la remediación de las deficiencias en forma oportuna.

### **2.2.7. ELEMENTOS Y PRINCIPIOS BÁSICOS DE CONTROL INTERNO**

**Estupiñan Gaitan (2006)** Las finalidades principales incluyen controles administrativos y contables ya explicados en el capítulo de “actividades económicas y la empresa” clasificando su enfoque bajo los elementos de control interno de organización, sistemas y procedimientos, personal y supervisión.

- **Organización:** dirección, asignación de responsabilidades, segregación de deberes y coordinación.
- **Sistemas y procedimientos:** manuales de procedimientos, sistemas, formas. Informes.
- **Personal:** selección, capacitación, eficiencia, moralidad, retribución.
- **Supervisión:** interna, externa, autocontrol.

### **2.2.7.1. ELEMENTO DE ORGANIZACIÓN**

**Estupiñan Gaitan (2006)** 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 segregue las funciones de registro y custodia.

### **2.2.7.2. ELEMENTOS, SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS**

#### **Estupiñan Gaitan (2006)**

- Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

### **2.2.7.3. ELEMENTOS DE PERSONAL**

#### **Estupiñan Gaitan (2006)**

- Prácticas 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.

### **2.2.7.4. ELEMENTOS DE SUPERVISIÓN**

#### **Estupiñan Gaitan (2006)**

- 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.

## 2.2.8. INVENTARIOS

**Muller (2005)** Los inventarios de una compañía están constituidos por sus materias primas, sus productos en proceso, los suministros que utiliza en sus operaciones y los productos terminados. Un inventario puede ser algo tan elemental como una botella de limpiador de vidrios empleada como parte del programa de mantenimiento de un edificio, o algo más complejo, como una combinación de materias primas y sub-ensamblajes que forman parte de un proceso de manufactura.

**Perdomo Moreno (2004)** Conjunto de bienes corpóreos, tangibles y en existencia, propios y de disponibilidad inmediata para su consumo (materia prima), transformación (productos en procesos) y venta (mercancías y productos terminados).

**Moya Navarro (1999)** Se define un inventario como la acumulación de materiales (materias primas, productos en proceso, productos terminados o artículos en mantenimiento) que posteriormente serán usados para satisfacer una demanda futura.

**Ferrín Gutiérrez (2007)** El stock es el conjunto de productos almacenados en espera de su ulterior empleo, más o menos próximo, que permite surtir regularmente a quienes los consumen, sin imponerles las discontinuidades que lleva consigo la fabricación o los posibles retrasos en las entregas por parte de los proveedores.

### **Inventarios**

#### **Estupiñan Gaitan (2006)**

##### **El control físico**

- La función de recepción.
- La función de almacenaje.
- La función de expedición.
- La función de proceso.
- La función de embarque.

## **El control con base en registros**

- El sistema de contabilidad de costos.
- El sistema de inventarios perpetuos.
- El sistema de producción

### **2.2.9. GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS**

**Fundación Iberoamerciacana (2014)** define como la serie de políticas y controles que monitorean los niveles de inventario y determinan los niveles que se deben mantener, el momento en que las existencias se deben reponer y el tamaño que deben tener los pedidos. Un sistema de inventario provee las políticas operativas para mantener y controlar los bienes que se van almacenar.

El sistema de inventario es responsable de ordenar y recibir los bienes; de coordinar la colocación de los pedidos y hacerle seguimiento al mismo. Además el sistema debe mantener un control para responder a preguntas como: ¿El proveedor ha recibido el pedido? ¿Este ha sido despachado? ¿Las fechas son correctas? ¿Existen procedimientos para hacer un nuevo pedido o devolver la mercancía indeseable?

Se entiende por Administración o Gestión de Inventarios, todo lo relativo al control y manejo de las existencias de determinados bienes, en la cual se aplican métodos y estrategias que pueden hacer rentable y productivo la tenencia de estos bienes y a la vez sirve para evaluar los procedimientos de entradas y salidas de dichos productos.

### **2.2.10. ACTIVIDADES BÁSICAS EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS**

**Fundación Iberoamerciacana (2014)** En la Gestión de Inventarios están involucradas tres (3) actividades básicas a saber:

- **Determinación de las existencias:** La cual se refiere a todos los procesos necesarios para consolidar la información referente a las existencias físicas de los productos a controlar

incluyendo los procesos de: Toma física de inventarios, auditoria de existencias, evaluación a los procedimientos de recepción y ventas (entradas y salidas), conteos cíclicos.

- **Análisis de inventarios:** Se refiere al análisis estadístico que se realicen para establecer si las existencias que fueron previamente determinadas son las que deberíamos tener en nuestra planta, es decir aplicar aquello de que "nada sobra y nada falta", pensando siempre en la rentabilidad que pueden producir estas existencias. Algunas metodologías aplicables para lograr este fin son: Formula de Wilson (máximos y mínimos), Just in Time (Justo a Tiempo).
- **Control de producción:** La cual se refiere a la evaluación de todos los procesos de manufactura realizados en el departamento a controlar, es decir donde hay transformación de materia prima en productos terminados para su comercialización, los métodos más utilizados para lograr este fin son: MPS (plan maestro de producción), MRP II (planeación de recursos de manufactura).

## 2.2.11. TIPOS DE INVENTARIOS

### **Inventarios de materia prima o insumos:**

**Muller (2005)** Se utilizan para producir artículos parciales o productos terminados.

**Fundación Iberoamericacana (2014)** Son aquellos en los cuales se contabilizan todos aquellos materiales que no han sido modificados por el proceso productivo de las empresas, Ejemplo: En una tapicería su inventario de materia prima o insumos está conformado por: Madera, barniz, clavos, tela etc.

### **Inventarios de materia semi-elaborada o productos en proceso:**

**Muller (2005)** Considera que los artículos son productos en proceso durante el tiempo en que las materias primas se convierten en productos parciales, sub-ensamblajes y productos terminados. Los productos en proceso se deben mantener en el mínimo nivel posible. Se acumulan por demoras en el trabajo, tiempos prolongados de movilización entre operaciones y generaciones de cuello de botella.



**Fundación Iberoamerciacana (2014)** Como su propio nombre lo indica, son aquellos materiales que han sido modificados por el proceso productivo de la empresa, pero que todavía no son aptos para la venta. Ejemplo: Ensambladora de vehículos tiene como inventario asientos de cuero.

#### **Inventarios de productos terminados:**

**Fundación Iberoamerciacana (2014)** Son aquellos donde se contabilizan todos los productos que van a ser ofrecidos a los clientes, es decir que se encuentran aptos para la venta.

**Muller (2005)** Son productos listos para su venta a los clientes. También se utilizan para ajustar la producción a la demanda, predecible o impredecible del mercado. Por ejemplo, un fabricante de juguetes puede completar una provisión a lo largo del año para atender las ventas predeciblemente mayores de la temporada de diciembre.

#### **Inventario en Transito:**

**Fundación Iberoamerciacana (2014)** Se utilizan con el fin de sostener las operaciones para abastecer los canales que conectan a la empresa con sus proveedores y sus clientes, respectivamente. Existen porque el material debe de moverse de un lugar a otro.

#### **Inventarios de materiales para soporte de las operaciones, o piezas y repuestos:**

**Fundación Iberoamerciacana (2014)** Son los productos que, aunque no forman parte directa del proceso productivo de la empresa, es decir no serán colocados a la venta, hacen posible las operaciones productivas de la misma, estos productos pueden ser: maquinarias, repuestos, artículos de oficinas, etc.

#### **Inventario en Consignación:**

**Fundación Iberoamerciacana (2014)** Son aquellos artículos que se entregan para ser vendidos o consumidos en el proceso de manufactura, pero la propiedad la conserva el proveedor.

## **2.2.12. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO RELATIVOS A INVENTARIOS**

Según **Estupiñan Gaitan (2006)**

- Los registros de inventarios pueden correlacionarse con el registro de pedidos pendientes, mostrando en las tarjetas de inventario las cantidades que han sido pedidas. Esto contribuirá a evitar la sobre existencia proveniente de la duplicación de pedidos.
- Deberán mantenerse registros por separado para las mercancías en consignación en bodegas exteriores, con subcontratistas, o mercancías que, por otras circunstancias, se encuentran en otros lugares. Deberán requerirse informes semanales o mensuales de las personas encargadas de la custodia de tales mercancías, y efectuarse pruebas selectivas de las cantidades, en caso de que sea factible. Todos los embarques enviados a tales consignatarios deberán quedar evidenciados por recibidos y firmados.
- Los procedimientos de información deberán diseñarse en forma tal que faciliten el mantenimiento de una adecuada cobertura de seguros sobre los inventarios. Las constantes fluctuaciones en la cantidad y valor de los inventarios crean un problema especial en cuanto a la obtención de una adecuada, aunque no excesiva cobertura de seguros. El continuo reporte de los valores de los inventarios en las diferentes localidades, facilita tanto la obtención de seguros como la presentación de reclamaciones

## **2.2.13. MÉTODOS DEL CONTROL DE INVENTARIOS**

### **2.2.13.1. SISTEMA DE INVENTARIO PERIÓDICO**

**González Gómez & otros (2003)** Menciona como principales características de este sistema:

- Es costoso en cuanto se hace necesario paralizar la actividad de la empresa para llevar a cabo el recuento físico de la mercancía lo que implica un importante despilfarro de recursos.
- No se sabe con exactitud el volumen de existencias en cada momento y por tanto no permite llevar a cabo un seguimiento adecuado ni una correcta política de productos (mermas, roturas, rotaciones, rentabilidades, etc.).

### **2.2.13.2. SISTEMA DE INVENTARIO PERMANENTE O PERPETUO**

**González Gómez & otros (2003)** Señala las siguientes ventajas de este método sobre el periódico:

- Permite un mejor control de los artículos y la aplicación de técnicas de productos al poseer una información en tiempo real de los niveles de inventarios, rotaciones, evolución de precios, etc. Por lo tanto, mejora la toma de decisiones.
- Facilita el recuento físico en el caso de que esto sea necesario para llevar a cabo una verificación del inventario.
- Permite reducir costes y ofrecer un mejor servicio a los clientes, etc.

### **2.2.14. MÉTODOS PARA LA VALORACIÓN DE INVENTARIOS**

**Gómez (2001)** Las empresas deben valorar sus mercancías, para así valorar sus inventarios, calcular el costo, determinar el nivel de utilidad y fijar la producción con su respectivo nivel de ventas. Actualmente se utilizan los siguientes métodos para valorar los inventarios:

#### **Valoración por identificación específica**

**Gómez (2001)** En las empresas cuyo inventario consta de mercancías iguales, pero cada una de ellos se distingue de los demás por sus características individuales de número, marca o referencia y un costo determinado, los automóviles son un claro ejemplo de este tipo de valoración, ya que estos, aunque aparentemente idénticos, se diferencian por su color, número de motor, serie, modelo etc.

#### **Valoración a costo estándar**

**Gómez (2001)** Este método facilita el manejo del auxiliar de mercancías “Kárdex” por cuanto sólo requiere llevarse en cantidades por unidades homogéneas.

### **Valoración a precio de costo**

**Gómez (2001)** Valorar el inventario a precio de costo significa que la empresa relaciona las mercancías al precio de adquisición.

## **2.2.15. MÉTODOS PARA LA FIJACIÓN DEL COSTO DE LAS EXISTENCIAS**

**Gómez (2001)** Los métodos más utilizados para fijar el costo de las mercancías de la empresa son el promedio ponderado, UEPS o FIFO y PEPS o LIFO, a continuación, se presentan sus fundamentos y un ejemplo de su aplicación:

### **Método del promedio ponderado**

**Gómez (2001)** Este método consiste en hallar el costo promedio de cada uno de los artículos que hay en el inventario final cuando las unidades son idénticas en apariencia, pero no en el precio de adquisición, por cuanto se han comprado en distintas épocas y a diferentes precios.

Para fijar el valor del costo de la mercancía por este método se toma el valor de la mercancía del inventario inicial y se le suman las compras del periodo, después se divide por la cantidad de unidades del inventario inicial más las compradas en el periodo.

### **Método PEPS**

**Gómez (2001)** Aplicándolo a las mercancías significa que las existencias que primero entran al inventario son las primeras en salir del mismo, esto quiere decir que las primeras que se compran, son las primeras que se venden.

### **Método UEPS**

**Gómez (2001)** Este método tiene como base que la última existencia en entrar es la primera en salir. Esto es que los últimos adquiridos son los primeros que se venden.

## **2.2.16. FERRETERÍA “EL PINTOR”.**

### **2.2.16.1. HISTORIA DE LA FERRETERÍA “EL PINTOR”.**

El 01 de mayo del año 1999 se creó la empresa familiar como gerente del negocio la señora Dolores Esmelda Ramos Zapata y está ubicada NRO. N INT. 22 A.H. San Valentín (1 cuadra del Colegio Militar Pedro Ruiz Gallo) Piura - Piura - Castilla, esta empresa es creada para satisfacer la necesidad de las zonas de San Valentín y aledañas. Con un inmueble de 90 Mt<sup>2</sup> y con tres empleados empieza sus actividades.

Con dieseis años de labor, la Ferretería “EL PINTOR” que es su nombre Comercial se establece como la ferretería de preferencia de la zona, por sus buenos precios y servicios que ofrece. Esto le permite construir una nueva edificación de 150 Mt<sup>2</sup> de terreno, ya para ese entonces contaba con más recursos económicos y el apoyo de su familia para la atención de los clientes

En el 2006 después de 7 años no solamente la empresa es dedicada a la venta al detalle de materiales de construcción, sino que adquirieron más artículos como el de los repuestos de bicicleta y moto, logrando ampliarse y sobresalir de las demás ferreterías del sector, gracias a la preferencia de los clientes por los productos nuevos que ofrecen. La meta de la ferretería es llegar a cada sector de la Ciudad de Castilla para que los clientes que requieren necesidades de artículo de ferreterías y de sus demás productos.

### **2.2.16.2. Actividad**

Ferretería “EL PINTOR” es una microempresa que se encarga de la venta de artículos de ferretería- pintura-esmaltes-thinner-bencina-brochas-aguarrás-masillas para vidrios-productos de limpieza-repuesta para bicicleta y motos.

### **2.2.16.3. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

- Razón social de la Empresa: Dolores Esmelda Ramos Zapata.
- Razón comercial de la Empresa: Ferretería “EL PINTOR”
- Número de RUC: 10027150638
- Giro de Negocio: Venta de artículos de ferretería- pintura-esmaltes-thinner-bencina-brochas-aguarrás-masillas para vidrios-productos de limpieza-repuesta para bicicleta y motos.
- Representante Legal: Dolores Esmelda Ramos Zapata
- Dirección: NRO. N INT. 22 A.H. San Valentín (1 cuadra del Colegio Militar Pedro Ruiz Gallo) Piura - Piura – Castilla.

### **2.2.16.4. MISIÓN**

Ferretería “El Pintor” estamos comprometidos con la venta de artículos de ferretería, pinturas, esmaltes, thinner, bencina, brochas, aguarrás, masilla para vidrios, productos de limpieza, repuestos para bicicletas y motos, ofreciendo productos exclusivos, innovadores y durables; ya que somos una microempresa con gran responsabilidad que trabaja para ofrecer nuestros productos y satisfacer a nuestros clientes.

### **2.2.16.5. VISIÓN**

Posicionar nuestra Ferretería “EL PINTOR” en el mercado siendo reconocidos como comercializadores y distribuidores confiables, superando las expectativas de nuestros clientes.

### **2.2.16.6. VALORES**

- Puntualidad. El respeto en el tiempo de entrega de nuestros productos a los clientes.
- Innovación: crecer en el sector de ferreterías con los productos que ofrecemos.
- Compromiso: ofrecer buenos productos y garantizar su calidad.
- Honestidad. Actuar de manera correcta en nuestra actividad.
- Lealtad. Tener fidelidad con la ferretería.

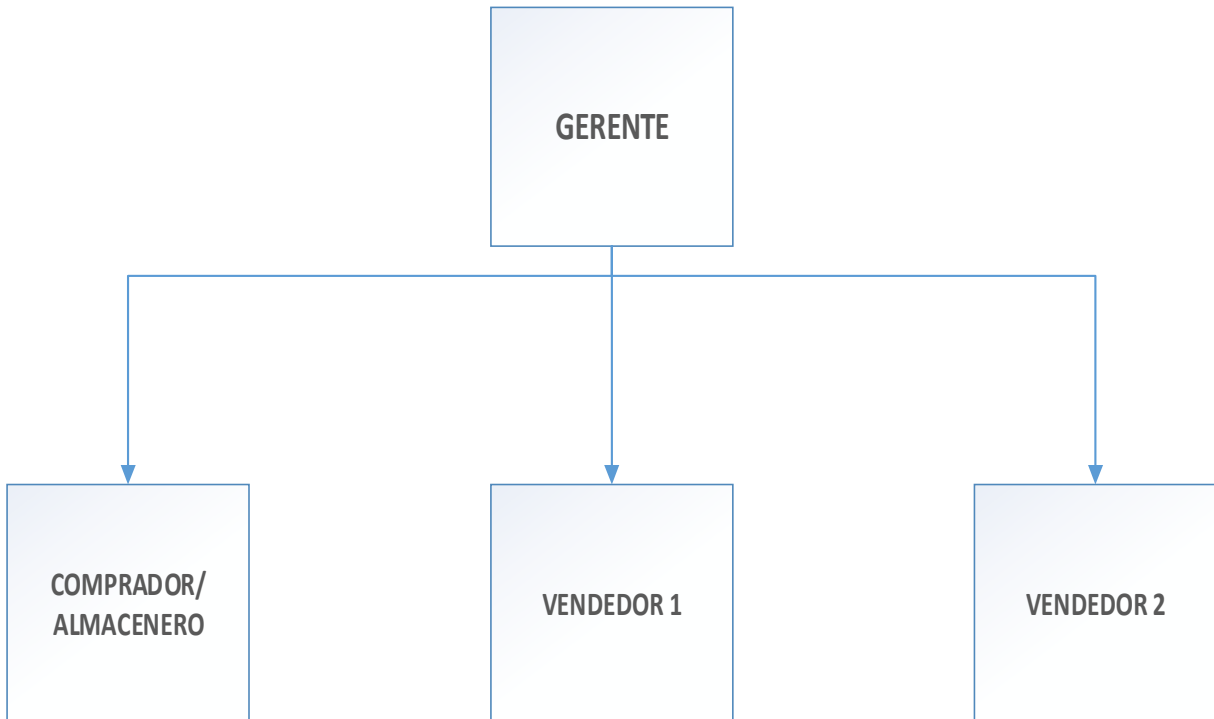
### 2.2.16.7. ORGANIZACIÓN

La ferretería “EL PINTOR” es un establecimiento de pequeño tamaño que está conformada por tres subsistemas que garantizan su funcionamiento y son:

- Gerente (dueña).
- Comprador (quien compra los productos a los proveedores).
- Vendedores (persona encargada de la venta en este caso es la dueña y sus dos hijos).

### 2.2.16.8. ORGANIGRAMA DE LA FERRETERÍA

Gráfico 10. Organigrama de ferretería “EL PINTOR”



FUENTE: Organigrama Ferretería EL PINTOR.

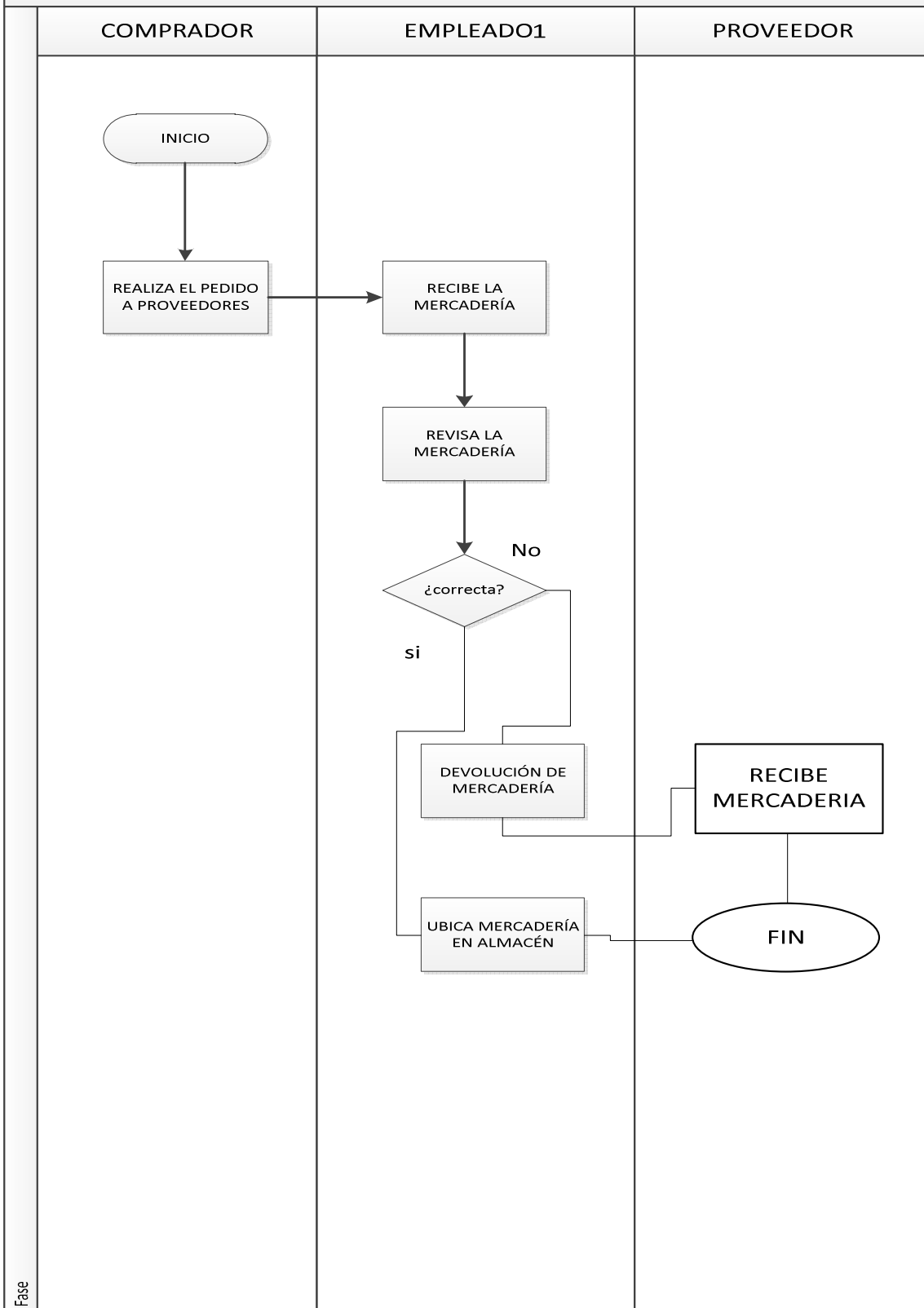
2.2.16.9. PROCESOS DE LA FERRETERIA “EL PINTOR”.

EMPRESA	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>	
PROCESO	PROCESO DE COMPRA DE MERCADERÍA	
RESPONSABLE	N°	Actividades
Comprador	1	Realiza el pedido a los proveedores.
Empleado 1	2	Recibe mercadería enviada por proveedores.
	3	Revisa si la mercadería se encuentra en buen estado.
	4	Si la mercadería está en buenas condiciones procede a ubicar la mercadería en almacén.
	5	Si la mercadería no se encuentra en buenas condiciones procede a devolución.
Proveedor	6	Recibe mercadería devuelta.

Fuente: Creación propia.



### Flujograma De Proceso De Compra De Mercadería De Ferreteria El Pintor

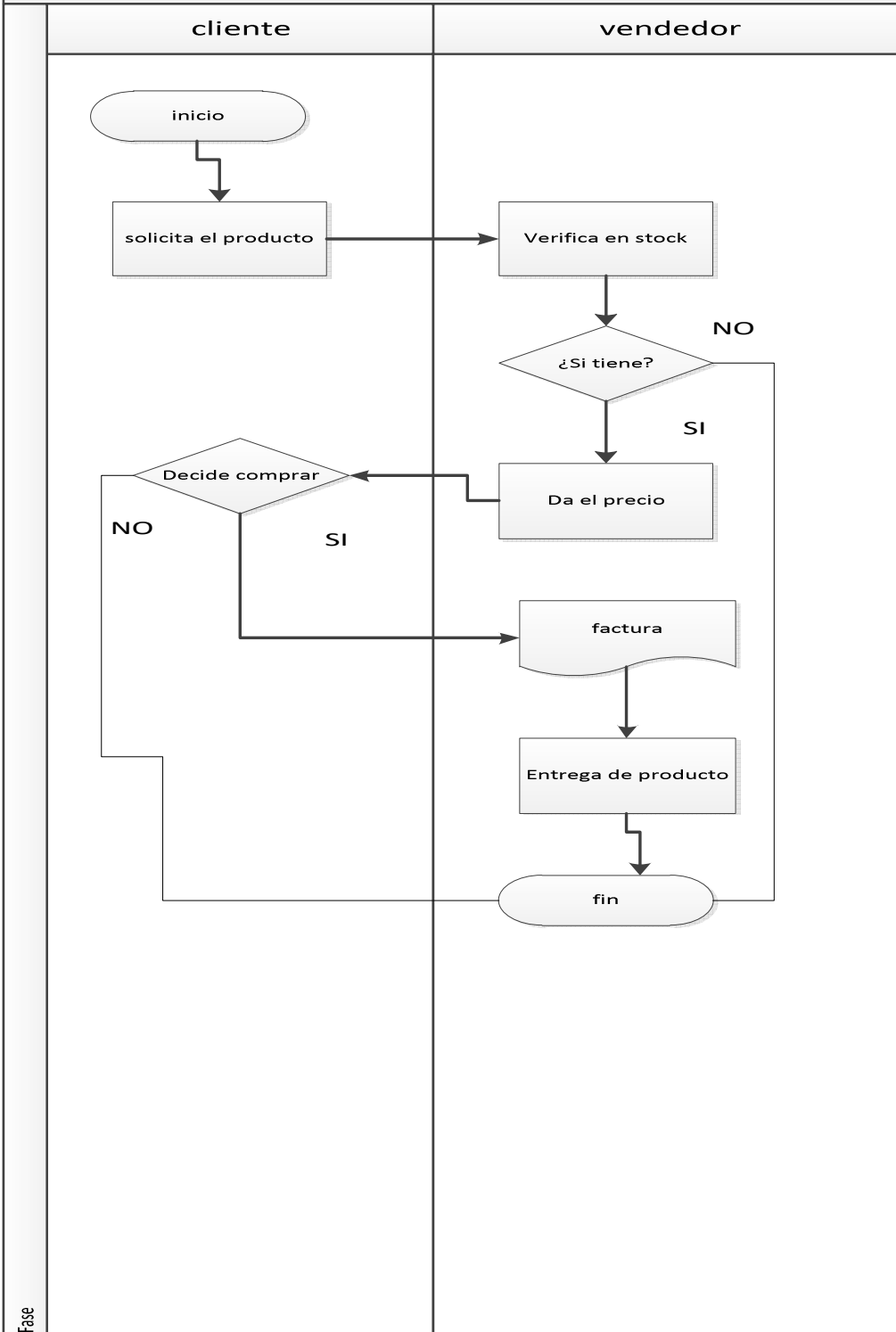


Fuente: tabla de proceso de compra de mercadería.

EMPRESA	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>	
PROCESO	PROCESO DE VENTA DE MERCADERÍA	
Responsable	Nº	Actividad
Cliente	1	Solicita el producto al vendedor.
Vendedor	2	Verifica si se encuentra en stock.
	3	Si tiene en stock, da el precio al cliente.
Cliente	4	Decide comprar el producto.
Vendedor	5	Emite factura o boleta.
	6	Entrega el producto.

**Fuente:** Creación propia.

**Flujograma de proceso de venta de mercadería de Ferretería El Pintor**



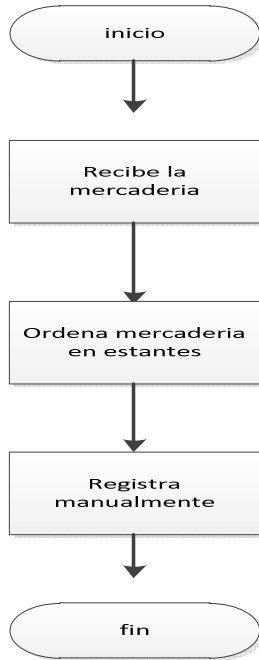
Fuente: tabla de proceso de venta de mercadería.

EMPRESA	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>	
PROCESO	PROCESO DE ALMACENAJE DE MERCADERÍA	
Responsable	Nº	Actividad
Almacenero	1	Recibe la mercadería.
	2	Ordena la mercadería en estantes del almacén.
	3	Registra mercadería manualmente.

Fuente: Creación propia.

**Flujograma de proceso de almacenaje en  
FERRETERÍA EL PINTOR**

**ALMACENERO**



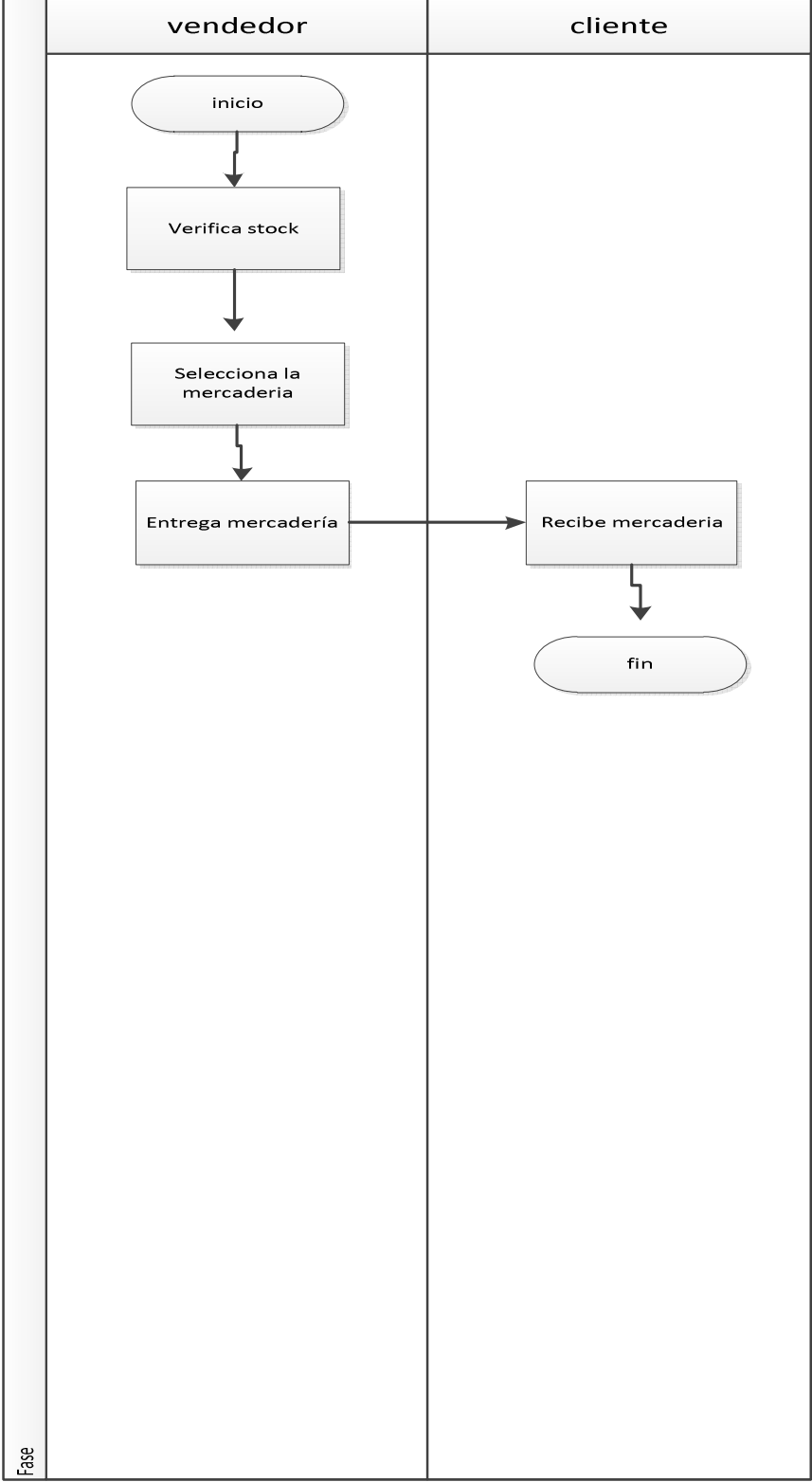
Fase

**Fuente:** tabla de proceso de almacenaje de mercadería.

EMPRESA	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>	
PROCESO	PROCESO DE RETIRO DE MERCADERÍA	
Responsable	Nº	Actividad
Vendedor	1	Verifica stock en almacén.
	2	Selecciona la mercadería solicitada.
	3	Entrega la mercadería al cliente.
Cliente	4	Recibe la mercadería,.

Fuente: Creación propia.

**Flujograma de proceso de retiro de mercadería en FERRETERÍA EL PINTOR**



Fuente: tabla de proceso de retiro de mercadería.

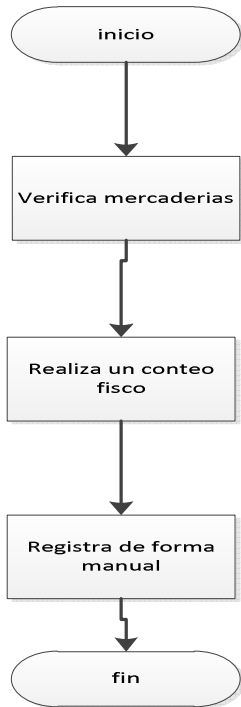
EMPRESA	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>	
PROCESO	PROCESO DE CONTROL DE MERCADERÍA	
Responsable	N°	Actividad
Almacenero	1	Verifica la mercadería.
	2	Realiza un conteo físico.
	3	Registra manualmente lo contado físicamente.

**Fuente:** Creación propia.



**Flujograma de proceso de control de mercadería en  
FERRETERÍA EL PINTOR**

**ALMACENERO**



Fase

Fuente: tabla de proceso de control de mercadería.

## 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

### **Control Interno**

**COSO (2013)** es el proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos

### **Los controles contables:**

**Gómez López (2003)** Comprenden los sistemas de organización y todos los procedimientos que de alguna forma tienen que ver con la protección del patrimonio empresarial y la fiabilidad de los datos contables y que tienen como cometido asegurar que se cumplen los objetivos del sistema de control interno.

### **Diagramas de flujos:**

**Gómez López (2003)** Los flujogramas permiten representar gráficamente el encadenamiento de las operaciones administrativas y contables, precisando qué documentos básicos se utilizan, de qué servicios emanan y quiénes son los que los realizan. Permite registrar el flujo de información desde una fuente original de entrada, a través de una serie de etapas de procesamiento, hasta alguna condición de salida o un informe para la dirección. También, a través del diagrama de flujos, es posible mostrar la separación de deberes, autorizaciones, aprobaciones y verificaciones internas que tienen lugar dentro del sistema.

### **TIEMPO DE REPOSICIÓN o REABASTECIMIENTO:**

**Fundación Iberoamerciacana (2014)** El tiempo de reposición es el tiempo comprendido entre la detección de la necesidad de adquirir una cierta cantidad de un material y el momento en que este llega físicamente a nuestro almacén. Como hemos podido ver, administrar inventarios es encontrar un equilibrio razonable entre mantener mucho o poco inventario y los costos que ambos extremos suponen.

### **Altos niveles de inventario:**

**Fundación Iberoamerciacana (2014)** Cuando mantener inventario supone un alto costo, las empresas no deben tener una determinada cantidad de dinero detenida en existencias excesivas, pues los objetivos de un buen servicio al cliente y de una producción eficiente precisan ser satisfechos manteniendo los inventarios en un nivel mínimo al menor costo posible sin comprometer la calidad de los bienes y servicios ofrecidos.

### **Roturas de stock:**

**Fundación Iberoamerciacana (2014)** Igualmente perjudicial constituyen las roturas de stock, esto puede generar pérdidas de ventas o aumentar los costos de adquisición, almacenamiento y transporte de los suministros igualmente se produce pérdida de imagen. De manera que tener existencias en exceso almacenadas implica tener grandes cantidades de dinero retenido y sin producir, igualmente perjudicial constituyen las roturas de stock, la organización debe hacer que coincidan las operaciones de oferta y demanda, con la finalidad de que las existencias permanezcan en los anaqueles en el tiempo y lugar preciso.

### **Inventario:**

**Fundación Iberoamerciacana (2014)** Los inventarios son acumulaciones de materias primas, provisiones, componentes, trabajo en proceso y productos terminados que aparecen en numerosos puntos a lo largo del canal de producción y de logística de una empresa: almacenes, patios, pisos de las tiendas, equipo de transporte y en los estantes de las tiendas de menudeo, entre otros.

### **Costos de almacenamiento:**

**Fundación Iberoamerciacana (2014)** Estos representan costos tanto en capital inmovilizado como en costos de gestión física y administrativa de estos inventarios. Los costos de acumulación de inventarios pueden ser muy importantes dentro del capital de inversión de una empresa.

### **Costos de penalización por inexistencia de los materiales:**

**Fundación Iberoamerciacana (2014)** Estos costos son proporcionales a las ventas perdidas por inexistencia del producto, produce problemas de pérdida de imagen en la empresa.

### **Costos de almacenamiento:**

**Fundación Iberoamerciacana (2014)** Estos representan costos tanto en capital inmovilizado como en costos de gestión física y administrativa de estos inventarios. Los costos de acumulación de inventarios pueden ser muy importantes dentro del capital de inversión de una empresa.

## **2.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

### **2.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Características del control interno en la empresa ferretería el pintor.

### **2.4.2. VARIABLE INTERVINIENTE**

Gestión de inventarios de la empresa ferretería el pintor.

## **2.5. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES**

### **2.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

#### **Control interno**

**Bernal Pisfil (2011)** Significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

## **Gestión de inventarios**

**Fundación Iberoamericana (2014)** Define como la serie de políticas y controles que monitorean los niveles de inventario y determinan los niveles que se deben mantener, el momento en que las existencias se deben reponer y el tamaño que deben tener los pedidos. Un sistema de inventario provee las políticas operativas para mantener y controlar los bienes que se van almacenar.

### **2.5.2. DIMENSIONES**

#### **Componentes del control interno:**

Indicadores:

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

#### **Actividades:**

Indicadores:

- Organización y orden.
- Inspección.
- Diferencias entre físico y contable.
- Capacidad y dimensión.
- Toma de decisiones.

## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO**

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en la ferretería “EL PINTOR”, que se encuentra ubicado en la ciudad de Piura-Castilla, en el AA. HH San Valentín del año 2015.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Investigación descriptiva, porque busca determinar las características del Control Interno en la gestión de los inventarios de la ferretería “EL PINTOR” año 2015.

#### **3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es del nivel no experimental, solo se basa en describir las características del control interno en la gestión de los inventarios en la en la ferretería “EL PINTOR” 2015.

#### **3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Método descriptivo, porque describe las características del control interno en la gestión de los inventarios de la ferretería “EL PINTOR” año 2015.

#### **3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

De corte transversal, porque la investigación se realiza en un solo momento 2015, Su propósito fue describir la variable y analizar su incidencia en un momento dado.

#### **3.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

##### **Población**

La población del estudio de la investigación es la microempresa ferretería “EL PINTOR” del distrito de Castilla, provincia de Piura en el año 2015, y no se aplicará una técnica de muestreo.

Población muestra es de 3 personas que conforman la ferretería.

### **3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En la presente investigación se utilizará como técnica e instrumento el cuestionario de 19 preguntas cerradas y será aplicada al personal de la ferretería.

### **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. Aplicándose el instrumento de evaluación y las respuestas obtenidas se codificarán para su respectiva tabulación.

### **3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Luego de la aplicación de cuestionario se realizará la técnica de la tabulación: que se efectuará agrupando datos en categorías y los datos obtenidos se presentaran en tablas y gráficos estadísticos para su respectiva interpretación y análisis.

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

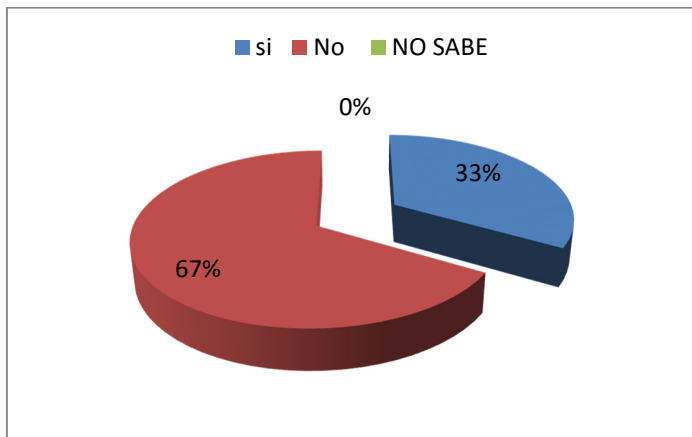
1. En la Ferretería están claramente definidas la asignación de autoridad y responsabilidades de cada personal.

**Tabla 1.**Asignación de autoridad y responsabilidades.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico 1.**Asignación de autoridad y responsabilidades.



**Fuente:** Tabla 1.

#### **Análisis**

Los resultados de la tabla 1, demuestran que el mayor porcentaje del 67% del personal manifestó que no está claramente definida la asignación de autoridad y responsabilidades de cada personal en ferretería “EL PINTOR”, por lo tanto, esto muestra una disconformidad en la microempresa.



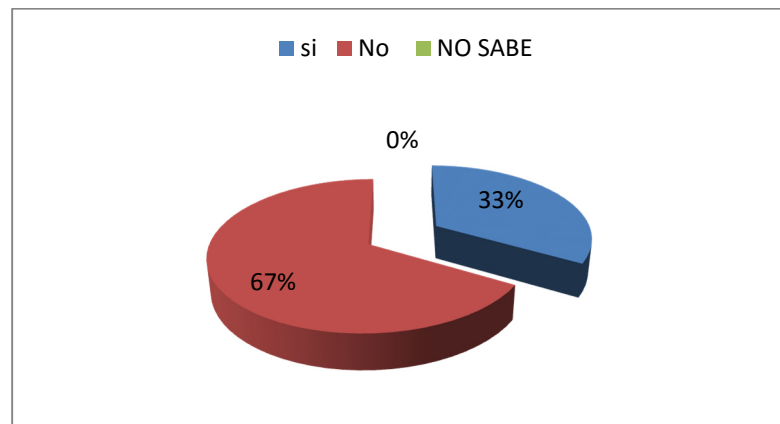
2. La ferretería cuenta con una estructura organizacional debidamente estructurada.

**Tabla 2.**Estructura organizacional.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 2.**Estructura organizacional.



Fuente: Tabla N°2.

### Análisis

Los resultados de la tabla 2, demuestran que el 67% del personal nos manifiesta que no se cuenta con una estructura organizacional bien estructurada, esto nos muestra que el personal no tiene un puesto definido y que realiza funciones en las diferentes áreas de la ferretería.

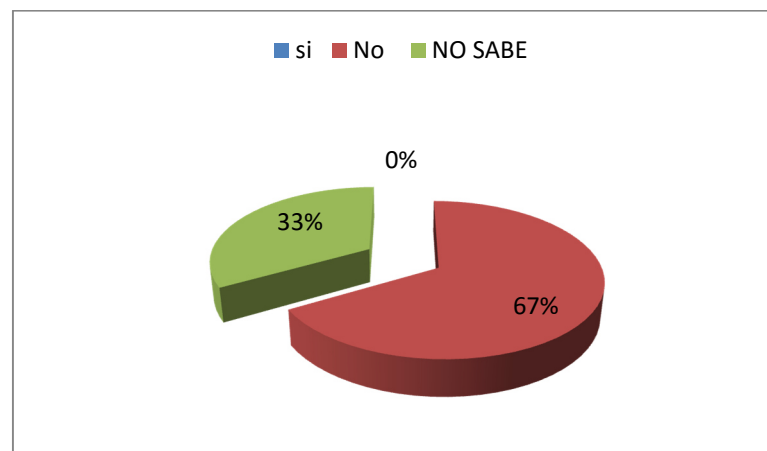
3. El personal de ferretería “EL PINTOR” tiene conocimiento de la importancia del control interno.

**Tabla 3.**Importancia del control interno.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	67%
NO SABE	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico 3.**Importancia del control interno.



Fuente: Tabla N°3.

### **Análisis**

Los resultados de la tabla 3, demuestran que el 67% del personal no tiene conocimiento de la importancia del control interno y el 33% restante nos respondió que no sabe.

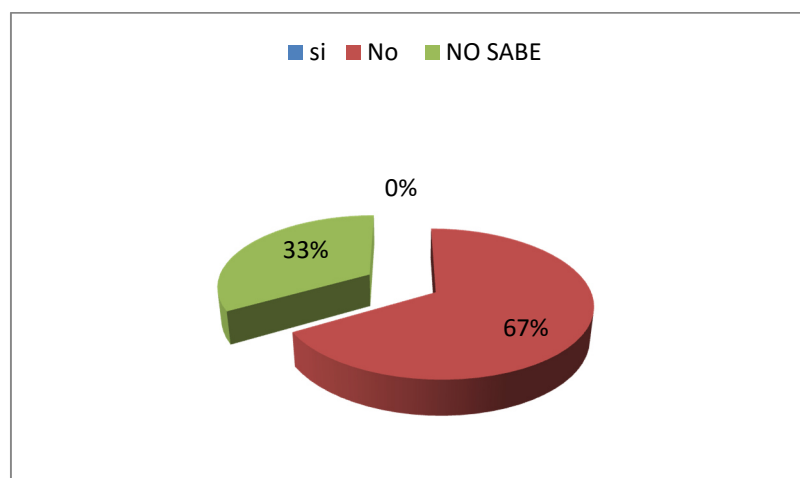
4. Se cuenta con políticas del control interno que ayudan a la eficiencia en la Ferretería “EL PINTOR”.

**Tabla 4.**Políticas de control interno

Alternativas	N	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	67%
NO SABE	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico 4.**Políticas de control interno



Fuente: Tabla N°4

### Análisis

Los resultados de la tabla 4, demuestran que un 67% del personal manifestó que no se cuenta con políticas de control interno en la ferretería, mientras que el 33% manifestó desconoce el tema.

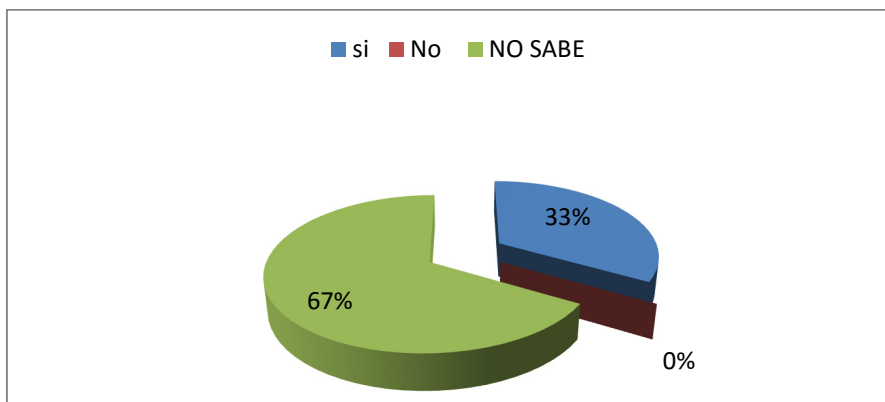
5. Cree usted que el sistema de control interno de inventario de la ferretería facilita realizar una adecuada identificación y valoración de los riesgos.

**Tabla 5.**Identificación y valoración de riesgos.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	1	33%
NO	0	0%
NO SABE	2	67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 5.**Identificación y valoración de riesgos.



**Fuente:** Tabla N°5.

### Análisis

Los resultados de la tabla 5, demuestran que un 33% del personal manifestó que, si cree que el sistema de control interno de inventario de la ferretería facilita realizar una adecuada identificación y valoración de los riesgos, mientras que el 67% desconoce el tema.

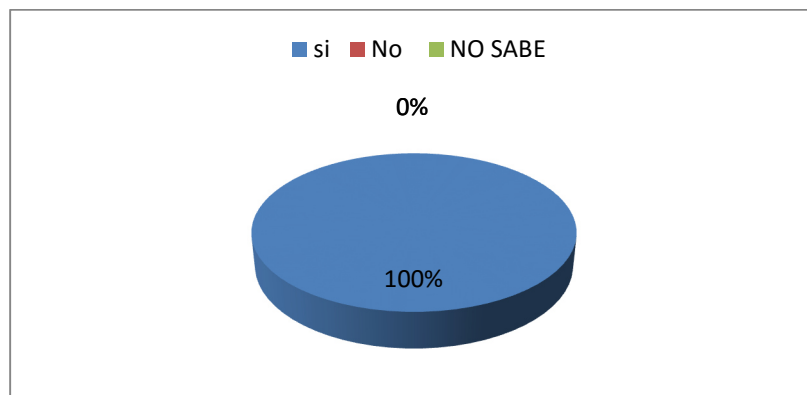
6. Cree usted como trabajador de la ferretería que es importante contar con un manual de funciones.

**Tabla 6.**Manual de funciones.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 6.**Manual de funciones.



Fuente: Tabla N°6.

### Análisis

Los resultados de la tabla 6, demuestran que el 100% del personal manifestó es importante contar con un manual de funciones en la ferretería. Por lo tanto, se puede establecer que mientras exista un manual de funciones permitirá optimizar el control interno en la gestión de los inventarios.

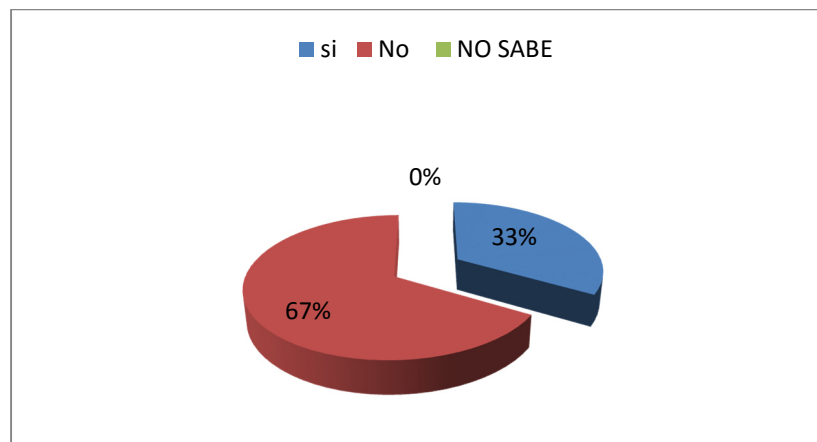
7. Cree usted que está capacitado en el tema de control de inventario para la ferretería.

**Tabla 7.**Capacitación de control de inventario.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 7.**Capacitación de control de inventario.



Fuente: Tabla N°7.

### Análisis

Los resultados de la tabla 7, demuestran que el 67% del personal respondió que definitivamente no están capacitados en el tema de control de inventario, el 33% manifestaron que sí. Se puede determinar que el personal al no estar capacitados sobre el tema de control de inventarios, habrá deficiencia en su gestión.

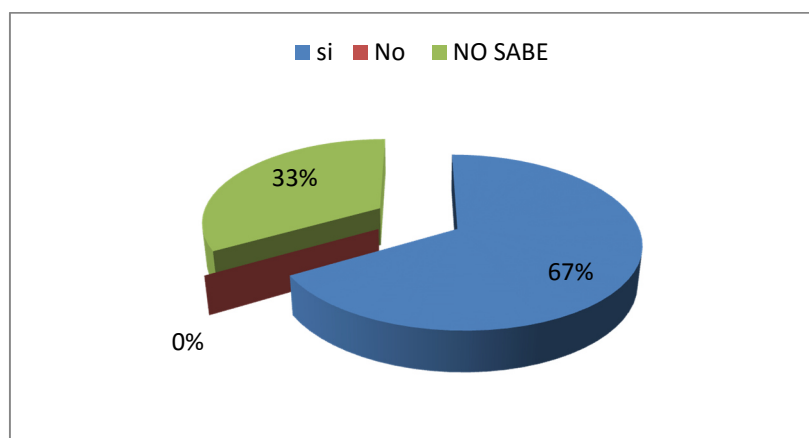
8. Está de acuerdo que, si la ferretería no cuenta con un control de inventarios, entonces no se contaría con información sobre el Stock de la misma.

**Tabla 8.** Información del stock.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	2	67%
NO	0	0%
NO SABE	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 8.** Información del stock.



Fuente: Tabla N°8.

### **Análisis**

Los resultados de la tabla 8, demuestran que el 67% del personal está de acuerdo que, si la ferretería no cuenta con un control de inventarios, entonces no se contaría con información sobre el Stock de la misma y el 33% no opinaron al respecto.

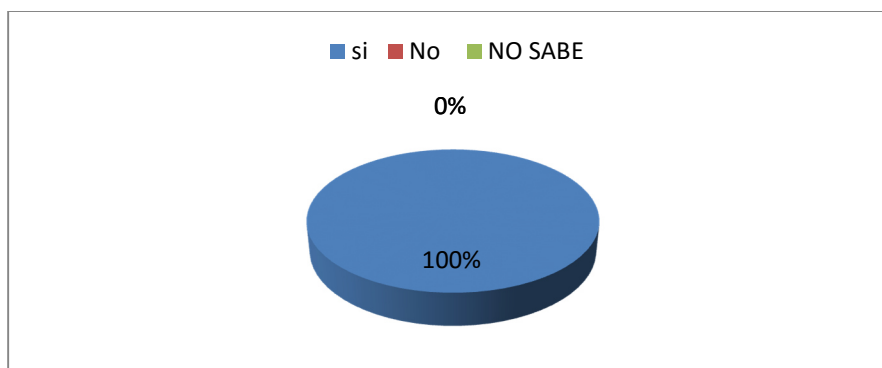
9. Cree usted q la falta de organización de los productos en el área de almacén afecta negativamente en el control de los inventarios.

**Tabla 9.**Organización de productos.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 9.**Organización de productos.



Fuente: Tabla N°9.

### Análisis

Los resultados de la tabla 9, demuestran que el 100% del personal manifestó que la falta de organización de los productos en el área de almacén afecta negativamente en el control de los inventarios, por lo tanto, habría una ineficiencia por no tener información oportuna y verídica.



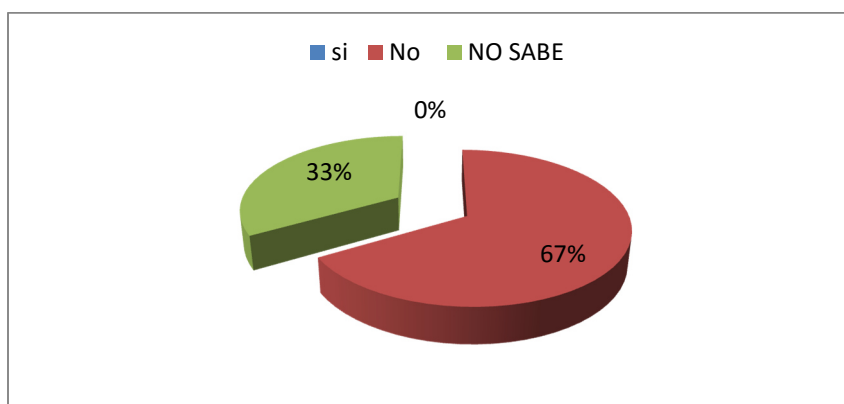
10. En la ferretería todos los productos de construcción, pinturas – esmalte-productos de vidrios – productos de limpieza- repuestos para bicicletas y motos tienen un código que los identifique fácilmente.

**Tabla 10.**Código de productos.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	67%
NO SABE	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 10.**Código de productos.



Fuente: Tabla N°10.

### Análisis

Los resultados de la tabla 10, demuestran que el 67% del personal respondió que en la ferretería todos los productos de construcción, pinturas – esmalte-productos de vidrios – productos de limpieza- repuestos para bicicletas y motos no tienen un código que los identifique y el 33% no opinaron al respecto.

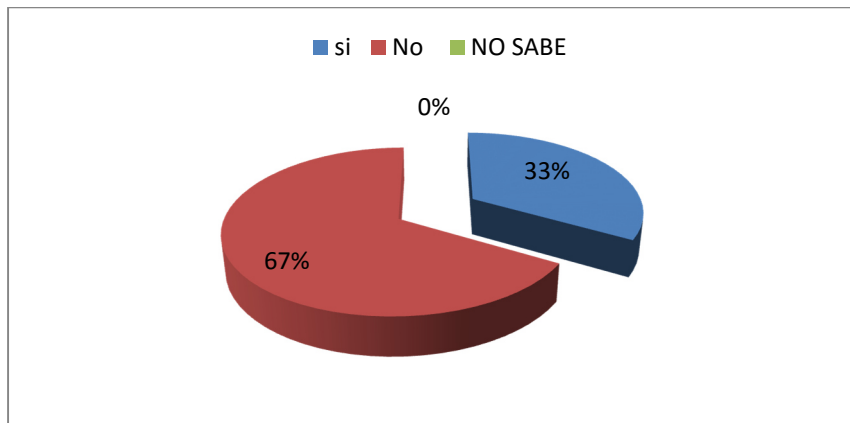
11. Existe orden en el almacén, los materiales están codificados y rotulados por rubros de la ferretería.

**Tabla 11.**Orden en almacén.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 11.**Orden en almacén.



Fuente: Tabla N°11.

### Análisis

Los resultados de la tabla 11, demuestran que el mayor porcentaje de 67% del personal nos manifiesta que en la ferretería no existe orden en el almacén, y los materiales no están codificados y rotulados por rubros de la ferretería y el 33% respondieron sí. El desorden que existe en el almacén ocasiona pérdidas de tiempo para reconocer los inventarios.

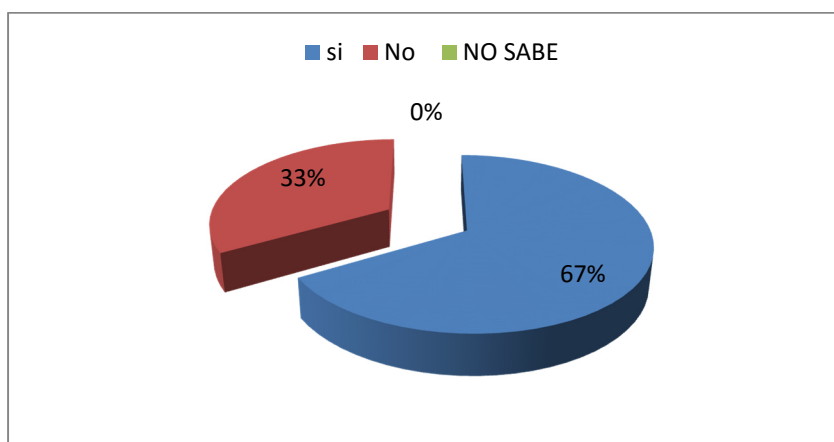
12. En la ferretería se clasifican los materiales que se encuentran en mal estado.

**Tabla 12.** Materiales en mal estado.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	2	67%
NO	1	33%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 12.** Materiales en mal estado.



Fuente: Tabla N°12.

### **Análisis**

Los resultados de la tabla 12, demuestran que el 67% del personal respondió que en la ferretería todos los productos de construcción, pinturas – esmalte-productos de vidrios – productos de limpieza- repuestos para bicicletas y motos no tienen un código que los identifique y el 33% no opinaron al respecto.

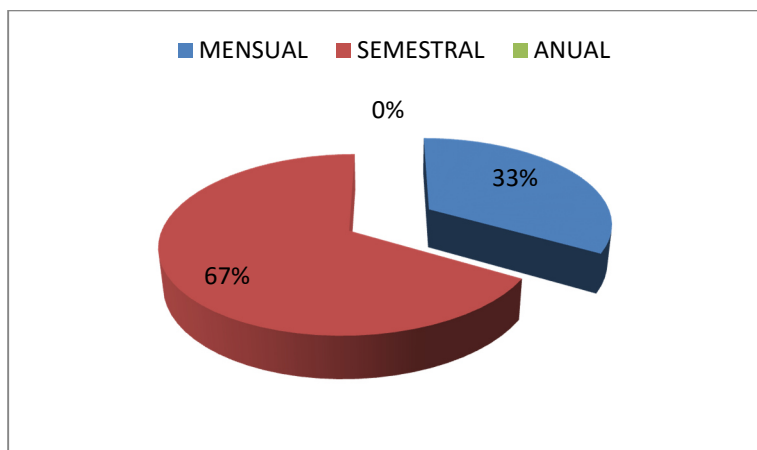
13. Cada cuánto tiempo se realiza las verificaciones físicas de inventarios en la ferretería "EL PINTOR".

**Tabla 13.**Verificaciones físicas de inventario.

Alternativas	N	Porcentaje
MENSUAL	1	33%
SEMESTRAL	2	67%
ANUAL	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 13.**Verificaciones físicas de inventario.



Fuente: Tabla N°13.

### **Análisis**

Los resultados de la tabla 13, demuestran que el 67% del personal respondió que semestralmente se realizan las verificaciones físicas de inventarios en la ferretería El Pintor y el 33% manifiesta que se realizan mensualmente y un 0% para la alternativa anual.

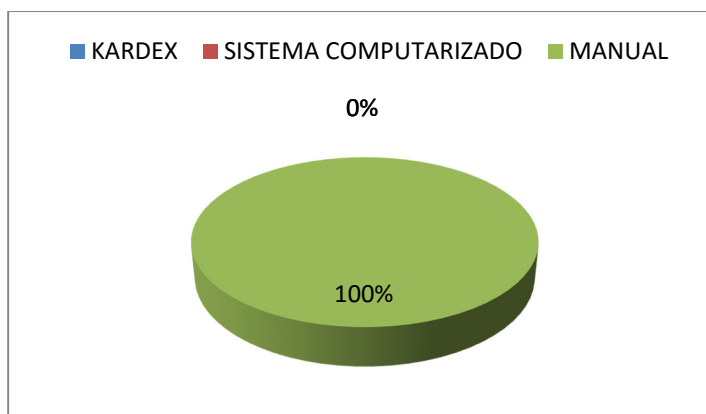
14. Cómo se llevan los registros del inventario de existencias en la ferretería “EL PINTOR”.

**Tabla 14.**Registro de inventarios.

Alternativas	N	Porcentaje
KARDEX	0	0%
SISTEMA COMPUTARIZADO	0	0%
MANUAL	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico 14.**Registro de inventarios.



Fuente: Tabla N°14.

### **Análisis**

Los resultados de la tabla 14, demuestran que el 100% del personal manifestó que los registros del inventario de existencias en la ferretería “EL PINTOR” se llevan manualmente.

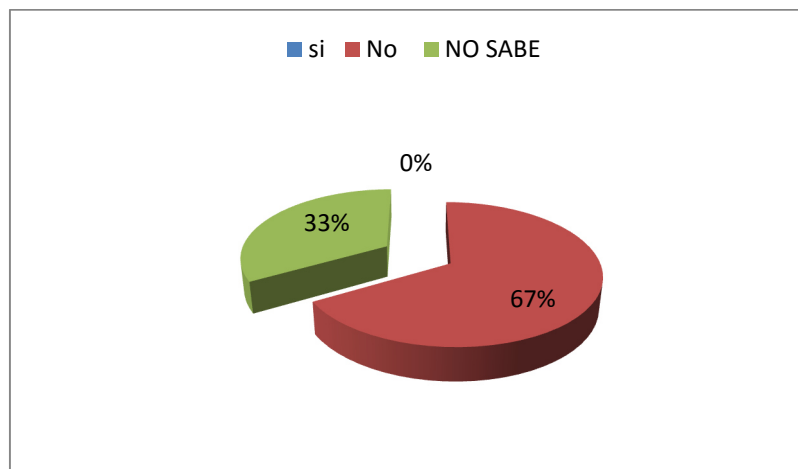
15. En el inventario que se realiza existe una determinación de faltantes y sobrantes de productos.

**Tabla 15.**Faltantes y sobrantes de productos.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	67%
NO SABE	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 15.**Faltantes y sobrantes de productos.



Fuente: Tabla N°15.

### **Análisis**

Los resultados de la tabla 15, demuestran que el 67% del personal respondió que no existe una determinación de faltantes y sobrantes de productos y el 33% no sabe al respecto. Por lo tanto, no existe un buen registro de entradas y salidas para determinar si se genera faltante o sobrante de inventario.

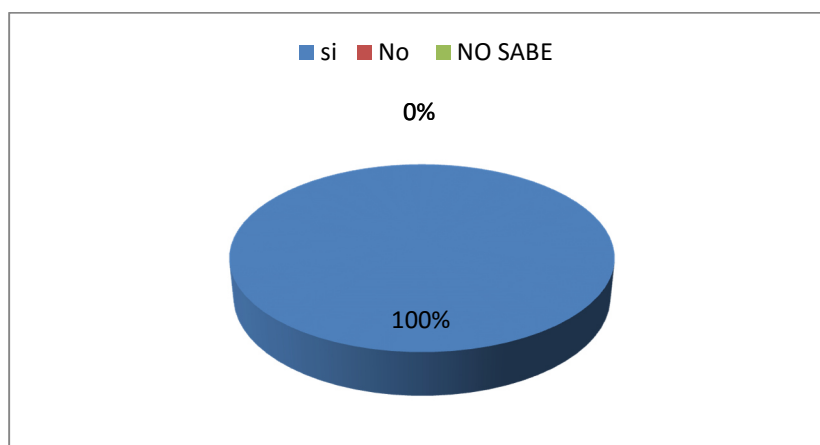
16. Considera Ud., que existe constantemente diferencia entre el inventario físico y lo registrado.

**Tabla 16.**Diferencia entre inventario físico y registrado.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 16.**Diferencia entre inventario físico y registrado.



Fuente: Tabla N°16.

### Análisis

Los resultados de la tabla 16, demuestran que el 100% del personal manifestó que sí existe constantemente diferencia entre el inventario físico y lo registrado. Por lo tanto, el registro manual que actualmente realizan para sus inventarios es deficiente, porque los inventarios que tiene en su almacén no es la misma cantidad de lo que tiene registrado.

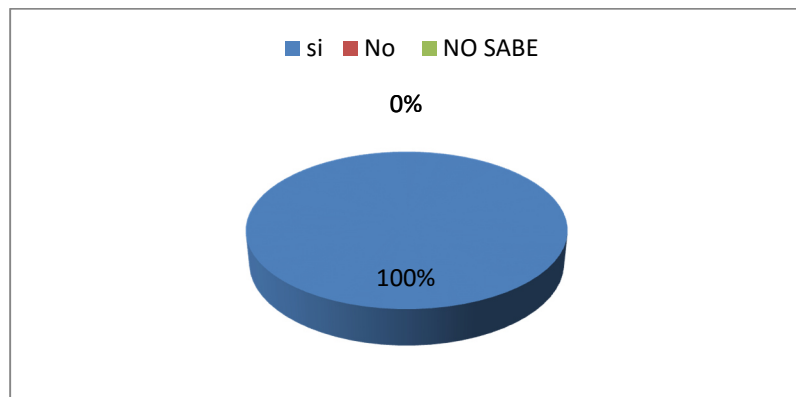
17. El espacio físico con el que cuenta está de acuerdo a las necesidades del almacén.

**Tabla 17.** Espacio físico de almacén.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 17.** Espacio físico de almacén.



Fuente: Tabla N°17.

### Análisis

Los resultados de la tabla 17, demuestran que el 100% del personal manifestó que el espacio físico con el que cuenta sí está de acuerdo a las necesidades del almacén, entonces el almacén si tiene una buena proporción en su espacio para el almacenaje de los inventarios.



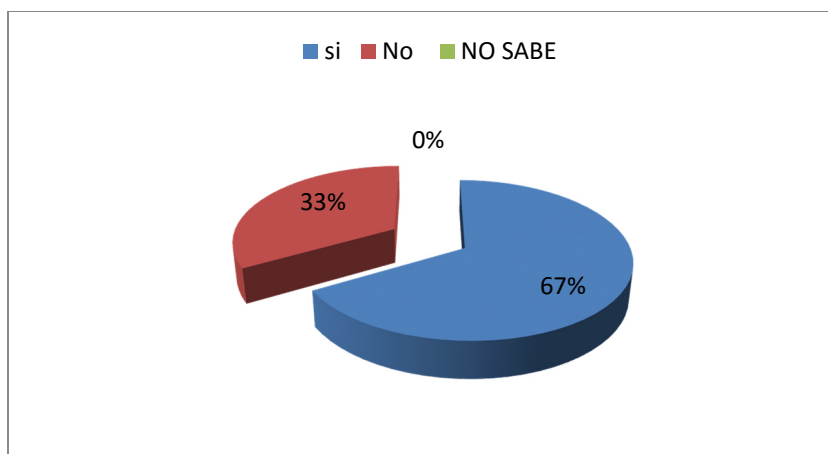
18. Se cuenta con equipos y estantes para el almacenaje de los productos de la ferretería.

**Tabla 18.**Equipos y estantes para almacenaje.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	2	67%
NO	1	33%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 18.**Equipos y estantes para almacenaje.



Fuente: Tabla N°18.

### Análisis

Los resultados de la tabla 18, demuestran que el 67% del personal manifiesta que sí se cuenta con equipos y estantes para el almacenaje de los productos de la ferretería y el 33% responde que no.

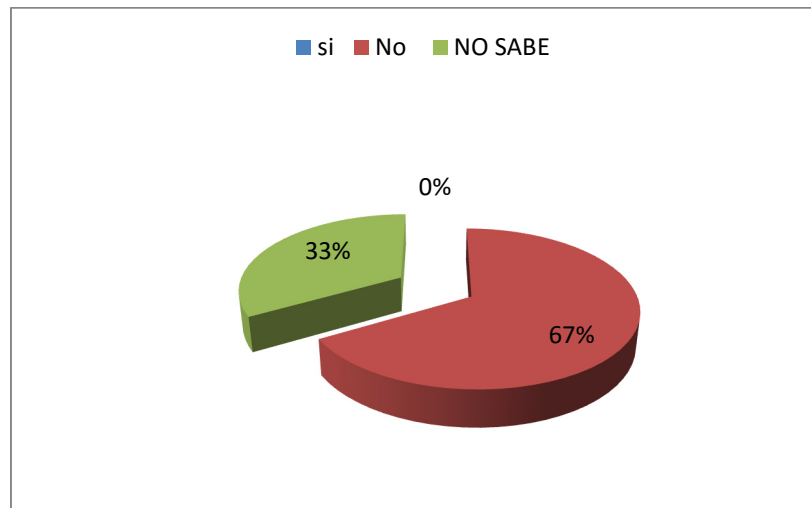
19. Considera usted que el sistema de control interno de inventarios que actualmente existe en la ferretería es eficiente.

**Tabla 19.**Actual sistema de control interno de inventarios en la empresa.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	67%
NO SABE	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería "EL PINTOR".

**Gráfico 19.**Actual sistema de control interno de inventarios en la empresa.



Fuente: Tabla N°19.

### Análisis

Los resultados de la tabla 19, demuestran que el 67% del personal manifiesta que el sistema de control interno de inventarios que actualmente existe en la empresa no es eficiente y el 33% no sabe al respecto.

## 4.2. PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

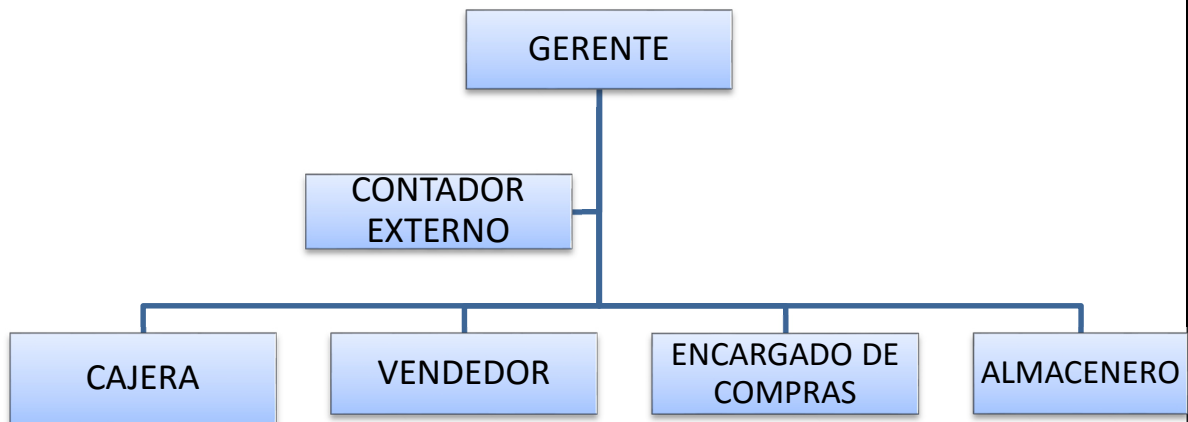


**FERRETERÍA EL PINTOR**

<b>EMPRESA</b>	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<p>El manual de funciones que se presenta, comprende detalladamente los puestos y las funciones de cada uno de ellos que tiene ferretería EL PINTOR, se elaboró para que el personal conozca las actividades que realizara día a día y no haya desorden con respecto a sus funciones, a si la ferretería tendrá mejores resultados en sus actividades basadas en la eficiencia y calidad que se otorga en la atención al cliente.</p> <p>El manual se elaboró de manera detallada, sencilla y clara para que el personal de cada área no tenga complicaciones en el cumplimiento del mismo.</p> <p>Este manual evitara el cruce o el apoderarse de las funciones de los diferentes puestos que se han establecido en la ferretería. Esto también beneficiará al gerente general para que se le facilite la supervisión y monitoreo de las funciones de su personal.</p> <p><b>OBJETIVO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El siguiente manual tiene como objetivo fundamental establecer los puestos y las funciones de cada personal que hay en la ferretería EL PINTOR, esto ayudara a una mejor elaboración de tareas y actividades en la microempresa; teniendo mejores resultados y optimización de la misma.</li> <li>- El personal de la ferretería tendrá que cumplir con el manual de organización y funciones, supervisados por el gerente general.</li> <li>- Determinar la autoridad de la ferretería y los puestos determinados en cada área.</li> <li>- La adaptación del personal en su área respectiva.</li> <li>- Facilitar y optimizar el desempeño del personal.</li> </ul> <p style="text-align: center;">1</p>	

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

**ORGANIGRAMA PROPUESTO**



Fuente: Elaboración propia.

<b>EMPRESA</b>	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	
<b>CARGO</b>	Gerente General
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persona capacitada para liderar la ferretería.</li> <li>- Experiencia en el rubro ferretero.</li> <li>- Experiencia en cargos similares.</li> </ul>
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>	Es el responsable de tomar las decisiones de ferretería EL PINTOR y se encarga de dirigir y liderar procesos estratégicos y planeación de proyección a su crecimiento.
<b>FUNCIONES SECUNDARIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser el representante legal de la ferretería EL PINTOR.</li> <li>- Planear objetivos a corto y largo plazo para la ferretería.</li> <li>- Proteger la imagen del negocio.</li> <li>- Autorizar los procesos que se generen en la microempresa.</li> <li>- Crear estrategias que ayuden a lograr los objetivos y propósitos planteados en la ferretería.</li> <li>- Seleccionar el personal que cumpla con el perfil del puesto, competente, leal y que aporte ideas a la ferretería.</li> <li>- Fijar las remuneraciones del personal.</li> <li>- Establecer un buen ambiente de trabajo donde el personal se sienta identificado con la ferretería y ayuden a alcanzar las metas de la microempresa.</li> <li>- Optimizar las actividades en el mejor tiempo posible.</li> <li>- Establecer las tareas y objetivos de cada personal.</li> <li>- Desempeñar un buen liderazgo, trabajando conjuntamente con el personal.</li> <li>- Evaluar constantemente el cumplimiento de las actividades y</li> </ul>

	<p>comparar resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Supervisar que se brinde una buena atención a los clientes, para satisfacer sus necesidades teniendo buenos productos en su negocio.</li><li>- Fijar precios y formas de venta.</li><li>- Fijar el monto de caja.</li><li>- Tener contacto con sus proveedores.</li></ul> <p style="text-align: center;">3</p>
--	--

<b>EMPRESA</b>	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	
<b>CARGO</b>	Encargado De Compras
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persona con estudios en administración.</li> <li>- Experiencia en el rubro ferretero.</li> <li>- Responsable y eficiente.</li> <li>- Experiencia en cotizaciones y órdenes de compra.</li> </ul>
<b>Función Básica</b>	Es el encargado de suministrar mercadería al almacén para la satisfacción de las necesidades de los clientes
<b>Funciones Secundarias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se encargará de la emisión de las órdenes de compra teniendo en cuenta el precio, el tiempo de entrega y sobre todo la calidad de la mercadería a solicitar con autorización de la gerencia.</li> <li>- Compra de mercadería con autorización de gerencia.</li> <li>- Efectúa el proceso de compras.</li> <li>- Busca mejores alternativas de proveedores de suministros.</li> <li>- Constata que la mercadería adquirida este de acuerdo con la factura.</li> <li>- Evalúa cotizaciones de distintos proveedores.</li> <li>- Resguarda la documentación de las compras de mercaderías.</li> <li>- Informa ala contador externo los registros de compras.</li> <li>- Verifica que las mercaderías adquiridas se encuentren en buenas condiciones y que el proceso de compra sea legal.</li> <li>- Evalúa precios de los productos.</li> <li>- Estar en constante comunicación y apoyo con el encargado de almacén.</li> </ul>



<b>EMPRESA</b>	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	
<b>CARGO</b>	Encargado de almacén.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persona con estudios en contabilidad o administración.</li> <li>- Experiencia en almacenes.</li> <li>- Conocimientos en kardex.</li> <li>- Experiencia en el rubro ferretero.</li> <li>- Persona responsable y con capacidad de adaptación.</li> </ul>
<b>Función Básica</b>	Es el responsable de deprecionar, verificar, registrar y reponer la mercadería en la ferretería EL PINTOR.
<b>Funciones Secundarias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se encarga de registrar y revisar el ingreso de la mercadería por parte del encargado de compras y verificarla con la documentación correspondiente.</li> <li>- Verificar y registrar la salida de mercaderías de la ferretería de acuerdo a documentación.</li> <li>- Inspeccionar el buen o mal estado de la mercadería.</li> <li>- Conservar el orden en almacén para el registro de los inventarios.</li> <li>- Encargado de codificar y ordenar la mercadería.</li> <li>- Informar al encargado de compras la falta de mercadería para su siguiente abastecimiento.</li> <li>- Despacho de mercadería coordinando con el vendedor.</li> <li>- Coordinar políticas procedimientos con gerencia para el correcto almacenaje de la mercadería.</li> <li>- Separar y registrar materiales en mal estado y comunicarlo a gerencia.</li> <li>- Coordinar con gerencia métodos de seguridad para a mercadería.</li> <li>- Efectúa control de stock.</li> <li>- Realizar de forma mensual el control de inventarios.</li> <li>- Verificar las órdenes de compra.</li> </ul>

<b>EMPRESA</b>	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	
<b>CARGO</b>	Vendedor
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia en venta y atención al cliente.</li> <li>- Buen trato con clientes.</li> <li>- Carismático(a).</li> <li>- Responsable.</li> <li>- Puntual.</li> </ul>
<b>Función Básica</b>	Es la persona responsable de satisfacer las necesidades de los clientes con una adecuada atención, para sostener una buena imagen en la ferretería EL PINTOR.
<b>Funciones Secundarias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectúa personalmente el negocio con el cliente.</li> <li>- Orienta a los clientes, los materiales y sus respectivos precios que tiene a la venta la ferretería</li> <li>- Emite facturas y boletas de acuerdo al cliente.</li> <li>- Propone promociones a los clientes sobre los materiales que requiere.</li> <li>- Entrega a almacén las facturas o boletas para su respectiva entrega de materiales a los clientes.</li> <li>- Atiende las consultas de los clientes.</li> <li>- Ofrecer un excelente servicio d atención a los clientes.</li> <li>- Elaborar un registro de ventas sustentadas con documentación oportuna.</li> <li>- Coordinar con caja los pagos respectivos que realizaran los clientes.</li> <li>- Coordinar con encargado de almacén la lista de productos que se tiene en stock.</li> <li>- Coordinar con encargado de almacén la entrega de mercadería a los clientes</li> </ul>

<b>EMPRESA</b>	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	
<b>CARGO</b>	Cajera
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia en caja.</li> <li>- Experiencia en manejo de efectivo- detección de billetes y monedas falsas.</li> <li>- Conocimientos de facturación.</li> <li>- Conocimientos de cuadro de caja.</li> <li>- Persona responsable, honesta y puntual.</li> </ul>
<b>Función Básica</b>	Tener un control de ingresos y egresos generados en la ferretería EL PINTOR.
<b>Funciones Secundarias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectuar el cobro de facturas o boletas del cliente.</li> <li>- Efectuar el arqueo de caja y comprobar el cuadro del día a día.</li> <li>- Realizar el conteo y revisión del dinero.</li> <li>- Ayudar al vendedor en la atención del cliente.</li> <li>- Seguir la secuencia y orden de los comprobantes.</li> <li>- Realizar el libro caja.</li> <li>- Llevar un registro de clientes junto con los vendedores.</li> <li>- Rendir cuentas al gerente y al contador externo de caja chica.</li> <li>- Tener la autorización del gerente para la salida de dinero de cualquier gasto de la ferretería y sustentarlo con documento.</li> </ul>

<b>EMPRESA</b>	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	
<b>CARGO</b>	Contador Externo
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contador público colegiado.</li> <li>- Experiencia en el rubro ferretero.</li> </ul>
<b>Función Básica</b>	Apoyar a la empresa en lo contable por medio de actividades asistenciales correspondientes.
<b>Funciones Secundarias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se encargará de firmar las declaraciones de impuestos.</li> <li>- Elaborar los estados financieros.</li> <li>- Presentarse una vez por semana en la ferretería para solicitar información y realizar algunas actividades.</li> <li>- Elaborar y Entregar balance con la situación actual de la empresa al gerente.</li> <li>- Organizar y guardar los documentos que participan en el proceso contable como facturas, boletas, nota de venta ya sean de compra y venta, liquidaciones a proveedores, declaración mensual de impuestos, recibos y de gastos.</li> <li>- realizar registros contables.</li> <li>- Dar información solicitada por el gerente.</li> <li>- Evitar la mora en los pagos.</li> <li>- Solicitar información al encargado de almacén de control de los inventarios de la ferretería.</li> <li>- Realizar planilla y pago de los trabajadores.</li> </ul>

**4.3. PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS.**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**



**FERRETERÍA EL PINTOR**

EMPRESA

**FERRETERÍA EL PINTOR**

## INTRODUCCION

El manual de funciones se realizó para la mejora de procesos de la ferretería, ya que se detectó deficiencias en sus actividades y la falta de políticas que tiene.

Gracias a este manual que se llevara a cabo para cada área que haya en la ferretería se optimizara las actividades.

El manual se aplicará en las distintas áreas de la ferretería el pintor.

Es importante contar con un manual y que el personal cumpla con lo establecido en el mismo, esto sea supervisado por el gerente general que tiene que velar por el cumplimiento de las políticas y que se lleve a cabo los procesos considerados en este manual.

## OBJETIVO

El manual tiene como objetivo mejorar los procesos que tiene la empresa, plasmando las políticas y procedimientos que se realizan día a día en la ferretería.

**EMPRESA**

**FERRETERÍA EL PINTOR**

**POLITICAS PARA EL PROCESO DE COMPRAS.**

En el área de compras se cumplirá con las siguientes normas que se plantean para mejorar los procesos.

1. Poseer proveedores responsables y que ofrezcan productos de buena calidad.  
Se evaluará a los proveedores, basándose en la calidad de productos que brinde, lo precios que nos ofrece y la puntualidad de la entrega de los pedidos.
2. Realizar un análisis de la cantidad de mercadería a comprar.  
Se evaluará minuciosamente los productos que se tiene que abastecer para realizar la compra.
3. No exceder ni carecer en la compra de la mercadería.  
Al realizar las compras, tener en cuenta de no exceder ni aminorar el pedido ya que produciría un sobrante o faltante y ocasionaría problemas en la ferretería.
4. Elegir la mercadería de buena calidad.  
Tener en cuenta que los productos que se va a obtener se encuentren en un buen estado y no sean tóxicos, que afecten a la salud.
5. Realizar el pedido antes de que se acabe la mercadería.  
Se solicitará el abastecimiento de productos en un tiempo dado, en el cual no haya deficiencias en el stock.
6. Realizar cotizaciones.  
Coordinar con los proveedores para que nos efectúen las proformas.
7. Elaborar las órdenes de compra autorizadas por gerencia.  
Toda orden de compra realizada se informa al gerente general para proceder a su respectiva autorización.
8. Se registrarán todas las compras efectuadas.

EMPRESA

**FERRETERÍA EL PINTOR**

**POLITICAS PARA EL PROCESO DE VENTAS.**

En el área de ventas se cumplirá con las siguientes normas que se plantean para mejorar los procesos.

1. Las ventas que se realizan serán en efectivo.  
Por orden de gerencia general las ventas que se realicen en la ferretería serán absolutamente al contado.
2. No se otorgará créditos.
3. No se aceptan devoluciones.  
Una vez adquirida la mercadería la ferretería el pintor no acepta la solicitud de devoluciones.
4. Se aceptarán cambios de mercadería en el plazo máximo de 24 horas.  
Solo se aceptarán cambios de mercadería antes de las 24 horas realizada su venta, después de ese período no se podrá hacer ningún cambio.
5. Se tendrá un registro de todas las ventas efectuadas.
6. La atención al cliente será eficiente.  
Los vendedores a cargo tendrán la responsabilidad de satisfacer las necesidades de los clientes, ofreciéndoles un buen trato y los mejores productos y precios que se tiene en la ferretería.
7. Se otorgará descuentos a las ventas mayores de s/.250 soles.
8. Se otorgarán promociones cada fecha festiva.



**EMPRESA**

**FERRETERÍA EL PINTOR**

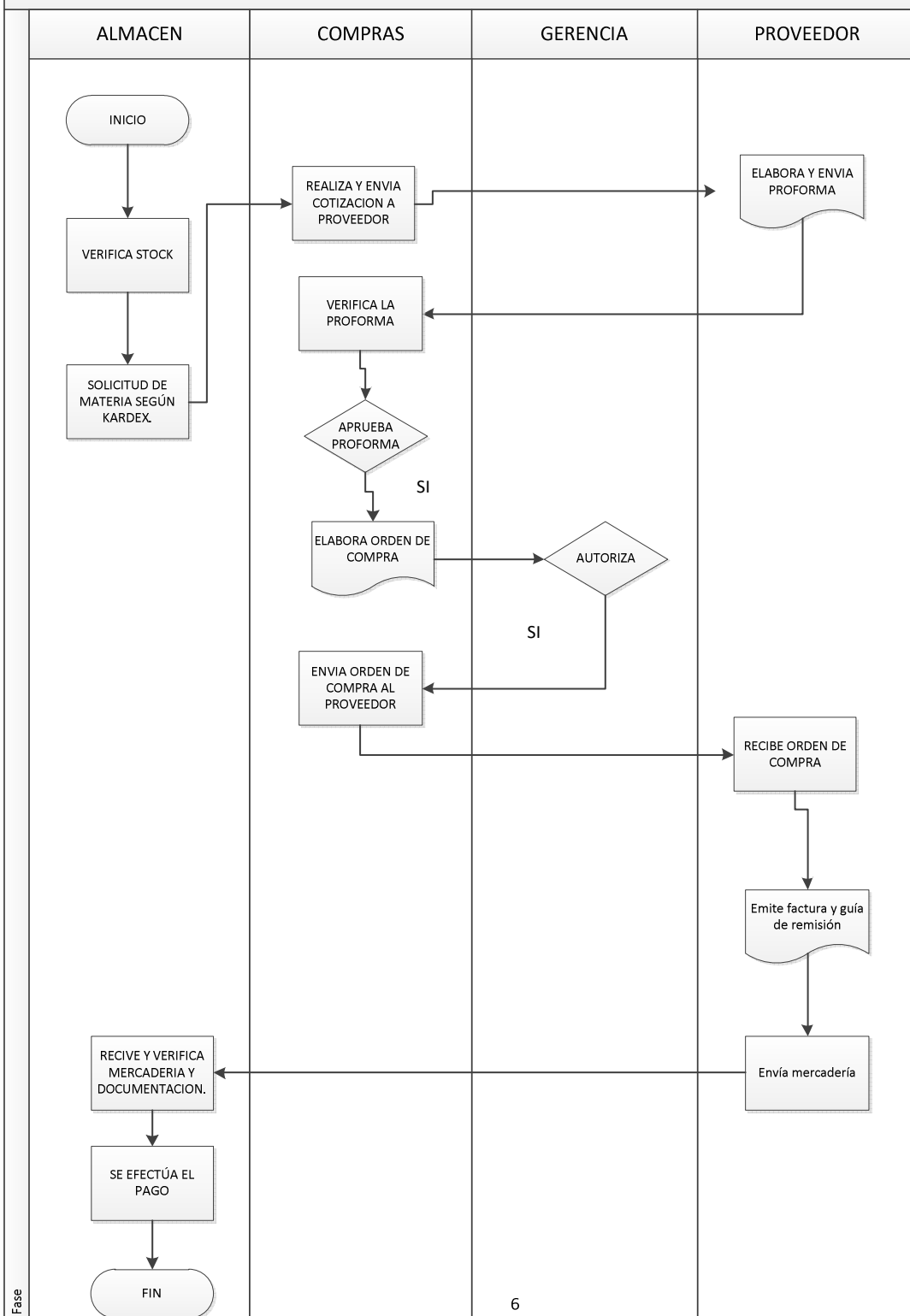
**POLITICAS PARA EL PROCESO DE ALMACENAJE.**

En el área de almacén se cumplirá con las siguientes normas que se plantean para mejorar los procesos.

1. Se ordenará y clasificará la mercadería en estantes y con buen resguardo.  
Cada clase de mercadería tiene su espacio con sus respectivos estantes donde serán ubicadas.
2. El conteo físico de mercadería se realizará mensualmente.
3. Se verificará el estado de la mercadería.  
Se revisarán y analizará los productos constantemente.
4. Se verifica la mercadería con su respectiva documentación.  
Todo producto en almacén tendrá que ser sustentado con documentación respectiva.
5. Se registrarán todas las entradas y salidas en los formatos kardex.
6. Toda mercadería tiene que poseer un código que lo identifique.
7. Se apartará la mercadería en mal estado y se registrará.

<b>EMPRESA</b>	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>PROCESO DE COMPRA DE MERCADERÍA.</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	<b>N°</b>	<b>Actividades</b>
Almacenero	1	Se verifica si hay stock en el almacén.
Almacenero	2	Realiza solicitud de abastecimiento de mercadería al encargado de compras.
Encargado de Compras	3	Elabora las cotizaciones o lista de productos a solicitar y las procede a enviar al proveedor.
Proveedor	4	Elabora y envía las proformas con los materiales solicitados y sus respectivos precios.
Encargado de compras	5	Verifica y aprueba la proforma que fue enviada por su proveedor.
Encargado de compras	6	Elabora la orden de compra, enviándola a gerencia para su autorización.
Gerencia	7	Autoriza la orden de compra que fue enviada por el encargado de compras.
Encargado de compras	8	Una vez autorizada la orden de compra por gerencia se envía al proveedor para la respectiva compra.
Proveedor	9	Recibe la orden de compra, efectúa la factura y guía de remisión, y procede a enviar la mercadería.
Almacenero	10	Recibe y verifica que la documentación y la mercadería coincidan.
Almacenero	11	Se efectúa el pago.

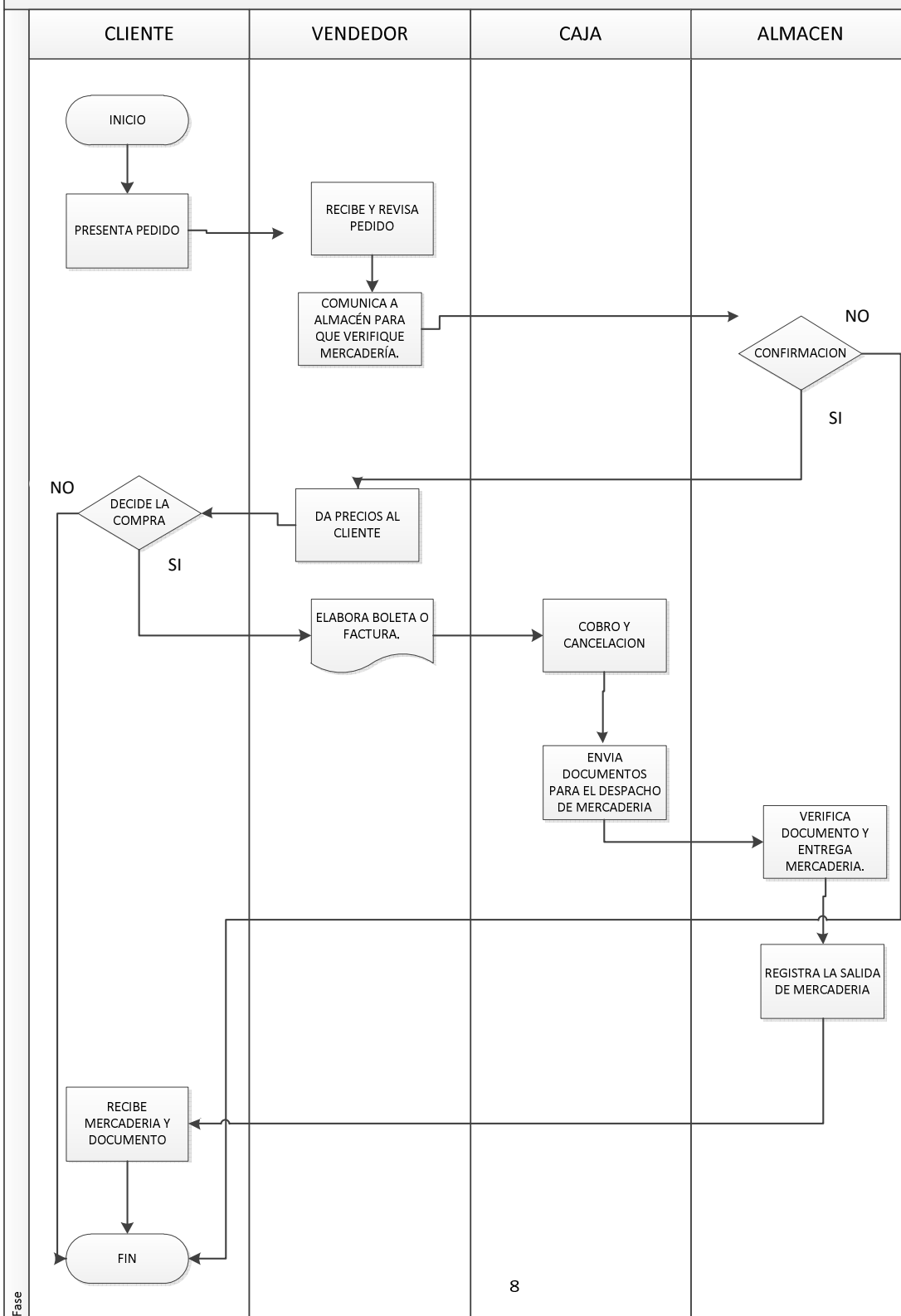
**Flujograma de proceso de compra de mercadería en FERRETERÍA EL PINTOR**



Fuente: Tabla de proceso de compra de mercadería.

<b>EMPRESA</b>	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>PROCESO DE VENTA DE MERCADERÍA</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	<b>N°</b>	<b>Actividades</b>
Cliente	1	Se presenta el pedido de mercadería que requiera.
Vendedor	2	Atiende de manera eficiente al cliente recibiendo el pedido.
Vendedor	3	Comunica a almacén para la verificación de la mercadería en stock.
Almacenero	4	Da la confirmación al vendedor si tiene disponible la mercadería solicitada.
Vendedor	5	Si se le da la confirmación por parte de almacén, el vendedor comunica los precios al cliente.
Cliente	6	Decide comprar la mercadería.
Vendedor	7	Elabora la factura o boleta correspondiente y le entrega a caja.
Caja	8	Realiza la verificación del documento y efectúa el cobro al cliente.
Caja	9	Luego envía la documentación a almacén.
Almacenero	10	Verifica documentación y entrega la mercadería.
	11	Registra la salida de mercadería.
Cliente	12	Recibe la mercadería y su documentación (factura o boleta).

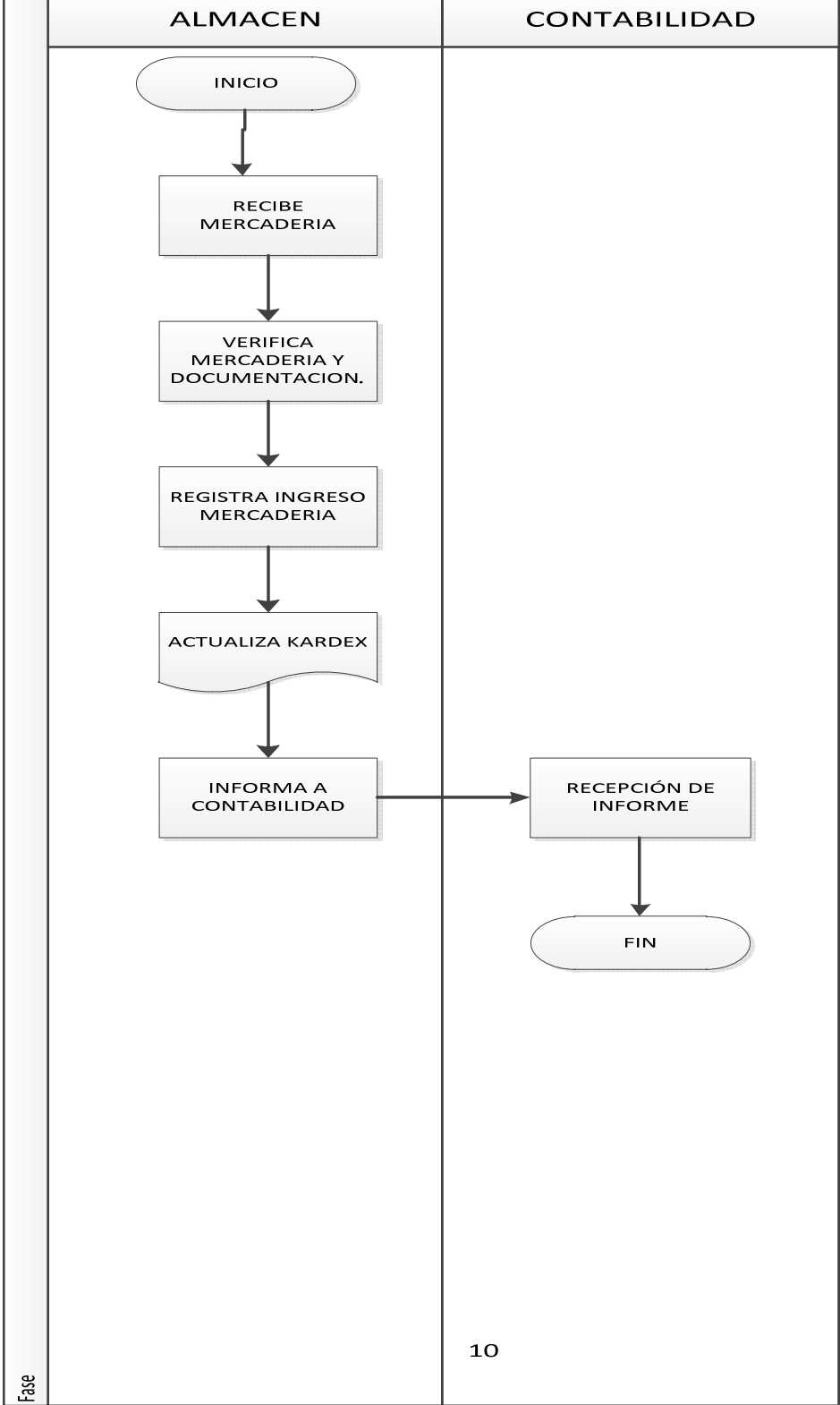
**Flujograma de proceso de Venta de mercadería en FERRETERÍA EL PINTOR**



Fuente: Tabla de proceso de venta de mercadería.

EMPRESA	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>	
NOMBRE DEL PROCESO	<b>PROCESO DE ALMACENAJE DE MERCADERÍA</b>	
RESPONSABLE	N°	Actividades
Almacenero	1	El encargado de almacén recibe mercadería que llega a la ferretería.
	2	Se verifica que la mercadería coincida con la factura
	3	Procede a registrar el ingreso de mercadería en el formato de entrada de mercadería.
	4	Actualiza las operaciones en el formato de control de inventarios.
	5	Informa las operaciones documentadas a contabilidad.
Contabilidad	6	Recibe informe.

**Flujograma de proceso de almacenaje de mercadería en la FERRETERÍA EL PINTOR.**

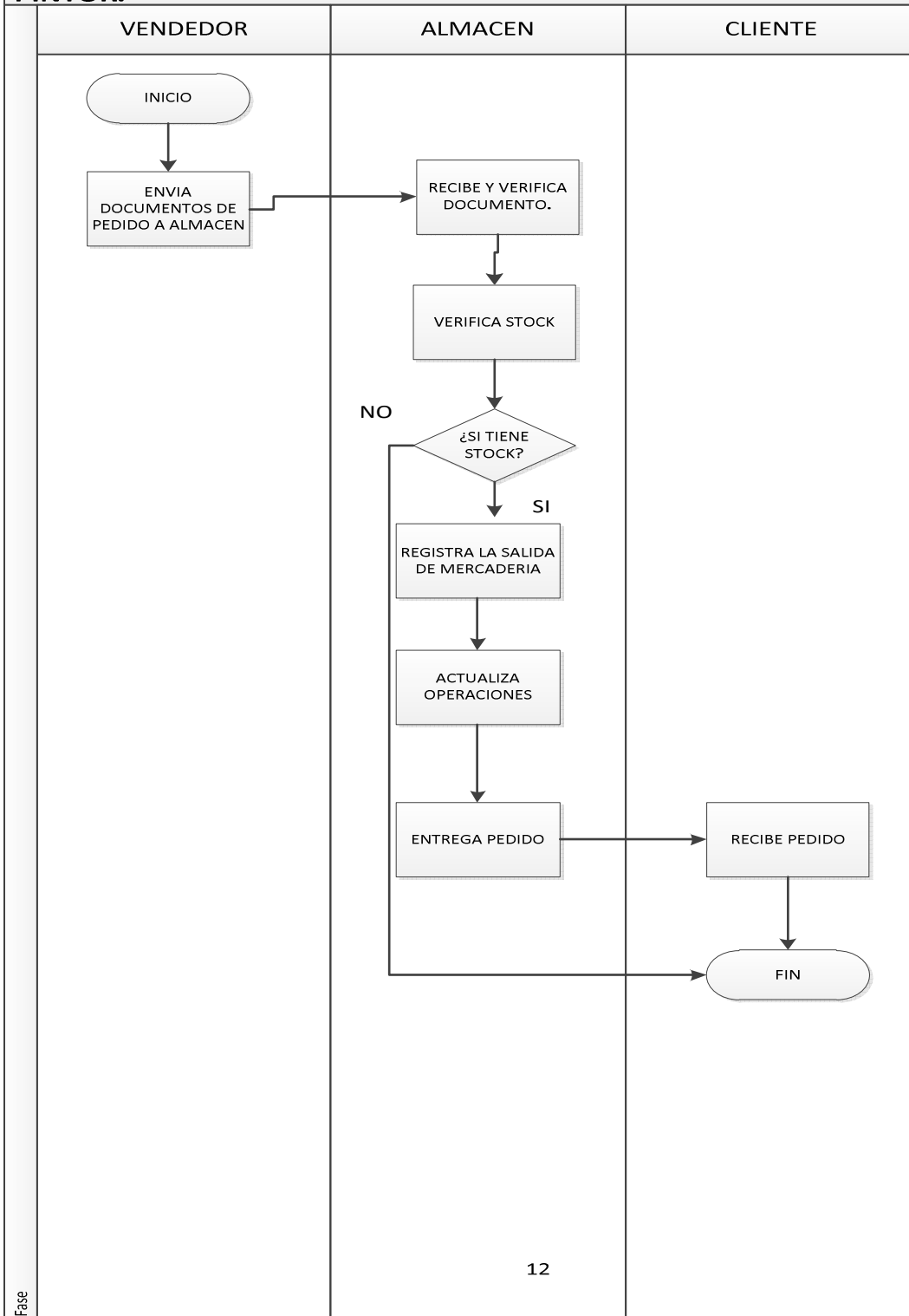


Fuente: Tabla de proceso de almacenaje de mercadería.

EMPRESA	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>	
NOMBRE DEL PROCESO	<b>PROCESO DE RETIRO DE MERCADERÍA</b>	
RESPONSABLE	N°	Actividades
Vendedor	1	Envía documentos de pedido de los clientes a almacén
Almacenero	2	Recibe el pedido y verifica los documentos correspondientes que han sido emitidos.
	3	Verifica si en almacén tiene la mercadería solicitada.
	4	Procede a registrar la salida de mercadería en el formato de salida con la correspondiente documentación.
	5	Actualiza las operaciones en el formato de control de inventarios.
	6	Entrega el pedido al cliente.
Cliente	7	Recibe su pedido.

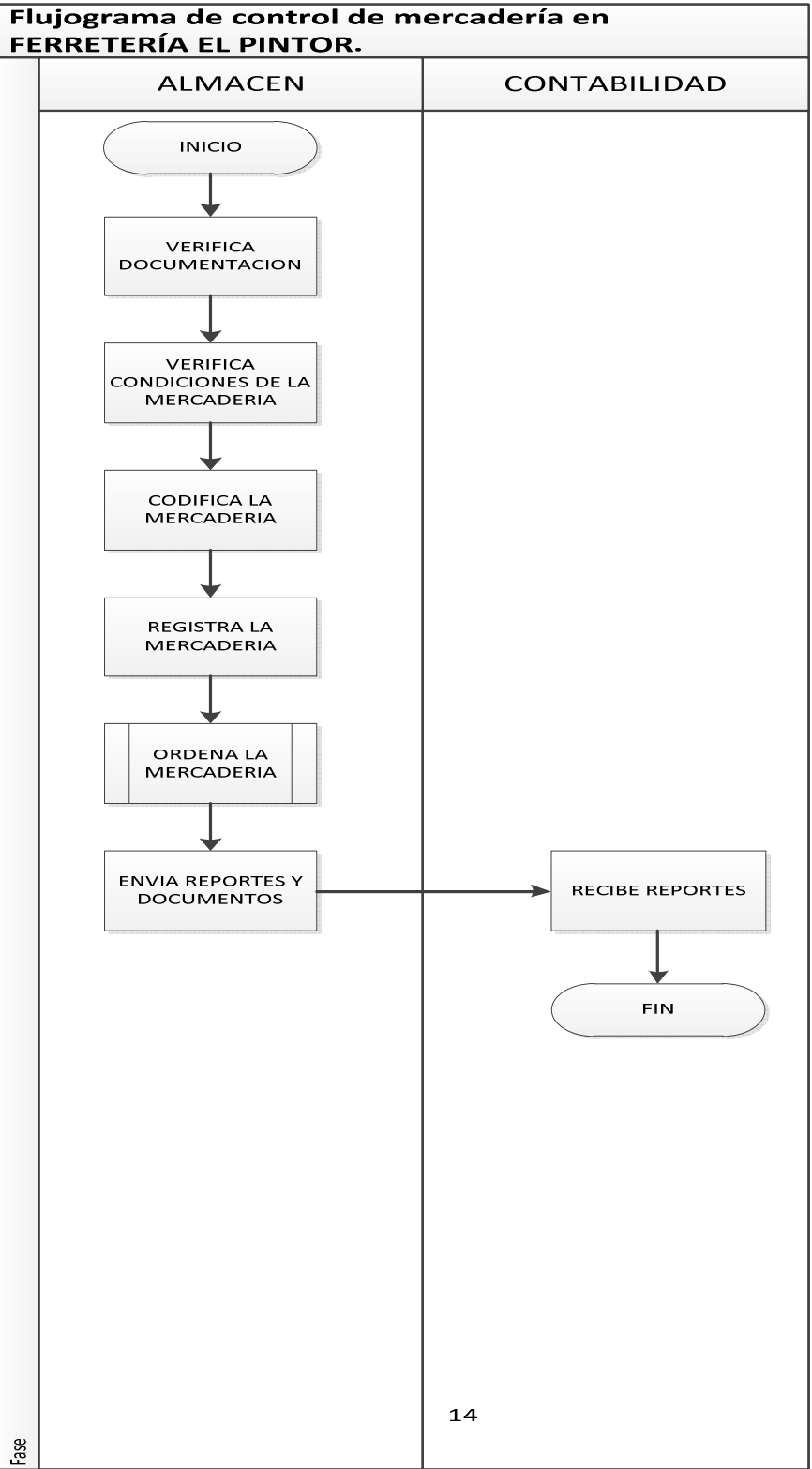


**Flujograma de retiro de mercadería de almacén en FERRETERÍA EL PINTOR.**



Fuente: Tabla de proceso de retiro de mercadería.

<b>EMPRESA</b>	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>PROCESO DE CONTROL DE MERCADERÍA</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	<b>N°</b>	<b>Actividades</b>
Almacenero	1	El encargado de almacén tiene que verificar la documentación que ingresa junto con la mercadería.
	2	Verifica las condiciones en las que se encuentra la mercadería.
	3	Le asigna un código a la mercadería ingresada.
	4	Procede a registrar la mercadería.
	5	Ordena según la clase de mercadería en los estantes del almacén.
	6	Envía reportes al contador externo.
Contador externo	7	Recibe reportes.

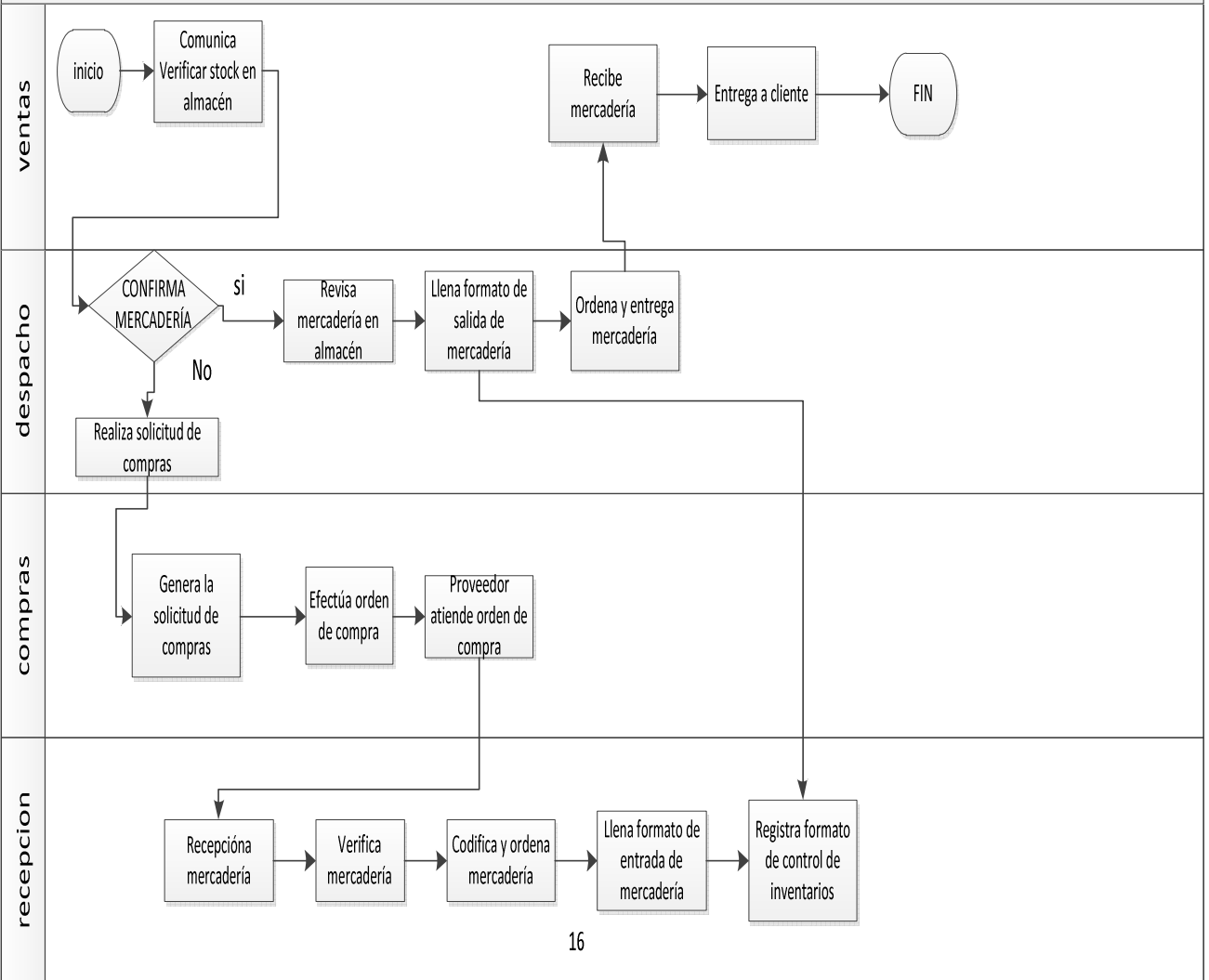


Fuente: Tabla de proceso de control de mercadería.

EMPRESA	<b>FERRETERÍA EL PINTOR</b>	
NOMBRE DEL PROCESO	<b>CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS</b>	
RESPONSABLE	N°	Actividades
Ventas	1	Se comunica con despacho para verificación de stock en almacén.
Despacho	2	<b>Si hay mercadería:</b> Procede a revisar la mercadería solicitada.
	3	Llena el formato de salida de mercadería.
	4	Ordena y entrega la mercadería a ventas.
	5	<b>No hay mercadería:</b> Realiza la solicitud de compras y la envía al área de compras.
	6	Si hay mercadería en stock recibe la mercadería por el área de despacho y procede a entregar al cliente.
Compras	4	Si no hay mercadería en stock tiene la solicitud de compras.
	5	Efectúa la orden de compra.
	6	El proveedor atiende la orden de compra.
Recepción	7	Recibe la mercadería por parte del proveedor.
	8	Verifica mercadería con respectiva documentación.
	9	Codifica y ordena la mercadería.
	10	Llena el formato de entrada de mercaderías.
	11	Registra formato de control de inventarios.

Flujograma de control interno en la gestión de inventarios en la Ferretería «EL PINTOR».

Fase



Fuente: Tabla de proceso de control interno en la gestión de inventarios.

## 4.4. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE FORMATOS PARA ÁREA DE ALMACÉN

Instrucciones para llenar el formato de control de inventarios en ferretería “EL PINTOR”.

**1. N° Correlación:**

Se registra el número del formato correspondiente.

**2. Encargado:**

Se registra el nombre del encargado del llenado del formato.

**3. Fecha:**

Se registra la fecha en la que realizo el control de inventarios.

**4. Código:**

Se registra el código que tiene asignado la mercadería que es controlada.

**5. Mercadería:**

Se registra el tipo de mercadería que se está controlando.

**6. Descripción:**

Se registra el nombre de la mercadería que se está controlando.

**7. Entradas**

Se registra la cantidad, el precio unitario y el total de la mercadería que entra a almacén.

**8. Salidas**

Se registra la cantidad, el precio unitario y el total de la mercadería que sale de almacén.

**9. Stock:**

Se registra la cantidad que existe en almacén.

# FERRETERÍA EL PINTOR

## Control de inventarios

Nº CORRELACION \_\_\_\_\_

ENCARGADO: \_\_\_\_\_

FECHA	CODIGO	MATERIAL	DESCRIPCION	ENTRADAS			SALIDAS			STOCK
				CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	

## **Instrucciones para llenar el formato de control de salidas del almacén en ferretería “EL PINTOR”.**

**1. N° Correlación:**

Se registra el número del formato correspondiente.

**2. Encargado:**

Se registra el nombre del encargado del llenado del formato.

**3. Fecha:**

Se registra la fecha de la salida de la mercadería de almacén.

**4. Código:**

Se registra el código que tiene asignado la mercadería que sale de almacén.

**5. Mercadería:**

Se registra el tipo de mercadería que sale de almacén.

**6. Descripción:**

Se registra el nombre de la mercadería que sale de almacén.

**7. Cantidad requerida:**

Se registra la cantidad de mercadería que sale de almacén.

**8. Cantidad entregada:**

Se registra la cantidad de mercadería que es entregada al cliente.



# FERRETERÍA EL PINTOR

## Control de salidas

Nº CORRELACION \_\_\_\_\_

ENCARGADO: \_\_\_\_\_

FECHA	CODIGO	MERCADERIA	DESCRIPCION	CANTIDAD REQUERIDA	CANTIDAD ENTREGADA

## **Instrucciones para llenar el formato de control de entrada en el almacén en ferretería “EL PINTOR”.**

**1. N° Correlación:**

Se registra el número del formato correspondiente.

**2. Encargado:**

Se registra el nombre del encargado del llenado del formato.

**3. Fecha:**

Se registra la fecha de la entrada de la mercadería en almacén.

**4. Código:**

Se registra el código que tiene asignado la mercadería que entra en almacén.

**5. Mercadería:**

Se registra el tipo de mercadería que ingresa a almacén.

**6. Descripción:**

Se registra el nombre de la mercadería que ingresa a almacén.

**7. Cantidad:**

Se registra la cantidad de mercadería que ingreso a almacén.

**8. Proveedor:**

Se registra la razón social de la empresa a la que se le compro la mercadería.

# FERRETERÍA EL PINTOR

## Control de Entrada

Nº CORRELACION \_\_\_\_\_

ENCARGADO: \_\_\_\_\_

FECHA	CODIGO	MERCADERIA	DESCRIPCION	CANTIDAD	PROVEEDOR

## 4.5. DISCUSIÓN

Al analizar los datos obtenidos en el cuestionario que se realizó en la ferretería “El Pintor” se encuentran deficiencias en el control interno que tiene la empresa.

Se determina que en la ferretería no tiene definida la responsabilidad de cada personal, ya que no cuenta con una estructura organizacional constituida, el personal de la ferretería no tiene conocimientos de lo importante que es tener un buen sistema de control interno, sin embargo, el personal está de acuerdo que es importante contar con un manual de funciones establecido en la ferretería y recibir capacitaciones constantes sobre el control de los inventarios.

No se ha establecido las políticas o normas de cada actividad que se realiza, ya que esto ayuda a mejorar los procesos que tiene la empresa, se detectó que la falta de organización de los productos en el área de almacén, como también la falta de códigos que identifique a los productos afecta negativamente en el control de los inventarios y el personal está de acuerdo que, si la ferretería no cuenta con un buen control, entonces no se contaría con información sobre el Stock de la misma.

Se determinó que cada 6 meses se realiza las verificaciones físicas de los inventarios y los registros se llevan de forma manual, en la ferretería no existe determinación de faltantes y sobrantes de los productos y constantemente existe diferencia entre lo físico y lo registrado, esto nos demuestra que el control interno que actualmente tiene ferretería “EL PINTOR” no es eficiente.

## CONCLUSIONES

- Según el resultado de la investigación se ha identificado según el 67% del personal que la ferretería no tiene definida la asignación de autoridades y responsabilidades en cada área, no tiene una estructura organizacional debidamente elaborada, como también el 67% del personal no está capacitado en el tema de control de inventarios, por lo tanto concluye que no se cumple con los objetivos de los componentes de control interno en la ferretería.
- Al comparar los análisis de la investigación se determinó según el 67% de la ferretería “EL PINTOR” no tiene definidas las políticas de control interno y se concluye que no permite la toma de decisiones oportunas.
- En la investigación se concluye de acuerdo al 100% del personal que existe una falta de organización en sus productos como también frecuentemente existe diferencias entre el inventario físico y lo registrado, el 67 % nos afirma la falta de orden en almacén, como códigos establecidos en los materiales, no se realiza la determinación de faltantes y sobrantes de los materiales, y el 33 % de las verificaciones físicas de los inventarios es cada 6 meses esto genera deficiencias en los procedimientos del manejo de sus inventarios, como en la compra, la recepción, las ventas y registros que originan que la información que se genera no sea veraz y que no exista un orden e identificación de los materiales y se ve reflejado en sus procesos.
- Se ha determinado según los resultados del 100% que actualmente los registros de inventarios se realizan de forma manual y el 67% del personal de la ferretería considera que el sistema de control interno de inventarios que actualmente existe en la ferretería es deficiente, por lo que se ha planteado un manual de funciones, un manual de políticas y procedimientos y formatos para ayudar a la optimización de la ferretería.

## RECOMENDACIONES

- Para el desarrollo de las actividades de la ferretería deben guiarse en el manual de funciones que se ha implementado el cual define la asignación de autoridades y funciones de cada personal en el área correspondiente y de esta manera ayudar a agilizar los procesos que realiza cada departamento, supervisando que el personal cumpla con sus responsabilidades y los objetivos en conjunto de la microempresa.
- Se recomienda que se supervise el cumplimiento de las políticas establecidas en las áreas que tiene la ferretería para evitar los errores o fraudes en las actividades de la ferretería “EL PINTOR”, y así se optimicen las actividades que tiene cada personal.
- Realizar los procesos establecidos en el manual de procedimientos enfocados en las áreas de despacho, recepción y almacenaje de la mercadería, en conjunto con los formatos para cada proceso que se ejecute en la ferretería.
- En ferretería “EL PINTOR” se sugiere analizar la implementación de los manuales elaborados y velar por su cumplimiento, así obtener un progreso y crecimiento de la microempresa para ser competitivo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barreno, A., Farias, A., & Soto, k. (2014). Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas C.A. Carabobo-Venezuela: universidad de carabobo-Venezuela.

Bernal Pisfil, F. (2011). NIA 400 Evaluaciones de Riesgo y Control Interno (Parte I). Actualidad Empresarial, N° 229 - Segunda Quincena de Abril 2011 , 2.

Cari Sucasaca, P. J. (2015). "Control interno de inventarios y su influencia en la organización contable de las ferreteras (comercialización de fierros, aceros y afines) de la ciudad de juliaca periodo 2014." . puno: puno.

COSO, I. (2013). Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission. EE.UU: EE.UU.

Del Toro Rios, J. C., Fonteboa Vizcaino, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). control interno. La Habana Cuva: CECOFIS- Centro de Estudios Contables y Financieros.

Estupiñan Gaitan, R. (2006). Control interno y fraudes. Ecoe Ediciones.

Ferrín Gutiérrez, A. (2007). Gestión de stocks en la logística de almacenes. FC Editorial.

Gómez López, R. (2003). Generalidades en la Auditoria. Malaga: Electronica.

Gómez, G. (11 de junio de 2001). Gestipolis. Recuperado el 3 de octubre de 2016, de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/sistemas-de-valuacion-de-inventarios/>

González Gómez, J. I., Morini Marrero, s., & Do Nascimento, E. (2003). control y gestion del area comercial y de produccion de la PYME. Netbiblo.

López López, A. L. (2011). "Control interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la ferretería ángel López". Ecuador: Universidad tecnica de Ambato.

López Meneses, N. M. (2010). Diseño de un sistema de control interno de inventarios en la ferretería "Lozada" de ecuador-2010. Ecuador: Universidad Tecnologica Equinoccial.

Misari Argandoña, M. A. (2012). El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. lima: Universidad de San Martin de Porres.

Moya Navarro, M. J. (1999). Control de Inventarios y Teria de Colas. costa rica: EUNED.

Muller, M. (2005). Fundamentos de Administracion de Inventarios. Norma.

Neyra Olaya, D. R. (2015). Propuesta de un sistema de control interno para hacer mas eficiente las operaciones en una empresa comercial. Piura: Universidad Nacional de Poura.

Obispo Chumpitaz, D. (2014). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. Chimbote: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.

Perdomo Moreno, A. (2004). Fundamentos de control Interno. Learning Editores.

Profesionales, F. I. (2014). Control y manejo de inventario de almacen. Fundación Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales.

Rivas Herrera, M. L. (2015). Estudio del control interno de inventarios y su relacion con los beneficios economicos de las empresas comerciales de telefonía móvil de la proincia de piura. Piura. Piura: Universidad Nacional de Piura.

Sánchez Gutierrez, F., & Margarita, J. (2013). "Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de los inventarios de la constructora A&A SAC de la ciudad de Trujillo-2013". trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.



Vargas Paredes, D. N., & Ramirez Muñoz, R. C. (2014). El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial estrella S.R.L. trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

## **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

### **CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS EN LA EMPRESA 'FERRETERÍA EL PINTOR' - CASTILLA - PIURA - 2015**

**AUTOR (A):**

**BACH. MILAGROS YAZMIN ARCELA ROJAS.**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las características del sistema de control interno de la gestión de los inventarios en la ferretería “EL PINTOR” ubicada en el Asentamiento Humano San Valentín del distrito de Castilla, provincia de Piura, es una microempresa que se dedica a la venta de artículos de ferretería como pinturas, esmaltes, thinner, bencina, brochas, aguarrás, masillas para vidrios, productos de limpieza, repuestos para bicicleta y motos, entre otros. Se ha observado que la ferretería tiene deficiencias en los controles de la mercadería para la venta, como no tener un buen registro de las entradas y salidas de sus productos, no toman el debido cuidado en la recepción y almacenaje de los productos, por ende no se conoce con exactitud el inventario físico que se encuentra en el área de almacén, esto significa que tiene una mala contabilización en su mercadería, por ende el propósito de la presente investigación es mejorar estos procesos, estableciendo medidas que se consideren oportunas para el éxito de este objetivo.

La investigación es de tipo descriptiva y de nivel no experimental, el diseño de la investigación es transversal ya que se realiza en el periodo 2015, la muestra consta de las 3 personas que laboran en la microempresa. Se aplicó como instrumento el cuestionario que consta de 19 preguntas, que fueron tabuladas y se obtuvo resultados que demuestran las deficiencias que tiene la ferretería en el control interno de sus inventarios. Esto concluye que la ferretería no tiene definida la asignación de autoridades y responsabilidades en cada área,

no tiene definidas las políticas de control interno, existe una falta de organización en sus productos como también frecuentemente existe diferencias entre el inventario físico y lo registrado, las verificaciones físicas de los inventarios es cada 6 meses y consideramos que el sistema de control interno de inventarios que actualmente existe en la ferretería es deficiente y se ve reflejado en sus procesos, es por eso que se creó un manual de organización y funciones y un manual de políticas y procedimientos conjuntamente con formatos.

**Palabras clave:** ferretería, control interno, inventarios.

## **ABSTRACT**

The present research work had as general objective to determine the characteristics of the internal control system of the management of inventories in the hardware store "EL PINTOR" located in the San Valentín Human Settlement of the district of Castilla, province of Piura, is a microenterprise that is dedicated to the sale of hardware items such as paints, enamels, thinner, benzine, paintbrushes, turpentine, putty for glasses, cleaning products, spare parts for bicycles and motorcycles, among others. It has been observed that the hardware has deficiencies in the controls of the merchandise for sale, as not having a good record of the inputs and outputs of their products, do not take due care in the reception and storage of the products, The physical inventory that is in the warehouse area is known with accuracy, this means that it has a bad accounting in its merchandise, therefore the purpose of the present investigation is to improve these processes, establishing measures that are considered opportune for the success of This objective.

The research is descriptive and non-experimental level, the research design is transversal since it is done in the period 2015, the sample consists of the 3 people working in the micro-enterprise. The questionnaire was composed of 19 questions, which were tabulated and results were obtained that demonstrate the deficiencies that the hardware has in the internal control of its inventories. This concludes that the hardware has no defined allocation of authorities and responsibilities in each area, has no defined internal control policies, there is a lack of organization in its products as there are also often differences between physical and registered inventory, Physical inventory is every 6 months and we consider that the internal

inventory control system that currently exists in the hardware is deficient and is reflected in its processes, that is why an organization and function manual and a Policies and procedures in conjunction with formats.

**Keywords:** hardware, internal control, inventorie.

## I. INTRODUCCION

Un sistema de control interno en las microempresas, es muy importante porque ayuda al mejoramiento de la calidad, agilidad de los procesos y reducción de costos para el desarrollo de las mismas. Las microempresas tienen que proyectarse a aplicar controles internos para conocer la situación real en la que se manejan sus activos disponibles para la venta y evaluar los problemas tanto administrativos, contables y ventas.

Es por ello que existe una preocupación en las microempresas ferreteras en el manejo de control de sus inventarios, porque de eso depende obtener favorables resultados para el interés de la administración. Las empresas no desean ver pérdidas ocasionadas por errores o fraudes en sus inventarios por lo que un sistema de control interno es una herramienta importante a aplicar su actividad empresarial.

Los sistemas de control interno en los inventarios de una empresa ayudan a medir la eficiencia en los procesos, enfocados en seguir un orden para asegurar, proteger y controlar los procedimientos que lleven a la viabilidad de la empresa.

Por lo tanto, la gestión de inventarios que desarrollan las microempresas tiene un papel muy importante que ayuda a proteger y obtener una exactitud de sus activos para la venta.

La empresa Ferretería “El Pintor” de Dolores Esmelda Ramos Zapata dedicada a la venta minorista de artículos de ferretería en sus 16 años en el mercado de su sector, tiene un deficiente sistema de control interno en la gestión de sus productos, como la falta de información sobre la cantidad de productos que se tiene almacenado para la venta y el poco conocimiento del personal sobre el sistema de control de los inventarios para su ferretería; es por ello que mi investigación está basada en tales hechos para plantear la mejora a este sistema en la ferretería y así ayudar a que exista un mejor control en sus existencias de esta microempresa.

Para llevar a cabo el proceso de investigación de manera eficiente se compone de 4 capítulos:

En el capítulo I se plasma el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación, en el capítulo II enmarca el marco teórico que está compuesto por los antecedentes, las bases teóricas que dentro de ellas se encuentra la descripción de la empresa, el capítulo III se basa en todo lo que es metodología de la investigación que en este caso es descriptiva y además señala la técnicas e instrumentos que se utilizó para obtener resultados precisos que fue el cuestionario que consta de 19 preguntas.

En el capítulo IV se presentaron los resultados y discusión obtenidos de las tabulaciones, y por último se realizaron las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos que fueron el sustento de la investigación.



## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **Diseño de la investigación**

De corte transversal, porque la investigación se realiza en un solo momento (2015), Su propósito fue describir la variable y analizar su incidencia en un momento dado.

### **Población**

La población del estudio de la investigación es la microempresa ferretería “EL PINTOR” del distrito de castilla, provincia de Piura en el año 2015, y no se aplicará una técnica de muestreo.

Población muestra es de 3 personas que conforman la ferretería.

### **Instrumentos**

En la presente investigación se utilizará como técnica e instrumento el cuestionario de 19 preguntas cerradas y será aplicada al personal de la ferretería.

### **Tipo de investigación**

Investigación descriptiva, porque busca determinar las características del Control Interno en la gestión de los inventarios de la ferretería el pintor año 2015.

### **Nivel de la investigación**

La investigación es del nivel no experimental, solo se basa en describir las características del control interno en la gestión de los inventarios en la en la ferretería el pintor 2015.

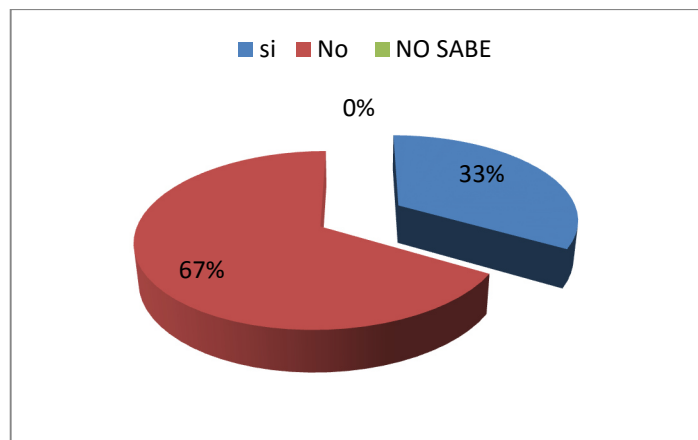
### III. RESULTADOS

**Tabla1.**Asignación de autoridad y responsabilidades.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico1.**Asignación de autoridad y responsabilidades.



**Fuente:** Tabla 1.

#### **Análisis**

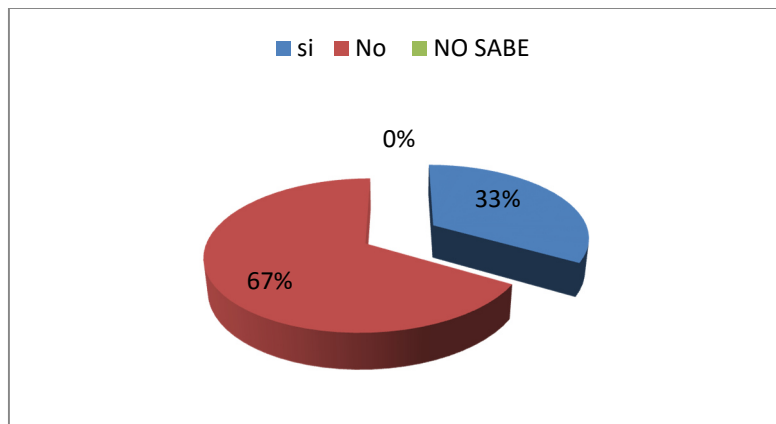
Los resultados de la tabla 1, demuestran que el mayor porcentaje del 67% del personal manifestó que no está claramente definida la asignación de autoridad y responsabilidades de cada personal en ferretería “EL PINTOR”, por lo tanto, esto muestra una disconformidad en la microempresa.

**Tabla2.**Estructura organizacional.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico2.**Estructura organizacional.



**Fuente:** Tabla N°2.

### **Análisis**

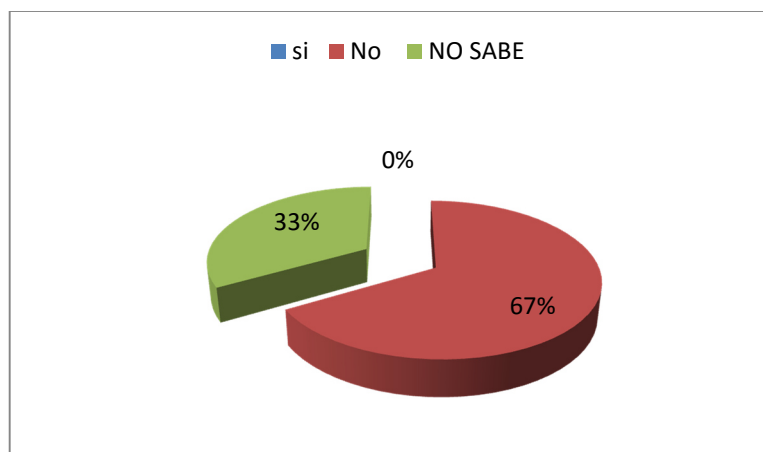
Los resultados de la tabla 2, demuestran que el 67% del personal nos manifiesta que no se cuenta con una estructura organizacional bien estructurada, esto nos muestra que el personal no tiene un puesto definido y que realiza funciones en las diferentes áreas de la ferretería.

**Tabla3.**Importancia del control interno.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	67%
NO SABE	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico3.**Importancia del control interno.



**Fuente:** Tabla N°3.

### **Análisis**

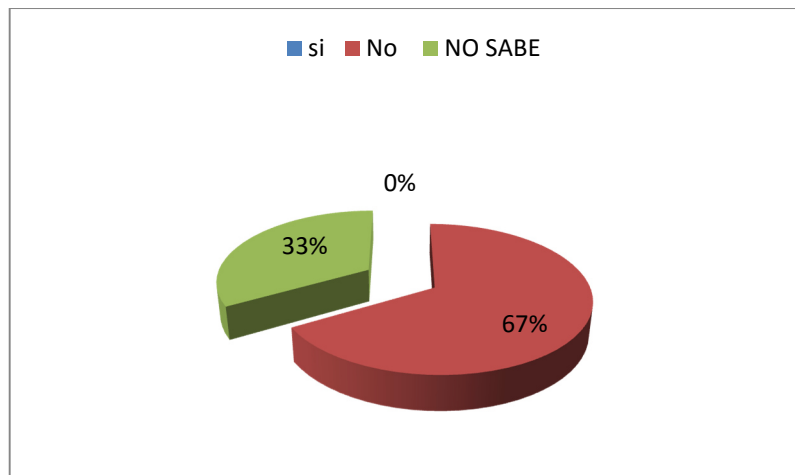
Los resultados de la tabla 3, demuestran que el 67% del personal no tiene conocimiento de la importancia del control interno y el 33% restante nos respondió que no sabe.

**Tabla4.**Políticas de control interno

Alternativas	N	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	67%
NO SABE	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico4.**Políticas de control interno



**Fuente:** Tabla N°4

### **Análisis**

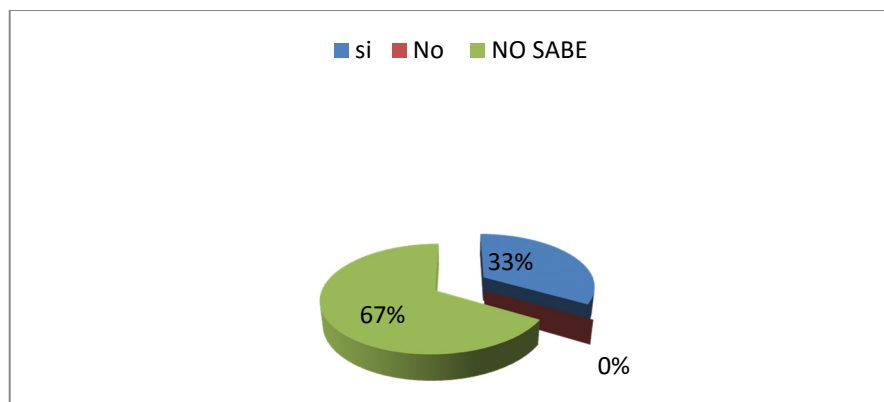
Los resultados de la tabla 4, demuestran que un 67% del personal manifestó que no se cuenta con políticas de control interno en la ferretería, mientras que el 33% manifestó desconoce el tema.

**Tabla5.**Identificación y valoración de riesgos.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	1	33%
NO	0	0%
NO SABE	2	67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico5.**Identificación y valoración de riesgos.



**Fuente:** Tabla N°5.

### **Análisis**

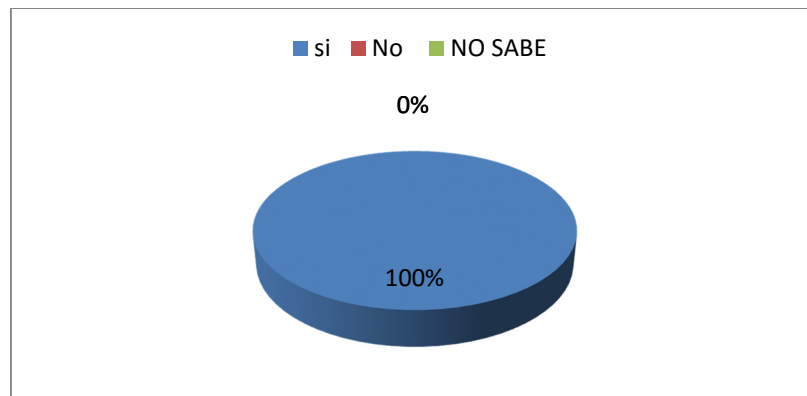
Los resultados de la tabla 5, demuestran que un 33% del personal manifestó que, si cree que el sistema de control interno de inventario de la ferretería facilita realizar una adecuada identificación y valoración de los riesgos, mientras que el 67% desconoce el tema.

**Tabla6.**Manual de funciones.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico6.**Manual de funciones.



**Fuente:** Tabla N°6.

### **Análisis**

Los resultados de la tabla 6, demuestran que el 100% del personal manifestó es importante contar con un manual de funciones en la ferretería. Por lo tanto, se puede establecer que mientras exista un manual de funciones permitirá optimizar el control interno en la gestión de los inventarios.

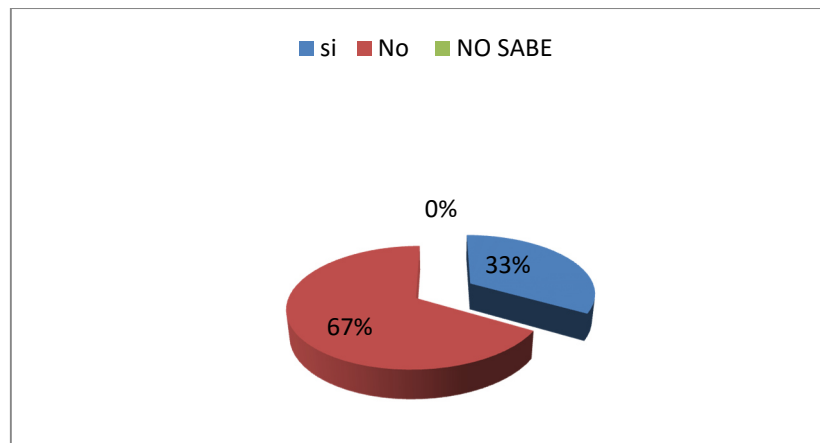


**Tabla7.**Capacitación de control de inventario.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico7.**Capacitación de control de inventario.



**Fuente:** Tabla N°7.

### **Análisis**

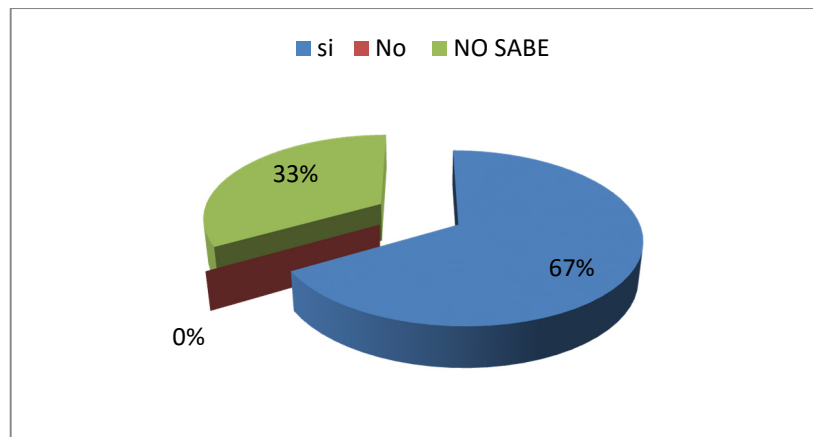
Los resultados de la tabla 7, demuestran que el 67% del personal respondió que definitivamente no están capacitados en el tema de control de inventario, el 33% manifestaron que sí. Se puede determinar que el personal al no estar capacitados sobre el tema de control de inventarios, habrá deficiencia en su gestión.

**Tabla8.**Información del stock.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	2	67%
NO	0	0%
NO SABE	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico8.**Información del stock.



**Fuente:** Tabla N°8.

### **Análisis**

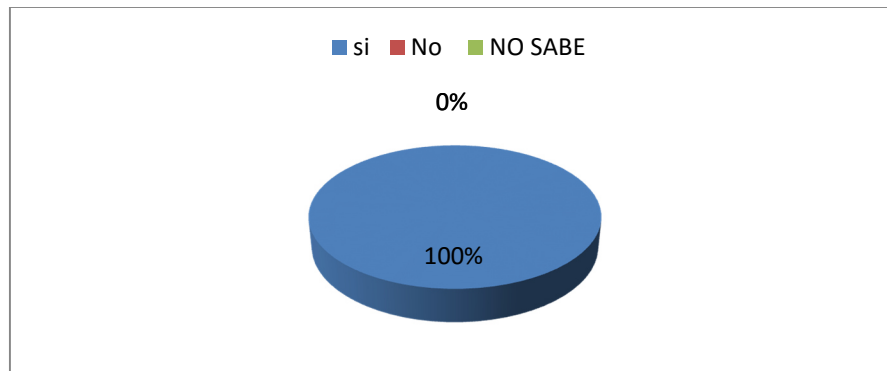
Los resultados de la tabla 8, demuestran que el 67% del personal está de acuerdo que, si la ferretería no cuenta con un control de inventarios, entonces no se contaría con información sobre el Stock de la misma y el 33% no opinaron al respecto.

**Tabla9.**Organización de productos.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico9.**Organización de productos.



**Fuente:** Tabla N°9.

### **Análisis**

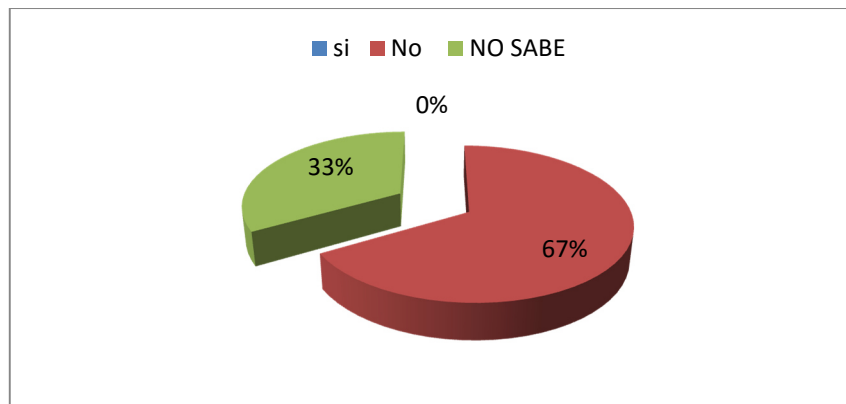
Los resultados de la tabla 9, demuestran que el 100% del personal manifestó que la falta de organización de los productos en el área de almacén afecta negativamente en el control de los inventarios, por lo tanto, habría una ineficiencia por no tener información oportuna y verídica.

**Tabla10.**Código de productos.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	67%
NO SABE	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico10.**Código de productos.



**Fuente:** Tabla N°10.

### **Análisis**

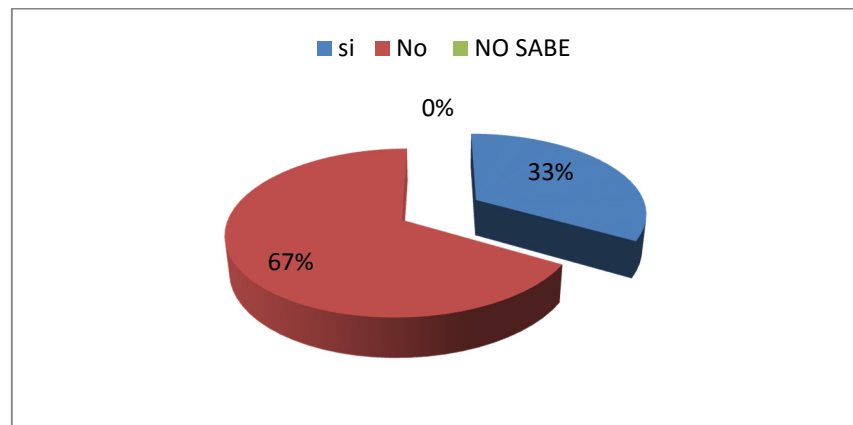
Los resultados de la tabla 10, demuestran que el 67% del personal respondió que en la ferretería todos los productos de construcción, pinturas – esmalte- productos de vidrios – productos de limpieza- repuestos para bicicletas y motos no tienen un código que los identifique y el 33% no opinaron al respecto.

**Tabla 11.** Orden en almacén.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico 11.** Orden en almacén.



**Fuente:** Tabla N°11.

### **Análisis**

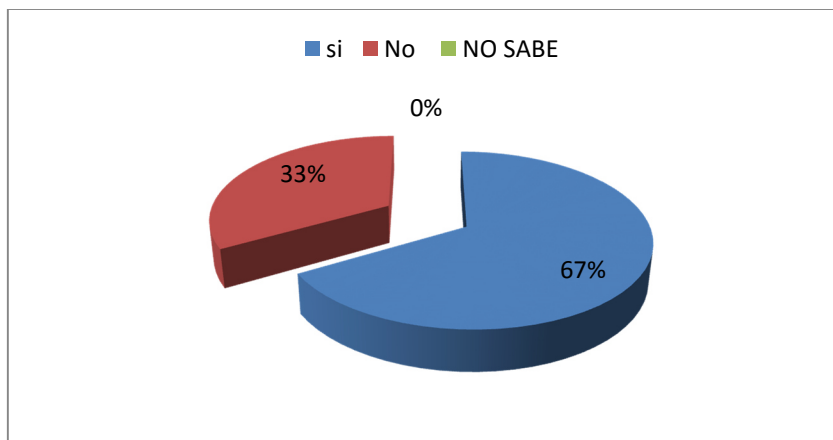
Los resultados de la tabla 11, demuestran que el mayor porcentaje de 67% del personal nos manifiesta que en la ferretería no existe orden en el almacén, y los materiales no están codificados y rotulados por rubros de la ferretería y el 33% respondieron sí. El desorden que existe en el almacén ocasiona pérdidas de tiempo para reconocer los inventarios.

**Tabla12.** Materiales en mal estado.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	2	67%
NO	1	33%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico12.** Materiales en mal estado.



Fuente: Tabla N°12.

### **Análisis**

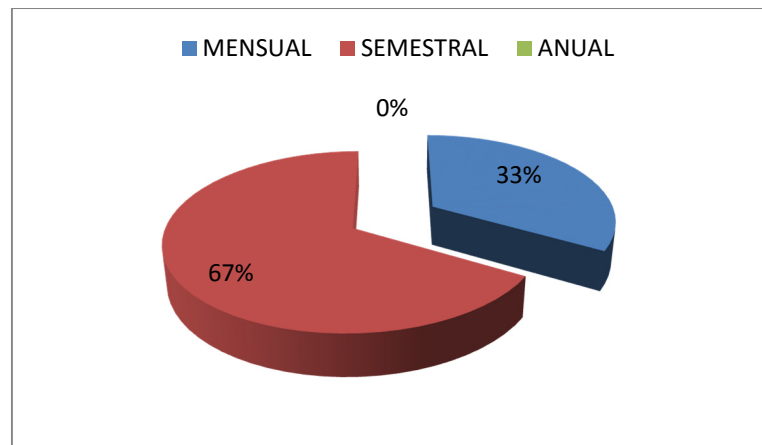
Los resultados de la tabla 12, demuestran que el 67% del personal respondió que en la ferretería todos los productos de construcción, pinturas – esmalte- productos de vidrios – productos de limpieza- repuestos para bicicletas y motos no tienen un código que los identifique y el 33% no opinaron al respecto.

**Tabla13.**Verificaciones físicas de inventario.

Alternativas	N	Porcentaje
MENSUAL	1	33%
SEMESTRAL	2	67%
ANUAL	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico13.**Verificaciones físicas de inventario.



**Fuente:** Tabla N°13.

### **Análisis**

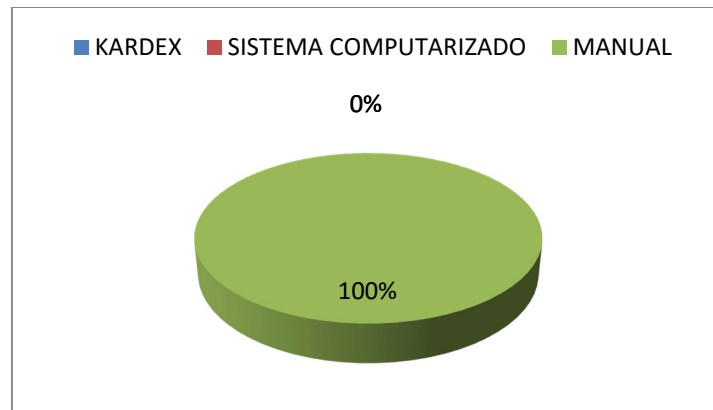
Los resultados de la tabla 13, demuestran que el 67% del personal respondió que semestralmente se realizan las verificaciones físicas de inventarios en la ferretería El Pintor y el 33% manifiesta que se realizan mensualmente y un 0% para la alternativa anual.

**Tabla14.**Registro de inventarios.

Alternativas	N	Porcentaje
KARDEX	0	0%
SISTEMA COMPUTARIZADO	0	0%
MANUAL	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico14.**Registro de inventarios.



**Fuente:** Tabla N°14.

### **Análisis**

Los resultados de la tabla 14, demuestran que el 100% del personal manifestó que los registros del inventario de existencias en la ferretería El Pintor se llevan manualmente.

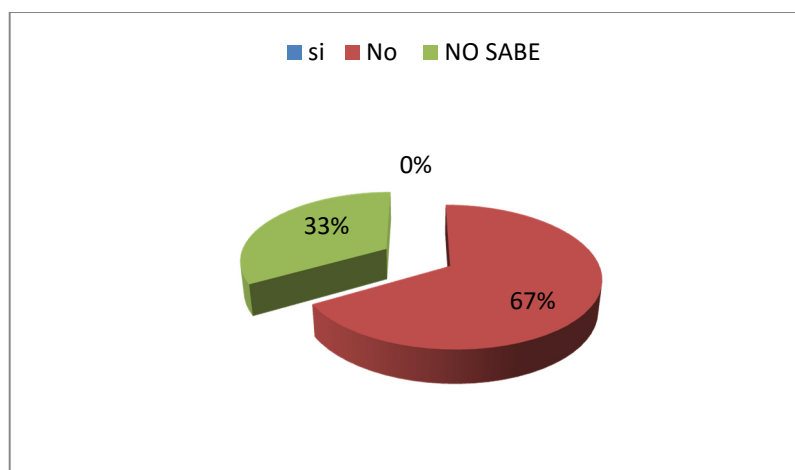


**Tabla 15.**Faltantes y sobrantes de productos.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	67%
NO SABE	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico 15.**Faltantes y sobrantes de productos.



**Fuente:** Tabla N°15.

### **Análisis**

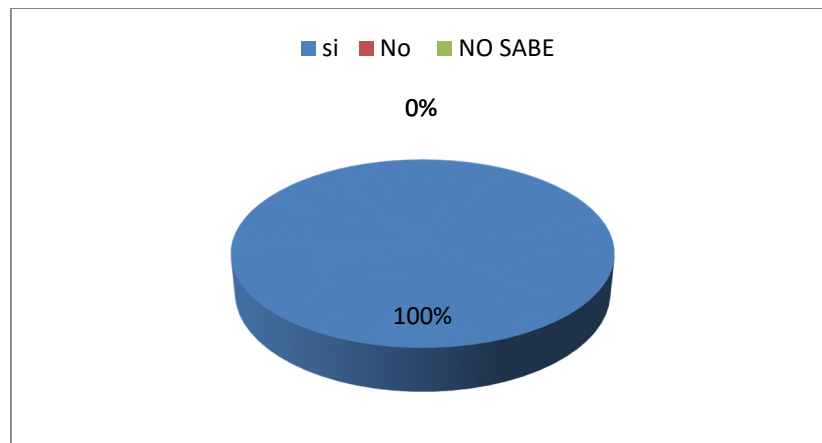
Los resultados de la tabla 15, demuestran que el 67% del personal respondió que no existe una determinación de faltantes y sobrantes de productos y el 33% no sabe al respecto. Por lo tanto, no existe un buen registro de entradas y salidas para determinar si se genera faltante o sobrante de inventario.

**Tabla16.**Diferencia entre inventario físico y registrado.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico16.**Diferencia entre inventario físico y registrado.



**Fuente:** Tabla N°16.

### **Análisis**

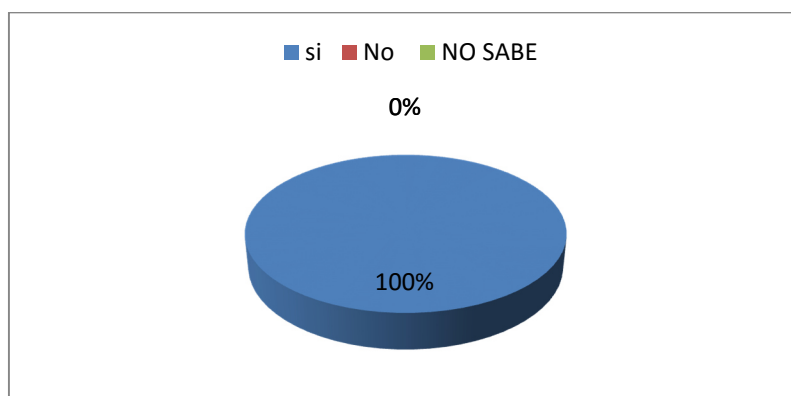
Los resultados de la tabla 16, demuestran que el 100% del personal manifestó que sí existe constantemente diferencia entre el inventario físico y lo registrado.

**Tabla17.**Espacio físico de almacén.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico17.**Espacio físico de almacén.



**Fuente:** Tabla N°17.

### **Análisis**

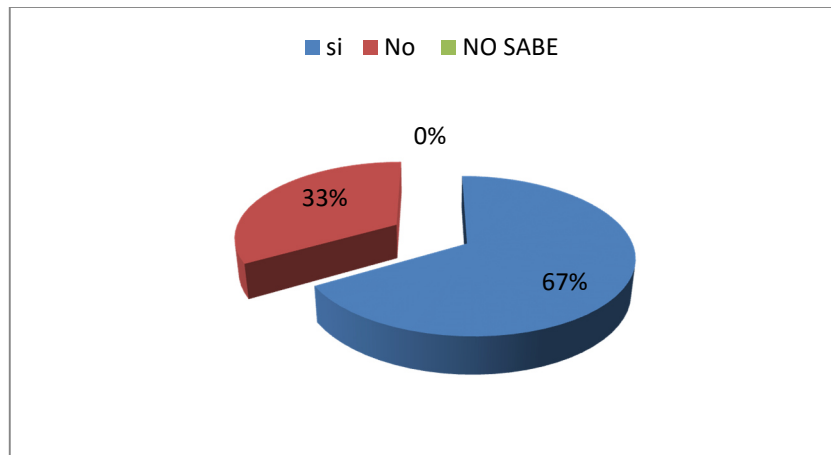
Los resultados de la tabla 17, demuestran que el 100% del personal manifestó que el espacio físico con el que cuenta sí está de acuerdo a las necesidades del almacén, entonces el almacén si tiene una buena proporción en su espacio para el almacenaje de los inventarios.

**Tabla18.**Equipos y estantes para almacenaje.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	2	67%
NO	1	33%
NO SABE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico18.**Equipos y estantes para almacenaje.



**Fuente:** Tabla N°18.

### **Análisis**

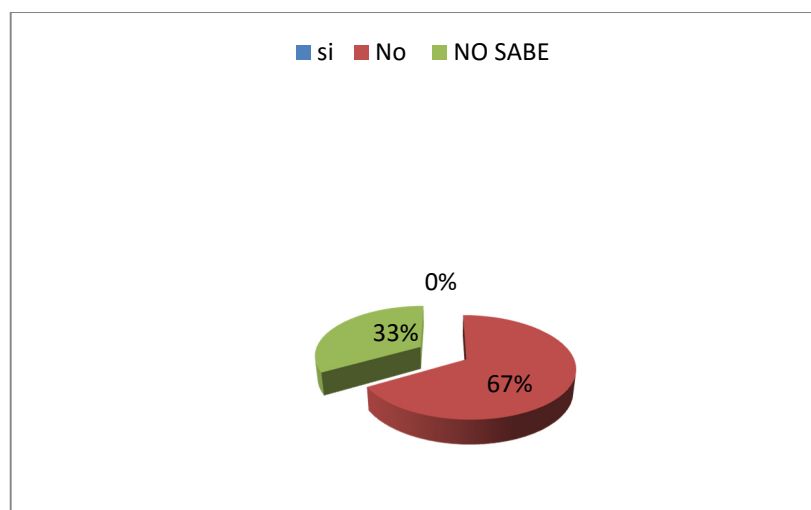
Los resultados de la tabla 18, demuestran que el 67% del personal manifiesta que sí se cuenta con equipos y estantes para el almacenaje de los productos de la ferretería y el 33% responde que no.

**Tabla19.**Actual sistema de control interno de inventarios en la empresa.

Alternativas	N	Porcentaje
SI	0	0%
NO	2	67%
NO SABE	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** cuestionario realizado en ferretería “EL PINTOR”.

**Gráfico19.**Actual sistema de control interno de inventarios en la empresa.



**Fuente:** Tabla N°19.

### **Análisis**

Los resultados de la tabla 19, demuestran que el 67% del personal manifiesta que el sistema de control interno de inventarios que actualmente existe en la empresa no es eficiente y el 33% no sabe al respecto.

#### IV. DISCUSIÓN

Al analizar los datos obtenidos en el cuestionario que se realizó en la ferretería “El Pintor” se encuentran deficiencias en el control interno que tiene la empresa.

Se determina que en la ferretería no tiene definida la responsabilidad de cada personal, ya que no cuenta con una estructura organizacional constituida, el personal de la ferretería no tiene conocimientos de lo importante que es tener un buen sistema de control interno, sin embargo, el personal está de acuerdo que es importante contar con un manual de funciones establecido en la ferretería y recibir capacitaciones constantes sobre el control de los inventarios.

No se ha establecido las políticas o normas de cada actividad que se realiza, ya que esto ayuda a mejorar los procesos que tiene la empresa, se detectó que la falta de organización de los productos en el área de almacén, como también la falta de códigos que identifique a los productos afecta negativamente en el control de los inventarios y el personal está de acuerdo que, si la ferretería no cuenta con un buen control, entonces no se contaría con información sobre el Stock de la misma.

Se determinó que cada 6 meses se realiza las verificaciones físicas de los inventarios y los registros se llevan de forma manual, en la ferretería no existe determinación de faltantes y sobrantes de los productos y constantemente existe

diferencia entre lo físico y lo registrado, esto nos demuestra que el control interno que actualmente tiene ferretería “EL PINTOR” no es eficiente.

## V. CONCLUSIONES

- Según el resultado de la investigación se ha identificado según el 67% del personal que la ferretería no tiene definida la asignación de autoridades y responsabilidades en cada área, no tiene una estructura organizacional debidamente elaborada, como también el 67% del personal no está capacitado en el tema de control de inventarios, por lo tanto concluye que no se cumple con los objetivos de los componentes de control interno en la ferretería.
- Al comparar los análisis de la investigación se determinó según el 67% de la ferretería “EL PINTOR” no tiene definidas las políticas de control interno y se concluye que no permite la toma de decisiones oportunas.
- En la investigación se concluye de acuerdo al 100% del personal que existe una falta de organización en sus productos como también frecuentemente existe diferencias entre el inventario físico y lo registrado, el 67 % nos afirma la falta de orden en almacén, como códigos establecidos en los materiales, no se realiza la determinación de faltantes y sobrantes de los materiales, y el 33 % de las verificaciones físicas de los inventarios es cada 6 meses esto genera deficiencias en los procedimientos del manejo de sus inventarios, como en la compra, la recepción, las ventas y registros que originan que la información que se genera no sea veraz y que no exista un orden e identificación de los materiales y se ve reflejado en sus procesos.



- Se ha determinado según los resultados del 100% que actualmente los registros de inventarios se realizan de forma manual y el 67% del personal de la ferretería considera que el sistema de control interno de inventarios que actualmente existe en la ferretería es deficiente, por lo que se ha planteado un manual de funciones, un manual de políticas y procedimientos y formatos para ayudar a la optimización de la ferretería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barreno, A., Farias, A., & Soto, k. (2014). Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas C.A. Carabobo-Venezuela: universidad de carabobo-Venezuela.

Bernal Pisfil, F. (2011). NIA 400 Evaluaciones de Riesgo y Control Interno (Parte I). Actualidad Empresarial, N° 229 - Segunda Quincena de Abril 2011 , 2.

Cari Sucasaca, P. J. (2015). “Control interno de inventarios y su influencia en la organización contable de las ferreteras (comercialización de fierros, aceros y afines) de la ciudad de juliaca periodo 2014.”. puno: puno.

COSO, I. (2013). Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission. EE.UU: EE.UU.

Del Toro Rios, J. C., Fonteboa Vizcaino, A., Armada Trabas, E., & Santos Cid, C. M. (2005). control interno. La Habana Cuva: CECOFIS- Centro de Estudios Contables y Financieros.

Estupiñan Gaitan, R. (2006). Control interno y fraudes. Ecoe Ediciones.

Ferrín Gutiérrez, A. (2007). Gestión de stocks en la logística de almacenes. FC Editorial.

Gómez López, R. (2003). Generalidades en la Auditoria. Malaga: Electronica.

Gómez, G. (11 de junio de 2001). Gestipolis. Recuperado el 3 de octubre de 2016, de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/sistemas-de-valoracion-de-inventarios/>

González Gómez, J. I., Morini Marrero, s., & Do Nascimento, E. (2003). control y gestion del area comercial y de produccion de la PYME. Netbiblo.

López López, A. L. (2011). “Control interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la ferretería ángel López”. Ecuador: Universidad tecnica de Ambato.

López Meneses, N. M. (2010). Diseño de un sistema de control interno de inventarios en la ferretería “Lozada” de ecuador-2010. Ecuador: Universidad Tecnologica Equinoccial.

Misari Argandoña, M. A. (2012). El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. lima: Universidad de San Martin de Porres.

Moya Navarro, M. J. (1999). Control de Inventarios y Teria de Colas. costa rica: EUNED.

Muller, M. (2005). Fundamentos de Administracion de Inventarios. Norma.

Neyra Olaya, D. R. (2015). Propuesta de un sistema de control interno para hacer mas eficiente las operaciones en una empresa comercial. Piura: Universidad Nacional de Paura.

Obispo Chumpitaz, D. (2014). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. Chimbote: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.

Perdomo Moreno, A. (2004). Fundamentos de control Interno. Learning Editores.

Profesionales, F. I. (2014). Control y manejo de inventario de almacen. Fundación Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales.

Rivas Herrera, M. L. (2015). Estudio del control interno de inventarios y su relacion con los beneficios economicos de las empresas comerciales de telofonia movil de la proincia de piura. Piura. Piura: Universidad Nacional de Piura.

Sánchez Gutierrez, F., & Margarita, J. (2013). “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de los inventarios de la constructora A&A SAC de la ciudad de Trujillo-2013”. trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Vargas Paredes, D. N., & Ramirez Muñoz, R. C. (2014). El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial estrella S.R.L. trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

## **ANEXOS**

**ANEXO 1: OPERACIONABILIDAD DE VARIABLES.**

**TITULO: "CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS EN LA EMPRESA 'FERRETERÍA EL PINTOR' - CASTILLA - PIURA - 2015"**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	INSTRUMENTO
Variable Independiente: Características del sistema de Control interno	Bernal Pisfil (2011) Significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como	Los procesos y procedimientos de control con la que cuenta la Ferretería El Pintor.	Componentes	Ambiente de Control	¿En la Ferretería están claramente definidas la asignación de autoridad y responsabilidades de cada personal?	CUESTIONARIO
					¿La ferretería cuenta con una estructura organizacional debidamente estructurada?	
					¿El personal de ferretería El Pintor tiene conciencia de la importancia del control interno?	
					¿Se cuenta con políticas del control interno que ayudan a la eficiencia en la Ferretería El Pintor?	
				Evaluación de Riesgos	¿Cree usted que el sistema de control interno de inventario de la ferretería facilita realizar una adecuada identificación y valoración de los riesgos?	

	sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.			Actividades de control	¿Cree usted como trabajador de la ferretería que es importante contar con un manual de funciones?	
				Información y Comunicación	¿Cree usted que está capacitado en el tema de control de inventario para la ferretería?	
					¿Está de acuerdo que, si la ferretería no cuenta con un control de inventarios, entonces no se contaría con información sobre el Stock de la misma?	
				Supervisión y Seguimiento	¿Cree usted q la falta de organización de los productos en el área de almacén afecta negativamente en el control de los inventarios?	
Variable Interviniente: Gestión de inventarios	Fundación Iberoamericana (2014) define como la serie de políticas y	Los materiales de ferretería	actividades	Organización y orden	¿En la ferretería todos los productos de construcción, pinturas – esmalte-productos de vidrios – productos de limpieza- repuestos para bicicletas y motos tienen un código que los identifique fácilmente?	CUESTIONARIO

<p>controles que monitorean los niveles de inventario y determinan los niveles que se deben mantener, el momento en que las existencias se deben reponer y el tamaño que deben tener los pedidos. Un sistema de inventario provee las políticas operativas para mantener y controlar los bienes que se van almacenar.</p>	<p>que son el activo más importante para la microempresa El Pintor.</p>		¿Existe orden en el almacén, los materiales están codificados y rotulados por rubros de la ferretería?
			¿En la ferretería se clasifican los materiales que se encuentran en mal estado?
		Inspección	¿Cada cuánto tiempo se realiza las verificaciones físicas de inventarios en la ferretería El Pintor?
			¿Cómo se llevan los registros del inventario de existencias en la ferretería El Pintor?
		Diferencias entre físico y contable	¿En el inventario que se realiza existe una determinación de faltantes y sobrantes de productos?
			¿Considera Ud., que existe constantemente diferencia entre el inventario físico y lo registrado?
		Capacidad y dimensión	¿El espacio físico con el que cuenta está de acuerdo a las necesidades del almacén?
			¿Se cuenta con equipos y estantes para el almacenaje de los productos de la ferretería?
		Toma de decisiones	¿Considera usted q el sistema de control interno de inventarios que actualmente existe en la empresa es eficiente?



**ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.**

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>“CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS EN LA EMPRESA 'FERRETERÍA EL PINTOR' - CASTILLA - PIURA - 2015”</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno en la gestión de los inventarios en la empresa 'ferretería El Pintor' - Castilla - Piura - 2015?</p>	<p>Objetivo general                      Determinar las características del sistema de control interno de la gestión de los inventarios en la ferretería el pintor.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar los componentes del control interno para una adecuada gestión de los inventarios.</li> <li>- Identificar las políticas del sistema de control interno que tiene la ferretería EL PINTOR.</li> <li>-Identificar los procedimientos del control interno que se aplican en la ferretería EL PINTOR</li> <li>- Plan de mejora del sistema de control interno en los inventarios en la ferretería EL PINTOR.</li> </ul>	<p>Variable independiente</p> <p>Características del sistema de Control interno en la ferretería el pintor” 2015- Piura-castilla.</p> <p>Variable interviniente</p> <p>Gestión de inventarios de la empresa ferretería el pintor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptiva.</li> <li>-Transversal.</li> <li>-Cuantitativa.</li> <li>-Observacional.</li> </ul>



### ANEXO 3: CUESTIONARIO

El cuestionario que a continuación presento tiene por finalidad obtener información verídica y actual sobre cómo se encuentra el control interno de inventarios de la ferretería El Pintor-Piura 2015. Para la cual pedimos su colaboración, agradeciéndole por anticipado. Marque con un aspa (X), de acuerdo a la calificación que tiene, en donde:

Sí                       No                       No sabe

1. ¿En la Ferretería están claramente definidas la asignación de autoridad y responsabilidades de cada personal?

Si   
No   
No sabe

2. ¿La ferretería cuenta con una estructura organizacional debidamente estructurada?

Si   
No   
No sabe

3. ¿El personal de ferretería El Pintor tiene conocimiento de la importancia del control interno?

Si   
No   
No sabe

4. ¿Se cuenta con políticas del control interno que ayudan a la eficiencia en la Ferretería El Pintor?

Si   
No   
No sabe

5. ¿Cree usted que el sistema de control interno de inventario de la ferretería facilita realizar una adecuada identificación y valoración de los riesgos?

- Si
- No
- No sabe

6. ¿Cree usted como trabajador de la ferretería que es importante contar con un manual de funciones?

- Si
- No
- No sabe

7. ¿Cree usted que está capacitado en el tema de control de inventario para la ferretería?

- Si
- No
- No sabe

8. ¿Está de acuerdo que, si la ferretería no cuenta con un control de inventarios, entonces no se contaría con información sobre el Stock de la misma?

- Si
- No
- No sabe

9. ¿Cree usted q la falta de organización de los productos en el área de almacén afecta negativamente en el control de los inventarios?

- Si
- No
- No sabe

10. ¿En la ferretería todos los productos de construcción, pinturas – esmalte-productos de vidrios – productos de limpieza- repuestos para bicicletas y motos tienen un código que los identifique fácilmente?

- Si
- No
- No sabe

11. ¿Existe orden en el almacén, los materiales están codificados y rotulados por rubros de la ferretería?

- Si
- No
- No sabe

12. ¿En la ferretería se clasifican los materiales que se encuentran en mal estado?

- Si
- No
- No sabe

13. ¿Cada cuánto tiempo se realiza las verificaciones físicas de inventarios en la ferretería El Pintor?

- Mensual
- Semestral
- Anual

14. ¿Cómo se llevan los registros del inventario de existencias en la ferretería El Pintor?

- kárdex
- Sistema computarizado
- Manualmente

15. ¿En el inventario que se realiza existe una determinación de faltantes y sobrantes de productos?

- Si
- No
- No sabe

16. ¿Considera Ud., que existe constantemente diferencia entre el inventario físico y lo registrado?

- Si
- No
- No sabe

17. ¿El espacio físico con el que cuenta está de acuerdo a las necesidades del almacén?

- Si
- No
- No sabe

18. ¿Se cuenta con equipos y estantes para el almacenaje de los productos de la ferretería?

- Si
- No
- No sabe

19. ¿Considera usted q el sistema de control interno de inventarios que actualmente existe en la empresa es eficiente?

Si

No

No sabe

¡GRACIAS!

**ANEXO 4: AUTORIZACION FIMADA POR LA GERENTA DE LA FERRETERIA "EL PINTOR".**



"Año de la consolidación del Mar de Grau".

Piura, 08 de octubre de 2016

Sra.

Dolores Esmeralda Ramos Zapata.

RUC 10027150638.

Ferretería "El Pintor"

Me place extenderle un cordial saludo, en ocasión de solicitarle el debido permiso de aceptar a la Srta. **Milagros Yazmin Arcela Rojas**, identificada con DNI **48615966**, bachiller de la Universidad Alas Peruanas de Piura en la especialidad de contabilidad, para realizar su tesis de investigación profesional con fines de obtener información que me permita desarrollar mi proyecto de trabajo en ferretería EL PINTOR para optar el título profesional en dicha universidad.

La, bachiller Milagros Yazmin Arcela Rojas desarrollará durante esta pasantía el proyecto titulado "**CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS EN LA EMPRESA 'FERRETERÍA EL PINTOR' - CASTILLA - PIURA - 2015**" y las actividades específicas indicadas en el respectivo Plan de Trabajo. En consecuencia, considero oportuno para su empresa que se realice mi proyecto de tesis y cuyo estudio contribuirá en dicha organización positivamente.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerles su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra más alta consideración y estima por su apoyo.

Atentamente,

ANEXO 5: EL LOCAL DE FERRETERIA “EL PINTOR”



ENCUESTA AL PERSONAL DE LA FERRETERIA "EL PINTOR".







**ANEXO 6: JUICIO DE EXPERTOS**

**HOJA DE VALIDACIÓN N° 003**

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. ARCELA ROJAS MILAGROS YAZMIN con el objetivo de realizar la investigación titulada: "CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS EN LA EMPRESA 'FERRETERÍA EL PINTOR' - CASTILLA - PIURA - 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

INSTRUMENTOS PRESENTADOS

NOMBRE Y APELLIDOS DEL BACHILLER: ARCELA ROJAS MILAGROS YAZMIN

### FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS A APLICAR

		DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				OBSERVACIONES
		0 -20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1. Claridad	Está compuesto con un lenguaje apropiado																		87			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		88			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																		90			



