



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

**TESIS**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA ‘MANCORA  
MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA’ DE LA PROVINCIA  
DE TALARA - 2017”**

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

**PRESENTADO POR:**

**Bach. RICARDO EMANUEL SAWAY YENQUE**

**ASESOR:**

**MG. CPCC. ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS**

**PIURA, 2020**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA ‘MANCORA  
MARKET E.I.R.L.’ DE LA PROVINCIA DE TALARA - 2017”**

## I. DECLARACION DE ORIGINALIDAD



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

TESIS

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA ‘MANCORA  
MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA’ DE LA PROVINCIA  
DE TALARA - 2017”

---

BACH. RICARDO EMANUEL SAWAY YENQUE

---

Mg. CPCC ADOLFO ANTENOR JURADO ROSAS

## II. PAGINA DE FIRMAS



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

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA ‘MANCORA  
MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA’ DE LA PROVINCIA  
DE TALARA - 2017”

APROBADA EN CONTENIDO Y ESTILO

---

Mg. CPC RIMBALDO ERNESTO MONTERO CALLE  
PRESIDENTE

---

Dr. CPC JOSÉ VENTURA RAMÍREZ RAMAYCUNA  
MIEMBRO

---

Mg. CPC JAVIER ALEXANDER MARCHAN OTERO  
MIEMBRO

### **III. DEDICATORIA**

A mis padres por su ejemplo de lucha constante que me incentivaron a seguir adelante, a mis hijos que son mi motivación y quienes me han hecho ser una persona de bien.

#### **IV. AGRADECIMIENTO**

A Dios y a mi familia, por darme la oportunidad de estudiar una carrera profesional.

A la Universidad Alas Peruanas, por brindarme a través de sus docentes los conocimientos y valores que contribuyen con mi vida profesional.

## V. RESUMEN

La presente investigación pertenece a la línea de Control Interno, se observó que en la empresa en estudio tiene dificultad con los controles gerenciales, las responsabilidades que debe realizar cada trabajador y la falta de documentos y políticas que regulen la dirección de las áreas de la compañía, por lo tanto, la investigación dio lugar a plasmar como propósito Elaborar un sistema de control interno para la empresa 'MANCORA MARKET E.I.R.L.' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.

Aplicando el tipo de metodología descriptiva, sin incurrir a la experimentación en cuanto al comportamiento de las variantes y de corte transversal, Esto se debe a que el estudio se realizó en un solo momento. Contando con una población de 10 personas a los cuales se les aplico los instrumentos correspondientes para cumplir las metas planteadas.

De los resultados obtenidos se encontró que, el 50% de los encuestados indican que en la empresa Máncora Market E.I.R.L., no se difunde la misión y la visión de la empresa, el 70% indica que no se realiza la promoción del código de ética entre los trabajadores, un 40% indica que el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) no se le realizan las actualizaciones correspondientes y el 90% indican que en la empresa no se realiza la difusión del MOF; teniendo como conclusión que no existe el código de ética, y tampoco hay un Manual de Organizaciones y Funciones; lo cual indica que los trabajadores desconocen el código de ética tanto de la empresa como de sus puestos de trabajo, tampoco tienen conocimiento pleno de las funciones, tareas, actividades o procesos que su puesto demanda.

Palabras clave: Control interno, manual de funciones, código de ética.

## VI. ABSTRACT

The present investigation belongs to the line of Internal Control, it was observed that in the company in study it has deficiencies with the managerial controls, the responsibilities that each worker must carry out and the lack of documents and policies that regulate the control in the areas of the company , therefore, the general objective of the research was to design an internal control system for the company 'MANCORA MARKET EIRL' in the district of Máncora, province of Talara in the year 2017.

Using the methodology of descriptive type, of non-experimental level, because the variables under study and cross-section will not be manipulated, because the study was carried out in a single moment. Counting on a population of 10 people to whom the corresponding instruments were applied to meet the goals set.

From the results obtained, it was found that 50% of the respondents indicate that in the company Máncora Market EIRL, the mission and vision of the company are not disseminated, 70% indicate that the promotion of the code of ethics is not carried out. workers, 40% indicate that the Manual of Organizations and Functions (MOF) does not have the corresponding updates and 90% of the respondents indicate that the company does not disseminate the MOF; having as conclusion that the code of ethics does not exist, and neither is there a Manual of Organizations and Functions; This indicates that workers do not know the code of ethics of the company or their jobs, nor do they have full knowledge of the functions, tasks, activities or processes that their position demands.

Key words: Internal control, functions manual, code of ethics.

## VII. ÍNDICE GENERAL

I.	DECLARACION DE ORIGINALIDAD .....	3
II.	PAGINA DE FIRMAS .....	4
III.	DEDICATORIA .....	5
IV.	AGRADECIMIENTO .....	6
V.	RESUMEN .....	7
VI.	ABSTRACT .....	8
VII.	ÍNDICE GENERAL .....	9
VIII.	ÍNDICE DE TABLAS .....	13
IX.	ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	13
X.	INTRODUCCIÓN .....	14
	CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	16
	1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
	1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
	1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
	1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	18
	1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	19
	1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	19
	1.4.2 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION .....	20
	1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
	CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	21
	2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	21
	2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	21
	ANTECEDENTES NACIONALES .....	22
	2.1.3 ANTECEDENTES REGIONALES Y LOCALES .....	23
	2.2 BASES TEÓRICAS .....	23
	2.2.1 Control Interno .....	23
	2.2.1.1 Definición .....	23
	2.2.1.2 Características .....	24
	2.2.1.3 Objetivos .....	24
	2.2.2 Modelo COSO .....	25
	2.2.2.1 Componentes de Control Interno .....	25
	2.2.2.1.1 Ambiente de Control .....	25
	2.2.2.1.2 Evaluación de Riesgos .....	26

2.2.2.1.3 Actividades de Control Gerencial .....	26
2.2.2.1.4 Información y Comunicación .....	27
2.2.2.1.5 Supervisión y Monitoreo .....	28
2.2.4 Base Teórica de Empresa Comercial.....	29
2.2.5 Bases Teóricas de las MYPE.....	29
2.2.6 Inventarios .....	30
2.2.6.1 Gestión De Los Inventarios.....	30
2.2.6.2 Actividades Básicas En La Gestión De Inventarios.....	30
2.2.6.3 Tipos De Inventarios .....	31
2.2.6.4 Procedimientos De Control Interno Relativos A Inventarios .....	32
2.2.6.5 Métodos Del Control De Inventarios .....	33
2.2.6.6 Métodos Para La Valoración De Inventarios .....	33
2.2.6.7 Métodos Para La Fijación Del Costo De Las Existencias .....	34
2.2.7 Manual de Organización y Funciones .....	34
2.2.7.1 Definición.....	34
2.2.7.2 Objetivo .....	34
2.2.7.3 Utilidades.....	35
2.2.7.4 Limitaciones.....	35
2.2.7.5 Procedimientos de Formulación .....	36
2.2.8 Manual de procesos y procedimientos .....	38
2.2.8.1 Funciones .....	38
2.2.9Flujograma.....	38
2.2.9.1 Objetivo .....	39
2.2.9.2 Ventajas.....	39
2.2.10 EMPRESA .....	40
2.2.10.1 PRESENTACION.....	40
2.2.10.2 GIRO DEL NEGOCIO .....	41
2.2.10.3 DEFINICION DEL NEGOCIO .....	41
2.2.10.4 RÉGIMEN TRIBUTARIO.....	41
2.2.10.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	42
2.2.10.6 MISIÓN.....	42
2.2.10.7 VISIÓN .....	42
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	42
2.3.1 CONTROL INTERNO .....	42
2.3.2 TIPOS DE CONTROL .....	42
2.3.3 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO .....	43

2.3.4 PROCESOS DE CONTROL.....	43
2.3.5 PRINCIPIOS DE CONTROL .....	43
2.3.6 ESTRATEGIAS DE CONTROL .....	44
2.3.7 INSTRUMENTOS DE CONTROL.....	44
2.4 VARIABLES .....	44
2.4.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE .....	44
2.4.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE .....	45
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	45
3.1 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS PRINCIPAL Y DERIVADAS .....	45
3.1.1 HIPÓTESIS GENERAL .....	45
3.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	46
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE .....	47
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA .....	49
4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	49
4.2 DESCRIPCIÓN DEL AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
4.3 POBLACION Y MUESTRA .....	49
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	49
4.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTOS .....	49
4.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....	50
CAPÍTULO V: RESULTADOS .....	51
5.1. RESULTADOS PARCIALES .....	51
5.1. RESULTADOS GENERALES .....	59
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN .....	62
6.1 POR COMPONENTE DE CONTROL .....	62
6.1.1 AMBIENTE DE CONTROL .....	62
6.1.2 EVALUACION DE RIESGOS .....	62
6.1.3 ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL.....	62
6.1.4 INFORMACION.....	62
6.1.5 SUPERVISION .....	63
6.2 POR ÁREA EMPRESARIAL .....	63
6.2.1 ÁREA ADMINISTRATIVA.....	63
6.2.2 ÁREA DE VENTAS.....	63
6.2.3 ÁREA DE ALMACÉN .....	64
CONCLUSIONES .....	65
RECOMENDACIONES .....	95

ARTÍCULO CIENTÍFICO.....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	121
ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	125
ANEXO 02 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.....	127
ANEXO 03 PRESUPUESTO.....	133
ANEXO 04 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	134
ANEXO 05 AUTORIZACIONES.....	135
ANEXO 06 VALIDACIONES.....	137

## **VIII. ÍNDICE DE TABLAS**

## **IX.ÍNDICE DE GRÁFICOS**

## **X. INTRODUCCIÓN**

En la Provincia de Talara se aprecia que las diferentes compañías que se dedican a la compra y venta de abarrotes en general, pero la mayoría no se han preocupado por contar con un sistema de control interno para la mejora de los procesos; lo cual genera dificultades al determinar el stock real del inventario con el que se cuenta causando así mermas, perjudicando de tal manera a la Empresa a tal punto que se podría llegar incluso hasta al cese periódico o parcial de las acciones comerciales de la misma.

La empresa MANCORA MARKET E.I.R.L., fue constituida el 15 de noviembre del 2010, bajo la gerencia General de la Sra. Rosa Mercedes Ramírez Soria, es una empresa familiar, que se dedica a la venta de abarrotes, bebidas, artículos de primera necesidad; teniendo como políticas una atención efectiva hacia los clientes, brindando costos cómodos en la variedad de productos que ofrece. La cual no integra un sistema de dirección interno y viene ejecutando sus tareas de forma pragmático.

Los hechos antes mencionados, revelan las serias dificultades que ocurren en la compañía en todas las áreas, debido a que la forma en la que se ha venido aplicando el control de los mismos no es lo suficientemente eficiente, esto trae como consecuencia que los saldos no sean reales en función con las transacciones y egresos de mercadería generando así un alto riesgo en la toma de decisiones y perjudicando a la compañía.

Esto conlleva a planificar un sistema de control interno para ordenar por estructuras, jerarquías y mejorar el uso de los medios, para que de esta forma la compañía logre los dividendos que le permitan incrementar de manera correcta su presencia en el mercado y hacer frente a la competencia, también mejorará el servicio brindado a sus clientes, ya que se tendrán inventarios más exactos evitando realizar ventas de productos sin stock, un excelente producto, y una excelente atención.

A causa de la necesidad de mejorar el control interno en la empresa nace el tema “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA ‘MANCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA’ DE LA PROVINCIA DE TALARA - 2017”, conformado por los siguientes capítulos:

El capítulo I: compuesto por el planteamiento, formulación del problema y los objetivos tanto generales como específicos, puntos relevantes que permiten acercarnos y conocer la realidad problemática de la empresa mejorando la situación de las operaciones de la organización.

El capítulo II: abarca las bases teóricas, compuesto por los antecedentes utilizados como guía para el desarrollo de la tesis, el control interno como variable independiente, los inventarios como variable dependiente, puntos relevantes de la empresa y las hipótesis, siendo estos puntos la base para establecer la implementación de los procesos y procedimientos del control interno en los inventarios de acuerdo a la necesidad de la organización.

El capítulo III: plantea la metodología de investigación, tipo, nivel, caracterización del área de la investigación, población, muestra, herramientas de acopio y el plan de recolección y procesamiento de información, que dan paso al conocimiento de la realidad actual de la empresa.

El capítulo IV: se realiza la organización, presentación y análisis de los resultados

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Desde el inicio de la fundación de las compañías, los directivos se han visto en la necesidad de buscar la manera de direccionar óptimamente las actividades de sus instituciones. Los controles internos se aplican para poder identificar en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos que se han plasmado así se logra limitar los riesgos. Estos controles ayudan a la dirección a estar atentos y prepararse ante la acelerada transformación del entorno económico y competitivo, así como a las imposiciones de los clientes viendo cuáles son sus prioridades cambiantes y tener una reacción rápida, asimismo se puede asegurar la permanencia de la empresa. Los controles logran mayor eficiencia y eficacia, reducen riesgos,

pérdida de valor de los activos y garantizan la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

Los controles internos son necesarios para conseguir los objetivos importantes metas que la empresa se plasma, por ello cada día la exigencia en aplicarlos crece más y más más cada vez. es mayor la exigencia de mejorarlos. El control interno está siendo considerado de forma repetida como la solución para numerosos problemas potenciales.

Actualmente las empresas siempre están cambiando y mejorando para reforzar el negocio y volverlo más competente, analizando y optimizando sus tareas con el propósito de permanecer adaptado a la exigencia u/o exigencias que existe en el mercado, dicho procedimiento de conversión continúa causando la evolución de los métodos funcionales y económico, con el propósito de adaptarlos a los cambios y progreso de una forma efectiva. Los sistemas de control interno según las propiedades de cada empresa, esto les permite trabajar y conseguir los datos razonables en el periodo exacto para una excelente toma de decisiones, realizar constantes examinaciones a las intervenciones que se ejecutan pues se está delimitando el nivel de acatamiento de las metas trazadas con los medios adecuados para el logro de una sólida dirección.

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

Así mismo, Mantilla Blanco (2010), sugiere que el "control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad en la información financiera; Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables."

Visto y considerando la problemática para la empresa MANCORA MARKET E.I.R.L. nos animan a perfilar un sistema de dirección interno para lograr estructurar y mejorar los medios, para que de esta forma la empresa logre dividendos que le aporten al crecimiento de forma perfecta y hacer frente a la competencia, también mejorará el servicio brindado a sus clientes, ya que se tendrán inventarios más exactos evitando realizar ventas de productos sin stock, un mejor producto, y una calidad de atención elevada.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál sería el diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa 'MANCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un sistema de control interno para la empresa 'MANCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.

## **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Determinar las características de la empresa 'MANCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.
2. Determinar las características del Control Interno en la empresa 'MANCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.
3. Diseñar los formatos a utilizar en los procesos funcionales que se realizarán dentro de la empresa 'MANCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.
4. Elaborar un manual de funciones que estandarice las actividades a realizar por los trabajadores de la empresa 'MANCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

### **1.4.1 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Finalmente, el estudio se acredita por reconocer que el almacén es parte delimitante del desarrollo económico de la compañía; hoy en día los empresarios deberían de anteponer y llevar control de forma eficaz y efectiva a esta área, debido que a desde allí se observará el desarrollo y solidez. Las acciones de los emprendedores deberían estar orientadas de acuerdo al mercado competente, de esa forma avalar el desarrollo sólido de la compañía a través del tiempo.

Los resultados obtenidos en la investigación serán de gran ayuda a las micro Empresas de Servicios del distrito de Máncora, debido a que se pondrá a disposición información consistente y validada por expertos para que tomen conciencia de los controles que implantan en sus áreas, procesos o la falta de ellos.

La investigación es de suma importancia debido a que formará parte de las bibliotecas y repositorios virtuales y estará disponible para su consulta por parte de los investigadores y estudiosos quienes podrán referenciarlo como un antecedente para determinar las causas de la falta de control y su relación con los resultados económicos y financieros de las micro y pequeñas empresas del sector servicios y de otras localidades.

### **1.4.2 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION**

La investigación es viable desde el punto de vista económico, ya que el investigador cuenta con los recursos necesarios para realizarla. También es viable desde el punto de vista científico, porque el investigador tiene acceso a la información necesaria para llevarla a cabo y cuenta con el tiempo para realizar los estudios correspondientes para lograr los objetivos propuestos.

### **1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

En la empresa MANCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA se maneja información administrativa, contable y presupuestal debiendo mencionar que las limitaciones encontradas en el desarrollo del presente trabajo de investigación, se relacionan con el acceso a la información restringida.

La investigación es financiada con recursos propios, y también se tiene en cuenta la limitación de tiempo disponible de los trabajadores para la toma de la información disponible.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Armenta Velázquez (2012) en su artículo de tesis titulado: “La Importancia del Control Interno en las Pequeñas y Medianas Empresas en México”, cuyo objetivo general fue: “determinar la importancia del control interno en las PYMES en México”. Velásquez (2012) señala que “En la actualidad, las PYMES se encuentran en un entorno de constante cambio y competencia, lograr ventajas competitivas es de suma importancia en el desarrollo de las mismas, contar con un cuerpo definido del control interno facilitará lograr el éxito en las mismas. El Control Interno debe ser usado por todos los empresarios que independientemente del tamaño de la empresa, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que facilite proporcionar una seguridad significativa con el mínimo de riesgos teniendo así la efectividad y eficiencia de las operaciones, como bien se sabe la confiabilidad es un principio contable y en Sistema de control ayudará a lograrlo aplicando, el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.”

Citaremos a Angamarca y Gordillo (2012) con la tesis titulada: “Propuesta de Elaboración de un Manual de Control Interno Basado en el Modelo Coso, para los Procesos de: Control de Inventarios, Compras, Ventas y Talento Humano Aplicado al Supermercado Megamarket Calle & Hijos del Cantón Cañar” teniendo como objetivo general: “proponer un manual de control interno basado en el modelo COSO para el Supermercado Megamarket Calle & Hijos de la ciudad de Cañar, que sea útil, eficaz y eficiente. Teniendo como siguientes conclusiones: Todo sistema de control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, permitiendo tener una seguridad razonable de que las acciones tomadas por la administración concuerdan con los objetivos corporativos. Previa la realización de un manual de control interno se necesita

planificar el tiempo para investigar las características de cada uno de los procesos y actividades de la empresa, el tipo de organización y el sistema de control que posee.”

También citaremos a Hernández (2008) en su tesis titulada: “Control Interno del Sistema de Inventarios en los Establecimientos tipo Supermercado del Municipio Valera Estado Trujillo”, tuvo como objetivo general: analizar el control interno del sistema de inventario en los establecimientos tipo supermercados ubicados en el municipio Valera del Estado Trujillo. Teniendo las siguientes conclusiones: “El proceso de identificación de los elementos del control interno del sistema de inventario en los supermercados, determino que la mayoría de los supermercados poseen un sistema de información contable para el registro contable y sistematización de sus operaciones, así como requieren del manejo de libros auxiliares para tener un mejor control sobre el inventario cuyos registros son realizados por medio de la utilización de facturas y comprobantes de pago, todo este proceso de registro es supervisado por un contador. La toma física de inventario es supervisada por varias personas comúnmente por el encargado del depósito, el contador y el jefe de compras, haciendo que aumente el nivel de confianza de la información suministrada por este procedimiento. Además, llevan a cabo la realización de relaciones de entradas y salidas de mercancía como procedimientos de comprobación de operaciones; aunado a la realización de informes referentes al nivel de inventario y pérdida de mercancía”.

Citaremos a Ron (2017) con el tema “Análisis para Implementar un Sistema de Control de Inventario en el Supermercado ‘Gran Rebaja’”, tuvo como objetivo general: “Diseñar el manual del control interno en la toma física de inventarios en el supermercado “Gran Rebaja”; implementando procedimientos operativos, logísticos y administrativos que disminuyan riesgos, en el año 2017. El investigador llego a las siguientes conclusiones: *“Se concluye que se debe establecer un manual de control interno en el departamento de auditoría del supermercado GRAN REBAJA. Obteniendo eficacia y eficiencia en los procedimientos establecidos, cumpliendo las políticas establecidas en el manual y haciendo hincapié en el uso adecuado de los recursos.”*

## **2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES**

Chunga Vergara (2014) en su tesis titulada: “El Sistema de Control Interno como soporte para la Eficiente Gestión de los Inventarios en las Empresas Comerciales de la Provincia de Huaura”, tuvo como objetivo general “Demostrar la forma en que el Sistema de Control Interno como soporte influye en la eficiente Gestión de Inventarios en las Empresas Comerciales de la Provincia de Huaura. La metodología utilizada en la investigación fue investigación Aplicada, con un diseño específico descriptivo, explicativo y causal. Llegando a obtener las siguientes conclusiones”: “El Sistema de Control Interno trabaja como soporte, apoya significativamente en la eficiente Gestión de Inventarios en las Empresas que desarrollan sus actividades en el ámbito geográfico de la Provincia de Huaura respecto a su compra, por cuanto, por cuanto permite establecer controles adecuados y articulados para garantizar el proceso de abastecimiento sobre todo para

apreciar los dos efectos contables; el registro de un activo, es decir adquisiciones de bienes o servicios distributivos, o de un gasto, es decir servicio no distributivos y finalmente la contabilización de la correspondiente deuda con los proveedores, esto significa dinamizar la fase de compra tratando en lo posible de mantener los niveles adecuados de los inventarios para satisfacer la demanda de las ventas por exigencias de sus clientes y consumidores.”

### **2.1.3 ANTECEDENTES REGIONALES Y LOCALES**

Navarro (2014) en su tesis titulada: “Diseño de un Sistema de Control Interno para el Área del Almacén de la Empresa Distribuidora JOCORCA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Provincia de Sullana año 2014”, en la cual plantea como objetivo general “Diseñar un sistema de control interno para el área de almacén de la empresa DISTRIBUIDORA JOCORCA SRL, luego de realizado el estudio se concluye que en la empresa DISTRIBUIDORA JOCORCA SRL no existe un adecuado sistema de control interno para el área de almacén; la empresa no cuenta con un manual de funciones, ni tiene regulado el perfil de los trabajadores que laboran en el área de almacén; dentro de la empresa DISTRIBUIDORA JOCORCA SRL no se encontró ningún tipo de manual de procedimientos administrativos que regule las acciones a realizar dentro del área de almacén y en la empresa no existen formatos que custodien el correcto movimiento de los inventarios.”

Santos (2016) en su tesis titulada “Los Mecanismos de Control Interno Administrativo y su Impacto en los Resultados de Gestión de los Supermercados de la Ciudad de Piura en el año 2015”, en la cual propone como objetivo general describir los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de la gestión de los supermercados de la ciudad de Piura, en la cual utilizó la metodología de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo y de diseño no experimental, transeccional lo cual le permitió concluir que “La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos del supermercado genera duplicidad de funciones y rotación del personal y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.”

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Control Interno**

#### **2.2.1.1 Definición**

Plasencia (2010) define al control interno como:

“el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...”

### **2.2.1.2 Características**

Calle (2018) menciona las siguientes características del control interno:

- Plan de organización. –“debe ser simple y efectivo para que tenga efectividad, aquí se delimitan claramente las funciones que realizada cada dependencia y de los trabajadores que pertenecen a la misma; aquí se hace referencia al organigrama, definiendo las líneas de autoridad y las responsabilidades”. (Calle, 2018)
- Segregación de funciones. – “se complementa con la integración del manual de organizaciones y funciones, ya que de esta manera se separan las funciones de cada área en la empresa, lo cual es fundamental para que el control interno sea eficaz”. (Calle, 2018)
- Control de acceso a los activos. – “tiene una gran dependencia en la seguridad de los procesos, se evidencia cuando en la organización el acceso a los recursos e información está limitada tanto física o indirecta a los documentos”. (Calle, 2018)
- Sistema de autorización y procedimiento. – “aquí participan las auditorías las cuales incluyen medios para monitorear los registros de las operaciones, los procedimientos involucrados en las actividades y revisiones periódicas”. (Calle, 2018)
- Métodos para procesar los datos. – “tiene gran dependencia con la complejidad de la empresa, ya que estos pueden ser manuales o digitales, aunque siempre es conveniente el uso de programas informáticos”. (Calle, 2018)

### **2.2.1.3 Objetivos**

*“El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos, procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que la información de los registros contables sea fidedigna y que la actividad de la empresa se desarrolle eficazmente según los objetivos establecidos por la administración.” (González y Cabral, 2010)*

## 2.2.2 Modelo COSO

### 2.2.2.1 Componentes de Control Interno

De acuerdo con Gonzáles y Cabral (2010) “el control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma, cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema)”

Estupiñán (2006) menciona que “el control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.”

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

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión o monitoreo.

#### 2.2.2.1.1 Ambiente de Control

De acuerdo con Calle (2017) este componente tiene los siguientes elementos:

- Filosofía de administración. – “tiene que ver con la asignación de funciones y responsabilidades los cuales facilitan con el cumplimiento de los objetivos y de la misión de la empresa, adecuándose con la gestión de riesgos por encima de la búsqueda de la rentabilidad.” (Calle J. , 2017)
- Apetito al riesgo. – “la empresa determina la disponibilidad para exponerse a un riesgo muy alto para conseguir sus objetivos, por el contrario, es adversa a este.” (Calle J. , 2017)
- Integridad y valores éticos. – “se determina los valores y la conducta para mantener la consistencia del ambiente de control, lo cual indica que las entidades deben asegurarse de que los activos o valores de la empresa se extiendan a todas las unidades o áreas de la misma.” (Calle J. , 2017)

- Compromiso de la competencia. – “la empresa analiza las competencias de sus trabajadores, partiendo de dicha evaluación debe de enfocarse en perfeccionar los conocimientos y las aptitudes del recurso humano de la empresa.” (Calle J., 2017)
- Estructura organizacional. – “cada entidad tiene la obligación de establecer una estructura con responsabilidades claramente definidas, contando con un directorio, gerencias, un comité de auditoría, un oficial de cumplimiento y unidades especializadas de apoyo.” (Calle J., 2017)
- Asignación de autoridad y responsabilidad. – “los trabajadores deben estar autorizadas para ejecutar las labores correspondientes, por lo tanto, son indispensables los niveles jerárquicos para decidir y supervisar.” (Calle J., 2017)
- Estándares de recursos humanos. – “en la empresa se debe de establecer métodos y procedimientos para la contratación, orientación, formación, entrenamiento y compensación siendo un proceso fundamental del ambiente de control interno.” (Calle J., 2017)

### **2.2.2.1.2 Evaluación de Riesgos**

Romero (2012) “la evaluación de riesgos es la identificación y análisis de riesgos de gran relevancia para el logro de los objetivos y la base para determinar la mejora correspondiente para los riesgos; también incluyen los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos los cuales están asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.”

Romero (2012) indica que “la evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos, dicha actividad debe ser revisada por los auditores internos que aseguran el cumplimiento de los objetivos, enfoques, alcances y procedimientos que han sido apropiadamente realizados.”

### **2.2.2.1.3 Actividades de Control Gerencial**

García (2010) las actividades de control “se relacionan específicamente por área, frecuentemente afectan diversas áreas debido a que una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a otras áreas. De este modo también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad.”

García (2010) menciona que: “cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces realizados de forma permanente por los directivos.”

De acuerdo con Paz (2009) indica los elementos del componente actividades de control son:

- Procedimientos de autorización y aprobación. – “definición de la responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea la cual se asigna formalmente al funcionario respectivo.” (Paz J., 2009)
- Segregación de funciones. – “la segregación debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraudes en los procesos, actividades o tareas.” (Paz J., 2009)
- Evaluación costo beneficio. – “la tarea de diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento tiene que ser evaluado por el costo - beneficio teniendo en cuenta los criterios de factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos.” (Paz J., 2009)
- Controles sobre el acceso a los recursos o archivos. – “este elemento solo debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismo.” (Paz J., 2009)
- Verificaciones y conciliaciones. – “los procesos, actividades y tareas que tienen un alto grado de importancia para la empresa deben ser verificadas antes y después de ser realizadas.” (Paz J., 2009)
- Evaluación de desempeño. – “con ejecución de la evaluación permanente de la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes para prevenir y corregir cualquier eventualidad.” (Paz J., 2009)
- Rendición de cuentas. – “todo el personal está obligado a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del estado, para cuyo efecto el sistema de control establecido deberán brindar la información y el apoyo pertinente.” (Paz J., 2009)
- Documentos de procesos, actividades y tareas. – “deben estar debidamente documentados para asegurar su correcto desarrollo de acuerdo a los estándares establecidos, facilitan la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.” (Paz J., 2009)
- Revisión de procesos, actividades y tareas. – “deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplan con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos.” (Paz J., 2009)
- Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones. – “información en la entidad es provista por el uso de las TIC ya que abarcan datos, tecnología asociada, instalaciones y personal. (Paz J., 2009)”

#### **2.2.2.1.4 Información y Comunicación**

*“la información son los datos que se combinan y sintetizan con base a la relevancia para los requerimientos de información.” (Autitool, 2015)*

También se define como “...el proceso continuo e iterativo que proporciona, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, sea interna o externa. La comunicación interna es el medio por el cual se difunde la información a través de toda la empresa, teniendo un flujo ascendente o descendente y llegando a todos los niveles o departamentos.” (Autitool, 2015)

Pérez (2007) menciona que “actualmente, no se puede concebir la idea de una organización sin un sistema de información, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se ha convertido en algo tan común que dicha idea ya se ha descartado por completo.” En las organizaciones los dueños o directores se quejan de la gran cantidad de informes que tienen que ser analizados para tomar una decisión.

Para dar solución a tales casos Pérez (2007) indica que “el uso de las Tecnologías de Información (TI), ya que la información presentada es demasiado voluminosa para ser manejada sin cometer errores y no la considera efectiva y útil para la empresa.”

Para Pérez (2007) “el papel fundamental de la información interna es la de mantener al personal que cumple importantes funciones operativas o financieras, debe recibir y entender el mensaje de los órganos superiores.”

### **2.2.2.1.5 Supervisión y Monitoreo**

Pérez (2007) *“todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias”*

La supervisión continua a los controles internos asegura la correcta funcionalidad de los procesos, actividades y tareas, teniendo gran importancia ya que “a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.” (Pérez, 2007)

“El Seguimiento y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del nivel de confianza que tiente a la dirección el proceso de control. La supervisión a dichos controles se realiza con actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la gerencia o de los dueños.”(Pérez, 2007)

“La prueba debe llevar a la distinción de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para generar con el apoyo de la gerencia, su Reforzamiento e implantación. Esta evaluación puede darse de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores.” (Pérez, 2007)

## 2.2.4 Base Teórica de Empresa Comercial

Las empresas comerciales se dedican a la compra y venta de productos terminados; en la mayoría de los casos son de carácter privado con la finalidad de generar utilidades en beneficio a los propietarios, dueños o accionistas de la empresa. La empresa comercial cumple la función de intermediación entre el productor y los consumidores debido a que este tipo de empresa se caracteriza por no realizar ningún tipo de proceso en relación a la transformación de materia prima.

Existen tres tipos de empresas comerciales:

- Mayorista; son aquellas empresas que compran grandes cantidades de productos para luego distribuirlo a las empresas minoristas.
- Minoristas; son empresas que compran productos en pequeñas cantidades, y ser vendidas a los consumidores finales.
- Comisionista; este tipo de empresa cumple el papel de intermediación, porque se encarga de vender los productos asignados por el fabricante, percibiendo una comisión en promedio a sus ventas.

## 2.2.5 Bases Teóricas de las MYPE

Artículo 4.- *“Definición de la Micro y Pequeña Empresa La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.”* (Estupiñán, 2006)

Artículo 5.- Estupiñán (2006) menciona: “Características de las micro, pequeñas y medianas empresas. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el ministro de la Producción cada dos (2) años.”

“Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector”. Estupiñán (2006)

## 2.2.6 Inventarios

Muller (2005) indica que *“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 (2004) lo define como *“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 (1999) lo define 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 (2007) indica que 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.”*

### 2.2.6.1 Gestión De Los Inventarios

FIAEP (2014) define la gestión de los inventarios 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.”*

### 2.2.6.2 Actividades Básicas En La Gestión De Inventarios

FIAEP (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, auditoría de existencias, evaluación a los procedimientos de recepción y ventas (entradas y salidas), conteos cíclicos.” FIAEP (2014)*

- **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.” FIAEP (2014)*
- **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).” FIAEP (2014)*

### **2.2.6.3 Tipos De Inventarios**

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

Muller (2005) “Se utilizan para producir artículos parciales o productos terminados. FIAEP (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 semielaborada 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.”

FIAEP (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:**

FIAEP (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 Tránsito:**

FIAEP (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:**

FIAEP (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:**

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

### **2.2.6.4 Procedimientos De Control Interno Relativos A Inventarios**

- “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.” Estupiñán (2006)
- “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.” Estupiñán (2006)
- “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” Estupiñán (2006)

## 2.2.6.5 Métodos Del Control De Inventarios

### SISTEMA DE INVENTARIO PERIÓDICO

González & otros (2003) mencionan 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.).”

### SISTEMA DE INVENTARIO PERMANENTE O PERPETUO

González & 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.”

## 2.2.6.6 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."

## **2.2.6.7 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."

### **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." este método ya ha quedado descartado dado que no tiene coherencia en que se venda primero lo último que entra, si se aplicase se tendría un inventario en riesgo dado que el primer producto que ingresó al nuestro es probable nunca se venda y sufra descomposiciones. Teniendo así una pérdida

## **2.2.7 Manual de Organización y Funciones**

### **2.2.7.1 Definición**

De acuerdo con Salas (2010) *"El Manual de Organización y Funciones, es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, así como en base a los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro para Asignación de Personal."*

### **2.2.7.2 Objetivo**

De acuerdo con Salas (2010) "el Manual de Organización y Funciones tiene por objetivos:

- Describir las funciones principales de cada de dependencia, delimitado la amplitud, naturaleza y campo de acción de la misma.
- Determinar los cargos dentro de la estructura orgánica y las funciones que le competen.
- Precisar las interrelaciones jerárquicas y funcionales internas y externas de la dependencia.
- Describir los procedimientos administrativos racionalizados.”

### 2.2.7.3 Utilidades

De acuerdo con Salas (2010) “dentro de las principales utilidades que presenta el MOF tenemos las siguientes:

- Determina las funciones específicas, responsabilidades, autoridad y requisitos mínimos de los cargos dentro de la estructura orgánica de cada dependencia.
- Proporciona información a los funcionarios y servidores públicos sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la organización, así como sobre las interrelaciones formales que corresponda.”
- “Ayuda a institucionalizar la Simplificación Administrativa proporcionando información sobre las funciones que le corresponde desempeñar al personal al ocupar los cargos que constituyen los puntos de trámite en el flujo de los procedimientos.” Salas (2010)
- “Facilita el proceso de inducción de personal nuevo y el de adiestramiento y orientación del personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del cargo a que han sido asignados, así como aplicar programas de capacitación.” Salas (2010)

*“El MOF no será empleado para crear nuevas unidades orgánicas distintas a las contenidas en el ROF. Tampoco se utilizará para crear cargos al margen de los establecidos en el CAP.” (Salas, 2010)*

*“El Manual de Organización y Funciones se elaborará independientemente en cada unidad orgánica de segundo nivel organizacional llámese Dirección Nacional, Dirección General, Dirección Técnica, Oficina u Órgano de nivel equivalente.” (Salas, 2010)*

### 2.2.7.4 Limitaciones

De acuerdo con Salas (2010) las principales limitaciones a tener en cuenta serían:

- “No es la solución a todos los problemas administrativos, si bien constituyen un instrumento que puede propiciarla.” Salas (2010)
- “Si no se le actualiza permanentemente, pierde vigencia.” Salas (2010)
- “Su costo de confección y revisión puede ser oneroso.” Salas (2010)

- “Los aspectos informales de la organización no se hallan contenidos en él.” Salas (2010)

## **2.2.7.5 Procedimientos de Formulación**

De acuerdo con Salas (2010) generalmente comprende las siguientes etapas:

### **1. PLANEAMIENTO**

En esta fase se determinará lo siguiente:

- Propósitos del Manual
- Usuarios del Manual
- Designación del personal responsable de su elaboración
- Actividades a desarrollar. Cronograma de trabajo
- Recursos materiales necesarios.
- Establecer el método a utilizarse en la recolección de datos y análisis de la misma.

### **2. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

De acuerdo con Salas (2010) *“Se recopila información, de acuerdo al método fijado en la fase del planeamiento. Puede ser la investigación documental de archivos; entrevistas a los empleados y jefes para obtener datos de las actividades y operaciones en que intervienen; la observación directa, etc. Es recomendable emplear el método mixto, o sea el uso de la encuesta con cuestionarios y en los casos especiales o dudosos la entrevista.”*

### **3. ESTUDIO Y ANÁLISIS**

De acuerdo con Salas (2010):

*“Se procederá al estudio exhaustivo de la información obtenida para establecer si se encuentra ambigüedades, contradicciones o duplicidad al describir tanto las funciones generales como específicos. Este estudio puede enfocarse en dos formas:*

*De lo específico a lo general, o sea partiendo del análisis desde el cargo como célula básica del órgano, hasta llegar a establecer las funciones generales que posibiliten el logro del objetivo.*

*De los generales a lo específico, es decir iniciando el análisis del objetivo de la dependencia e ir desagregando en funciones generales, funciones específicas de cada una de las unidades estructurales, luego las actividades hasta llegar a las tareas cuyo conjunto constituye el cargo.”*

### **4. REDACCIÓN DEL PROYECTO**

De acuerdo con Salas (2010):

*“Una vez analizada la información y delimitados los campos de acción de las unidades orgánicas que integran la dependencia, se procederá a la redacción del Manual, de acuerdo al esquema que luego detallamos.*

*Se recomienda utilizar el lenguaje claro, sencillo, concreto y breve. Al describir las funciones, se deberán emplear el infinitivo de los verbos al iniciar cada párrafo. Ej. Revisar, redactar, supervisar, formular, etc.”*

## **5. REVISIÓN Y APROBACIÓN**

De acuerdo con Salas (2010)

*“Redactado el proyecto del Manual, será presentado a la autoridad superior de la dependencia descrita para que haga las correcciones necesarias, lo revise y otorgue el visado al documento.*

*Con la visación del jefe de la dependencia interesada y el V°B° de la Oficina de Racionalización, se formulará en coordinación con la Oficina de Asesoría Jurídica la norma que lo apruebe y lo ponga en vigencia, de acuerdo a los niveles de desconcentración de atribuciones.”*

## **6. PRESENTACIÓN E IMPRESIÓN**

De acuerdo con Salas (2010) el Manual aprobado se hace imprimir:

- *“Se recomienda se haga en hojas sueltas, que permita hacer modificaciones parciales sin alterar todo el documento.”* Salas (2010)
- *“En hojas de tamaño A-4 según norma.”* Salas (2010)
- *“Guardarlos en folders que permita su fácil manejo o intercambio.”* Salas (2010)
- *“Utilizar clave para la numeración, que evite trastornos mayores en la sustitución.”* Salas (2010)
- *“Y no usar letra muy pequeña ni muy grande.”* Salas (2010)

## **7. DIFUSIÓN**

*“El Manual aprobado e impreso debe repartirse entre el personal de la dependencia, y el personal directivo de las Oficinas con quienes debe coordinarse.”* (Salas, 2010)

## **8. ACTUALIZACIÓN**

*“Periódicamente se procederá a estudiar y verificar si el documento ha cumplido con el objetivo; qué puntos hay que mejorar o sustituirlos por otros.”* (Salas, 2010)

## **2.2.8 Manual de procesos y procedimientos**

Gerencia (2015) “El manual de procesos, también conocido como manual de procedimientos, es aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los procesos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización. Este manual debe estar escrito en un lenguaje sencillo, llano y lógico. También debe establecer estipulados aplicables para los trabajadores y ser flexible, por si en determinado momento hay que modificarlo de acuerdo a nuevas políticas de la compañía. Un punto importante es que esta guía debe ser leída por todo el personal de la empresa, principalmente por aquellos que se reintegran a la institución y debe contener básicamente: la misión, visión, valores, políticas, estrategias, principios, objetivos, funciones y los productos o servicios.”

### **2.2.8.1 Funciones**

Gerencia (2015) “Entre sus principales funciones podemos citar: El establecimiento de objetivos, La definición de políticas, guías, procedimientos y normas, La evaluación del sistema de organización, Las limitaciones de autoridad y responsabilidad, Las normas de protección y utilización de recursos, La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal, La generación de recomendaciones, La creación de sistemas de información eficaces, El establecimiento de procedimientos y normas, La institución de métodos de control y evaluación de la gestión, El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal, La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos.”

Por tanto, es importante contar con manual de procedimientos en la empresa. Es una herramienta muy útil y correctamente utilizada facilitará el crecimiento eficiente de tu compañía.

### **2.2.9Flujograma**

“Un diagrama de flujo es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo. Son de gran importancia ya que ayudan a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este. En la actualidad los diagramas de flujo son considerados en la mayoría de las empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema.” Manene, Luis Miguel (2011)

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

(smartdraw, s/f)

### 2.2.9.1 Objetivo

“Representar gráficamente las distintas etapas de un proceso y sus interacciones, para facilitar la comprensión de su funcionamiento. Es útil para analizar el proceso actual, proponer mejoras, conocer los clientes y proveedores de cada fase, representar los controles, etc. Manene,” Luis Miguel (2011)

### 2.2.9.2 Ventajas

Manene, Luis Miguel (2011) citar las siguientes ventajas que se pueden obtener con la utilización de los diagramas de flujo:

- “Ayudan a las personas que trabajan en el proceso a entender el mismo, con lo que facilitaran su incorporación a la organización e incluso, su colaboración en la búsqueda de mejoras del proceso y sus deficiencias.”
- “Al presentarse el proceso d una manera objetiva, se permite con mayor facilidad la identificación de forma clara de las mejoras a proponer.”

- “Permite que cada persona de la empresa se sitúe dentro del proceso, lo que conlleva a poder identificar perfectamente quien es su cliente y proveedor interno dentro del proceso y su cadena de relaciones, por lo que se mejora considerablemente la comunicación entre los departamentos y personas de la organización.”
- “Normalmente sucede que las personas que participan en la elaboración del diagrama de flujo se suelen volver entusiastas partidarias del mismo, por lo que continuamente proponen ideas para mejorarlo.”
- “Es obvio que los diagramas de flujo son herramientas muy valiosas para la formación y entrenamiento del nuevo personal que se incorpore a la empresa.”
- “Lo más reseñable es que realmente se consigue que todas las personas que están participando en el proceso lo entenderán de la misma manera, con lo que será más fácil lograr motivarlas a conseguir procesos más económicos en tiempo y costes y mejorar las relaciones internas entre los cliente-proveedor del proceso.”

## **2.2.10 EMPRESA**

### **2.2.10.1 PRESENTACION**

“MANCORA MARKET E.I.R.L.”. Inicio su actividad el 01 de setiembre del 2014, constituida mediante escritura pública el 14 de febrero del 2014, mediante Oficina Registral Sullana, según Numero de Partida 11066770. Al 31 de diciembre del 2015, cuenta con un capital suscrito y pagado de S/. 50000.00 y tiene como Titular a la Señora Rosa Mercedes Soria Ramírez.

La empresa MANCORA MARKET E.I.R.L. es una empresa dedicada a: Comercialización de productos de bazar, perfumería, licores, cerveza y Gaseosa. Importación, exportación, Distribución y comercialización al por mayor y menor de artículos de primera necesidad, de alimentos y bebidas en su estado natural y procesado, frutas, menestras, alimentos enlatados, dulces, Golosinas, Caramelos, Harinas, Cereales, Granos, Verduras, Carnes, Lácteos y de abarrotes en General; así como de artículos de ferretería, de juguetería y artículos de oficina, Cocina, limpieza, y envases descartables, pudiendo actuar como agente representante de empresas nacionales y extranjeras. Elaboración, comercialización de productos de panadería y pastelería.

Siendo sus principales clientes: Turistas, consumidores Finales y Empresarios

## 2.2.10.2 GIRO DEL NEGOCIO

Comercialización (Compra y Venta de artículos de primera necesidad, alimentos, bebidas, frutas, menestras, alimentos enlatados, dulces, Golosinas, Caramelos, Harinas, Cereales, Granos, Verduras, Carnes, Lácteos y de abarrotes en General.

## 2.2.10.3 DEFINICION DEL NEGOCIO

Empresa dedicada a la comercialización de Artículos de primera necesidad y Abarrotes en General cuentan con una disponibilidad de ir ampliando la gama de productos

## 2.2.10.4 RÉGIMEN TRIBUTARIO

la empresa para la comercialización tiene 1 modalidad, para sus ventas solo se dan al contado, debido a que normalmente se vende a personas naturales o consumidores finales, en el caso de las compras son al crédito y al contado, debido a que los importes son altos.

En relación al tratamiento tributario, se debe considerar que la empresa es contribuyente de los siguientes tributos:

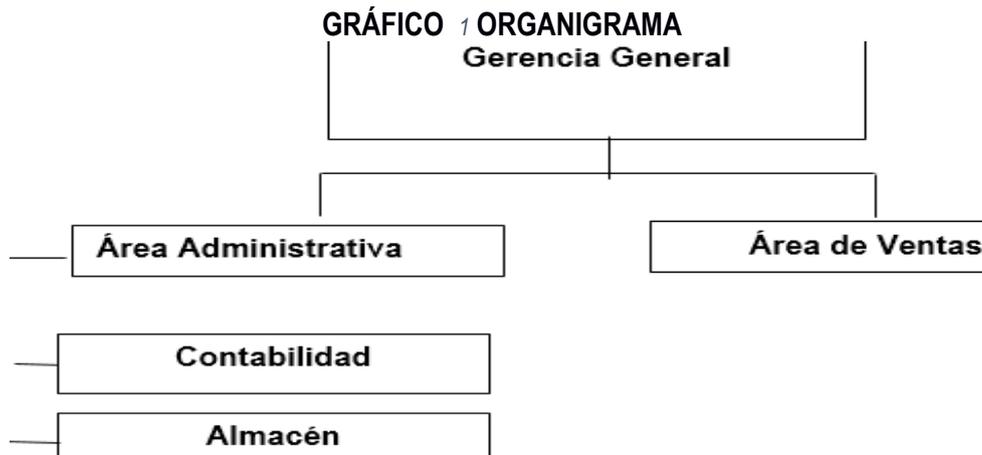
Tabla 1  
Tributos

<b>Tributos</b>	<b>Descripción</b>
Impuestos	IGV
Contribuciones sociales	Es Salud ONP

Libros de contabilidad exigibles:

- \* Registro de Compras
- \* Registro de Ventas
- \* Libro Diario

## 2.2.10.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Elaboración propia.

## 2.2.10.6 MISIÓN

La misión de la empresa Máncora Market E.I.R.L, es permanecer y crecer Distrital y Regionalmente, mediante la preferencia de sus clientes y la comercialización de la variedad de productos que ofrece, con una excelente calidad, atención y servicio.

## 2.2.10.7 VISIÓN

Ser una empresa en constante crecimiento, pudiendo competir con otras empresas del mismo rubro, y ofreciendo productos de alta calidad.

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

### 2.3.1 CONTROL INTERNO

La página web Contraloría (s/f) “es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.”

### 2.3.2 TIPOS DE CONTROL

De acuerdo con Johan (s/f) “se clasifican en:

1. Control sobre las Políticas.
2. Control sobre los Procedimientos.
3. Control sobre el Personal.
4. Control de la Producción.
5. Control sobre las Ventas.

6. Control sobre las Existencias.”

### 2.3.3 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

De acuerdo con Salvatierra Zapata (2009) “el control es un proceso cíclico y repetitivo. Está compuesto de cuatro elementos que se suceden:”

1. Establecimiento de estándares.
2. Evaluación del desempeño.
3. Comparación del desempeño con el estándar establecido.
4. Acción correctiva.

### 2.3.4 PROCESOS DE CONTROL

*“Existe los siguientes procesos de control:*

- *Establecimiento de estándares de actuación: Estos estándares se derivan de los objetivos establecidos durante la planificación.*
- *Medición de Resultados reales: Es necesario de un método económico y fiable que mida la actuación o los resultados realmente conseguidos.*
- *Comparación de Resultados: Es la comparación de métodos reales con los estándares.*
- *Adopción de acciones correctoras: Si las desviaciones se encuentran dentro de los márgenes de tolerancia no se introduce cambio alguno, pero si se estima una desviación excesiva, es responsabilidad del directivo hacer los pertinentes cambios para conseguir resultados.” (Salvatierra Zapata, 2009)*

### 2.3.5 PRINCIPIOS DE CONTROL

Según con Unicauca (s/f) “el control interno es un medio no un fin en sí mismo, es un proceso desarrollado por el personal de la organización y no puede ser considerado infalible, ofreciendo solamente una seguridad razonable. Por lo tanto, no es posible establecer una receta universal de control interno que sea aplicable a todas las organizaciones existentes. Sin embargo, es posible establecer algunos principios de control interno generales así:

- Deben fijarse claramente las responsabilidades. Si no existe delimitación el control será ineficiente.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separados. No se puede ocupar un punto control de contabilidad y un punto control de operaciones.

- Deben utilizarse todas las pruebas existentes, para comprobar la exactitud, tener la seguridad de que las operaciones se llevan correctamente.
- Ninguna persona individual debe tener a su cargo completamente una transacción comercial. Una persona puede cometer errores, es posible detectarlos si el manejo de una transacción está dividido en dos o más personas.
- Debe seleccionarse y entrenarse cuidadosamente el personal de empleados. Un buen entrenamiento da como resultado más rendimiento, reduce costos y los empleados son más activos.
- Si es posible se deben rotar los empleados asignados a cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar vacaciones entre las personas de confianza. La rotación evita la oportunidad de fraude.
- Las instrucciones de cada cargo deben estar por escrito. Los manuales de funciones cuidan errores.
- Los empleados deben tener póliza de fianza. La fianza evita posibles pérdidas a la empresa por robo.
- No deben exagerarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad de partida doble. También se cometen errores
- Deben hacerse uso de las cuentas de control con la mayor amplitud posible ya que prueban la exactitud entre los saldos de las cuentas.”

## **2.3.6 ESTRATEGIAS DE CONTROL**

Analizando a Johnson & Scholes (2004), “la estrategia no es de ahora, es de siempre. Así es como encontramos a la estrategia militar y también la diplomática que coexisten desde los inicios de la historia. Luego con el crecimiento de las sociedades y la creciente complejidad de los conflictos sociales, los hombres de estado y los militares estudiaron, codificaron y probaron los conceptos estratégicos esenciales hasta lograr una estructura coherente de principios.”

## **2.3.7 INSTRUMENTOS DE CONTROL**

Según Ángel (2012) los instrumentos más comúnmente empleados para efectuar el control son:

- Informes
- Auditorias
- Estudios de tiempo y movimiento.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE**

**CONTROL INTERNO.** - Conjunto de acciones y procedimientos con los cuales dan seguridad razonable a la gerencia respecto al control en la empresa

**MÁNCORA MARKET E.I.R.L.** - se encuentra dentro del sector COMERCIAL. Registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA localizada en Mancora / Talara / Piura.

## **2.4.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE**

**CONTROL INTERNO.** - Proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad diseñada con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en la empresa.

**MÁNCORA MARKET E.I.R.L.** - Es una empresa dedicada a compra venta de productos varios.

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS PRINCIPAL Y DERIVADAS**

#### **3.1.1 HIPÓTESIS GENERAL**

El Diseño de un Sistema de Control Interno en el Área de Almacén contribuirá a obtener un Control en la Gestión de los Inventarios de la 'MÁNCORA MARKET E.I.R.L.' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.

### **3.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- 1.** Se logra determinar las características de la empresa 'MANCORA MARKET E.I.R.L.' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.
- 2.** Se logra determinar las características del Control Interno en la empresa 'MANCORA MARKET E.I.R.L.' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.
- 3.** Se diseñan los formatos a utilizar en los procesos funcionales dentro de la empresa 'MANCORA MARKET E.I.R.L.' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.
- 4.** Con la elaboración del manual de funciones se estandariza las actividades a realizar por los trabajadores de la empresa 'MANCORA MARKET E.I.R.L.' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.

### 3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Tabla 2 Matriz Operacional De Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Control Interno	Conjunto de acciones y procedimientos con los cuales dan seguridad razonable a la gerencia respecto al control en la empresa	Proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad diseñada con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en la empresa.	Ambiente de Control	1 ¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno formalmente implementado?	- Si. - Parcialmente. - No.	Cuestionario
				2 ¿Existe algún proceso de reclutamiento para el requerimiento de personal?		
				3 ¿La honestidad y la ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores?		
				4 ¿Existen acciones correctivas cuando un trabajador comete una violación al código de conducta?		
				5 ¿La empresa dispone del personal necesario en número, capacidad, conocimiento y experiencia para llevar a cabo su misión?		
				6 ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?		
			Evaluación de riesgos	7 ¿Tiene la empresa definidos sus objetivos?	- Malo - Regular. - Bueno	

			8 ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?		
			9. ¿Se dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta correspondiente ante los riesgos identificados?		
		Actividades de Control Gerencial	10. ¿En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales frente al desempleo?	- Si. - Si parcialmente. - No.	
			11. ¿El personal fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?		
		Información y Comunicación	12. ¿La información del área se selecciona, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?	- Si. - Si parcialmente. - No.	
			13. ¿Se utiliza la información como herramienta de supervisión?		
			14. ¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?		
		Supervisión	15. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?	- Si. - Si parcialmente. - No.	
			16. ¿Se están cumpliendo las metas programadas?		

Fuente: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La investigación corresponde al tipo descriptivo, porque se describirán el comportamiento de las variables en el ámbito de investigación

El nivel de la investigación corresponde al nivel no experimental, porque no se manejan las variantes en estudio, solo se describirán las propiedades de las mismas.

### **4.2 DESCRIPCIÓN DEL AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio se desarrollará en Empresa MANCORA MARKET E.I.R.L., localizada en la ciudad de Piura, en el año 2017.

### **4.3 POBLACION Y MUESTRA**

Se contó como población al personal de la Empresa MANCORA MARKET E.I.R.L., no se aplicó ninguna técnica de muestreo ya que la población fue pequeña, la empresa cuenta con 10 personas.

### **4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

En la investigación se utilizará la técnica de la encuesta, y como instrumento se utilizará el cuestionario de preguntas cerradas el cual será aplicado al personal de la Empresa MANCORA MARKET E.I.R.L. de la ciudad de Piura.

### **4.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTOS**

En cuanto a la validación del instrumento, se puede indicar que, para ser validado un determinado instrumento, se debe atender a los criterios de validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo, que sumados generan lo que se conoce como validez total.

Existen dos tipos de validez:

- Cualitativa. - por ejemplo, Juicio de Expertos
- Cuantitativa. - por ejemplo, Alfa de Cronbach

En cuanto a la confiabilidad del instrumento se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicarlo por segunda vez en condiciones similares como sea posible.

De acuerdo con Bernal (2000) afirma que la pregunta clave para determinar la confiabilidad de un instrumento de medición es: *“Si se miden fenómenos o eventos una y otra vez con el mismo instrumento de medición ¿Se obtienen los mismos resultados u otros similares?, Si la respuesta es afirmativa, se puede decir que el instrumento es confiable”*

#### **4.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Los datos se obtienen de la muestra que se deseado, la cual si cumple con los estándares para el interés del que investigó. Aplicando el instrumento de evaluación y las respuestas obtenidas se codificarán para su respectiva tabulación.

Para que la investigación sea comprendida e interpretada de manera adecuada, se iniciara aplicando los instrumentos de información a la muestra seleccionada para poder obtener la información necesaria de la Empresa MANCORA MARKET E.I.R.L. de la ciudad de Máncora - Talara.

Posteriormente se van a elaborar gráficos junto con cuadros estadísticos en función a la información que se ha recaudado, para así poder analizar e interpretar los resultados obtenidos, que están en función de los objetivos de la presente investigación

Luego de la interpretación de los resultados, seguirán las recomendaciones que permitan a la empresa mejorar la gestión financiera para que de esta manera cumpla con los objetivos trazados organizacionalmente.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1. RESULTADOS PARCIALES

Tabla 3

*Tiene formalmente implementado un sistema de control interno*

ITEM	n	%
Si	0	0%
Si, parcialmente	2	20%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 3 muestran que el 80% de los encuestados indican la inexistencia de un sistema de control interno, el 20% indica que parcialmente existe.

*Gráfico 1 Implementación formal de un Sistema de Control Interno*

**Nota:** Fuente: Tabla 4

Tabla 4

*Proceso de reclutamiento para el requerimiento de personal*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	2	20%
No	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 4 muestran que el 70% de los encuestados indican que en la empresa no cuentan con un proceso de reclutamiento para el requerimiento de personal, el 20% indica que cuentan con uno de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que si cuentan con un proceso de reclutamiento para el requerimiento de personal.

*Gráfico 2 Proceso de reclutamiento para requerimiento de personal.*

**Nota:** Fuente: Tabla 4

Tabla 5

*La honestidad y la ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores.*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	2	20%
No	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 6 muestran que el 70% de los encuestados indican que en la empresa no prevalecen la honestidad y la ética en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores, el 20% indica que si prevalecen la honestidad y la ética de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que si prevalecen la honestidad y la ética en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores.

*Gráfico 3 Honestidad y la Ética prevalecen en las políticas del trato con los trabajadores.*

**Nota:** Fuente: Tabla 5

Tabla 6

*Acciones correctivas cuando un trabajador comete violación al código de conducta.*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	1	10%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 6 muestran que el 80% de los encuestados indican que en la empresa no cuentan con acciones correctivas cuando un trabajador comete violación al código de conducta, el 10% indica que cuentan con uno de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que si cuentan con acciones correctivas cuando un trabajador comete violación al código de ética.

*Gráfico 4 Acciones correctivas por violación al código de conducta.*

**Nota:** Fuente: Tabla 6

Tabla 7

*Personal con capacidad, conocimiento y experiencia para llevar a cabo su misión.*

ITEM	n	%
Si	0	0%
Si, parcialmente	1	10%
No	9	90%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 7 muestran que el 90% de los encuestados indican que la empresa no cuenta con personal con capacidad, conocimiento y experiencia para llevar a cabo su misión, el 10% indica que cuenta con personal de manera parcial.

*Gráfico 5 Controles Implementados Documentados en el Manual de Procedimientos*

**Nota:** Fuente: Tabla 7

Tabla 8

*Plan anual de capacitación.*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	2	20%
No	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 8 muestran que el 70% de los encuestados indican que la empresa no cuenta con un plan anual de capacitación, el 20% indica que, si cuenta de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que el Plan si se encuentra implementado.

*Gráfico 6 Plan anual de capacitación*

**Nota:** Fuente: Tabla 8

Tabla 9  
*Tiene definidos sus objetivos.*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	2	20%
No	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 9 muestran que el 70% de los encuestados indican que la empresa no tiene definidos sus objetivos, el 20% indica que si los tiene establecidos de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que si tiene definidos sus objetivos.

*Gráfico 7 Plan anual de definición de objetivos*

**Nota:** Fuente: Tabla 9

Tabla 10  
*Actividades para identificación de Riesgos internos y externos.*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	1	10%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 10 muestran que el 80% de los encuestados indican que no se implementan actividades para la identificación de riesgos internos y externos, el 10% indica que las actividades se implementan de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que si se implementan actividades para identificación de riesgos internos y externos.

*Gráfico 8 Actividades para identificar riesgos internos y externos.*

**Nota:** Fuente: Tabla 10

Tabla 91

*Procedimiento para desarrollar respuesta ante los riesgos identificados.*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	1	10%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 11 muestran que el 80% de los encuestados indican que no se implementa procedimientos para desarrollar respuesta ante los riesgos identificados, el 10% indica que se implementan de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que si se implementan procedimientos para desarrollar respuestas a los riesgos identificados.

*Gráfico 9 Procedimiento para desarrollar respuesta ante los riesgos identificados.*

**Nota:** Fuente: Tabla 11

Tabla 102

*Informes sobre evaluación de sus objetivos y metas individuales frente al desempleo*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	1	10%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 12 muestran que el 80% de los encuestados indican que no se documenta informes sobre evaluación de objetivos y metas individuales frente al desempleo, el 10% indica que se documenta de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que si se documentan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales frente al desempleo.

*Gráfico 10 Documentación sobre informe de objetivos y metas individuales frente al desempleo.*

**Nota:** Fuente: Tabla 12

Tabla 113

*El personal fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña.*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	1	10%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 13 muestran que el 80% de los encuestados indican que el personal no fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña, el 10% indica que se realiza la selección y capacitación de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que si se realiza la selección y capacitación.

*Gráfico 112 Selección y capacitación del personal.*

**Nota:** Fuente: Tabla 13

Tabla 124

*La información del área se selecciona, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones.*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	1	10%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 14 muestran que el 80% de los encuestados indican que no se selecciona, evalúa y sintetiza la información para la toma de decisiones, el 10% indica que, si realiza de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que, si selecciona, evalúa y sintetiza la información para la toma de decisiones.

*Gráfico 123 Selección, evaluación y sinterización de la información para la toma de decisiones.*

**Nota:** Fuente: Tabla 14.

Tabla 135

*Utilización de la información como herramienta de supervisión.*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	1	10%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 15 muestran que el 80% de los encuestados indican que no se utiliza la información como herramienta de supervisión, el 10% indica que, si realiza, pero de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que si se utiliza la información como herramienta de supervisión para la toma de decisiones.

Gráfico 134 *Evaluación de la Efectividad de las Actividades de Control*

**Nota:** Fuente: Tabla 15.

Tabla 146

*Canales de comunicación para que los trabajadores informen sobre posibles irregularidades.*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	1	10%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 16 muestran que el 80% de los encuestados indican que no existen canales de comunicación para que los trabajadores informen sobre posibles irregularidades, el 10% indica que, si existen pero de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que los canales de comunicación para que los trabajadores informen sobre posibles irregularidades, están parcialmente implementados.

Gráfico 145 *Contribución de las Actividades de Control para la Información*

**Nota:** Fuente: Tabla 16.

Tabla 157

*Monitoreo continuo por parte de la administración.*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	1	10%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 17 muestran que el 80% de los encuestados indican que no existe un monitoreo continuo por parte de la administración, el 10% indica que si existe monitoreo pero de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que si existe monitoreo continuo por parte de la administración de la empresa.

*Gráfico 156 Monitoreo Continuo por parte de la administración.*

**Nota:** Fuente: Tabla 17.

Tabla 168

*Cumplimiento de metas programadas.*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	1	10%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 18 muestran que el 80% de los encuestados indican que no se cumplen las metas programadas, el 10% indica que si existe cumplimiento de metas programadas pero de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que si existe cumplimiento de metas programadas.

*Gráfico 167 Cumplimiento de metas programadas.*

**Nota:** Fuente: Tabla 18.

## 5.1. RESULTADOS GENERALES

Fichas Análisis Recolección de datos por Área correspondientes a la Empresa Máncora Market E.I.R.L.

Tabla 17 Ficha de Análisis del Área Administrativa

ÁREA ADMINISTRATIVA	
En la presente ficha se detalla los procesos que se desarrollan en el área mencionada, la cual sus procesos se encargan en la gestión de los recursos tanto para su operatividad, para vender y la supervisión de cada uno de las demás áreas que conforma la empresa.	
Responsable:	
Procesos	Descripción
Compra de Mercadería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa trabaja con varios proveedores.</li> <li>• La orden de compra se realiza mediante la visita de del representante de ventas de cada proveedor.</li> <li>• Las compras se realizan al crédito con un plazo determinado de pago.</li> </ul>
Control y Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gerencia y/o Administración no realiza supervisión ni monitoreo (auditorías internas) periódicas para conocer oportunamente el correcto desarrollo de los procesos que se realizan por cada área que conforman la empresa, ni tampoco cuenta con un área personal para realizar los procesos de control.</li> </ul>
Revisión de la Información Contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa adquiere los servicios de un contador externo, para la elaboración de los estados financieros y obligaciones tributarias; El Administrador realiza la validación de la información que le brindada por el área de contabilidad para luego ser envía al contador externo.</li> </ul>
Cierre de Caja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa cuenta con un área de caja y un responsable, la función que realiza el administrador es que, al cierre del día, genera un reporte de resumen de todas las ventas entregas en el día al contado, para luego hacer en cuadro con las facturas de ventas, los vales de pago y el efectivo disponible.</li> <li>• También se encarga de realizar la liquidación de caja chica que cuenta la empresa, haciendo un cuadro con el efectivo y los comprobantes generado por los gastos y esto se realiza todos los días.</li> </ul>

Nota: Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18 Ficha de Análisis de Área de Ventas

<b>ÁREA DE VENTAS</b>
El área de ventas es la que se encarga propiamente dicha de las ventas y la distribución de los productos, teniendo como prioridad la satisfacción de sus clientes. A continuación, se detalla los procesos que involucra al área mencionada:
Responsable:

PROCESOS	DESCRIPCION
Contratación de talentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>El área de ventas cuenta con la contratación de 3 vendedores.</li> </ul>
Planificación de ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>El registro de las ventas se realiza de forma manual utilizando talonarios de boletas y facturas.</li> </ul>
Forma de pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las ventas se realizan al contado.</li> </ul>

Nota: Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19 Ficha de Análisis del Área de Almacén

<b>ÁREA DE ALMACEN</b>
El área de almacén debe ser un lugar limpio, estructurado y organizado para poder realizar un control adecuado y proteger los activos de la empresa. A continuación, se detalla los procesos que se desarrollan en el área mencionada.
Responsable:

PROCESOS	DESCRIPCION
Recepción de Mercadería	Respecto a la recepción de la mercadería no tienen establecido un horario de atención para los proveedores. La zona de descarga lo realizan cerca a la puerta de ingreso de la tienda. La revisión de la mercadería se realiza con la guía de remisión del proveedor y la revisión de la mercadería lo realiza el encargado de almacén.
Almacenamiento	Una vez recepcionada la mercadería y haber realizado las verificaciones del producto que estén en buen estado y con las especificaciones exactas se procede a realizar el almacenamiento del producto que es realizado por el encargado del almacén.
Orden y Clasificación	El orden y la clasificación de la mercadería está a cargo de todo el personal de almacén, la cual no está establecida de acuerdo al movimiento de salida que tiene cada producto, generando a las dificultades en el despacho de la mercadería. Los pasillos y espacios marcados no cuentan con una identificación lo cual no facilita su rápida ubicación.
Rotación de Stock	El área de almacén no aplica Stock de mínimos y máximos, debido que los productos tienen rápida rotación.
Seguridad e Higiene	No se cumple con las revisiones periódicas de los

	<p>extintores contra incendios lo cual ante una situación de emergencia puedan encontrarse no apto para su uso.</p> <p>La realización de sanitarios se realiza cada 4 meses.</p>
Supervisión y control	<p>La entrada de mercadería al área de almacén se realiza mediante un documento en este caso la guía de remisión que es generado por el proveedor y respecto a la salida mediante el vale de carga que es generada por el área de administración.</p> <p>No está establecido el ingreso restringido a toda persona ajena al área y se refleja con el ingreso de los cuadrilleros de la unidad de abastecimiento.</p> <p>Las funciones que se realizan en el almacén como la recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho de la mercadería y ayuda en el control de inventarios, no están definidas para cada personal.</p> <p>Los inventarios se realizan cada 9 meses y son realizados por el área administrativa y gerencia, pero las diferencias encontradas como resultado de inventarios no son informadas al área de contabilidad.</p> <p>El jefe de almacén no lleva un control interno de las entradas y salidas de mercadería que se realiza a diario.</p>
Despacho	<p>El despacho de la mercadería se realiza con el documento de venta correspondiente.</p>

Nota: Fuente: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN**

### **6.1 POR COMPONENTE DE CONTROL**

#### **6.1.1 AMBIENTE DE CONTROL**

Al describir las características de control interno en el ambiente de control se tienen que los resultados de la aplicación del instrumento indican lo siguiente: el 80% de los encuestados indican que en la empresa Máncora Market E.I.R.L., no existe un sistema de control interno formalmente implementado, el 70% indica que no existe un proceso de reclutamiento para el requerimiento de personal, un 70% indica que la honestidad y la ética no prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores, el 80% indica que no existen acciones correctivas cuando un trabajador comete violación al código de conducta, un 90% indica que no existe personal en número, capacidad, conocimiento y experiencia para llevar a cabo su misión y el 90% de los encuestados indican que en la empresa no cuenta con un plan de capacitación anual.

#### **6.1.2 EVALUACION DE RIESGOS**

Los resultados de la aplicación del instrumento indican que el 80% de los encuestados indican que en la empresa no tienen definidos los objetivos en capacitación del personal, 80% de los trabajadores de la empresa no tienen identificados los riesgos internos y externos y el 80% indica en la empresa no dispone de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta correspondiente a los ante los riesgos identificados.

#### **6.1.3 ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL**

Los resultados muestran que el 80% de los encuestados afirma que en la empresa cada responsable no preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales frente al desempleo, el 80% indica que el personal no está debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña.

#### **6.1.4 INFORMACION**

Los resultados de muestra que el 80% de los encuestados indica que las áreas no seleccionan, evalúan y sintetizan la información para la toma de decisiones, el 80% indica que no se utiliza la información como herramienta de supervisión y el 80% indica que no se han establecido canales de comunicación como para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades.

## 6.1.5 SUPERVISION

Los resultados indican que el 80% los encuestados afirman que no existe un monitoreo continuo por parte de la unidad administrativa de la empresa y el 80% de los encuestados indica que no se están cumpliendo con las metas programadas.

## 6.2 POR ÁREA EMPRESARIAL

### 6.2.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

Tabla 20

*Análisis del Área Administrativa*

Áreas de la Empresa	Resultados
Área de Administración	En base a la recolección de datos que se llegó a realizar, se obtuvo como resultado que el área de administración es el área que se carga de la gestión de la operatividad de la empresa, donde se lleva un control de las compras, ventas de mercadería debido a que el desarrollo de estos procesos se realiza mediante el control del programa MS Excel, validación de la información contable entregada por el área de contabilidad para luego ser otorgada al contador externo otra de las funciones que realiza es el cierre de caja conjuntamente con la responsable del área.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

### 6.2.2 ÁREA DE VENTAS

Tabla 21

*Análisis del Área de Ventas*

Áreas de la Empresa	Resultados
Área de ventas	En la aplicación de la ficha de recolección de datos al área correspondiente se llegaron a los siguientes resultados de que el área de ventas cuenta con un supervisor (jefe de área) más 2 vendedores. Las ventas se realizan al contado, los clientes que gozan de este beneficio brindado por la empresa son los que cuentan con un negocio de restaurante y panadería. El supervisor se encarga de realizar las planificaciones de las ventas respecto a las promociones, objetivos del logro del mes que deben cumplir con sus vendedores,

Nota: Fuente: Elaboración Propia.

## 6.2.3 ÁREA DE ALMACÉN

Tabla 22

Análisis del Área de Almacén

Áreas de la Empresa	Resultados
Área de Almacén	<p>Al realizar la aplicación de la recolección de datos en el área de almacén se obtuvo como resultado que la empresa cuenta con un almacén, con un solo jefe que lleva el control. Respecto al proceso de recepción de la mercadería la empresa no tiene establecido un horario, zona de descarga. La revisión de la mercadería lo realiza el jefe de almacén con el documento de picking o guía de remisión en los casos que se realice la recepción de dos unidades de abastecimiento el jefe asigna a uno de los vendedores para su apoyo con el control respectivo. En relación al proceso de almacenamiento de la mercadería se aplica el método PEPS.</p> <p>En el proceso del orden, clasificación de la mercadería está a cargo de todo el personal y su orden no está designada en base a la necesidad del movimiento de la salida de cada producto y sus zonas o espacios no se encuentran identificados por su código de producto lo cual no facilita su rápida ubicación. El área de almacén no aplica el stock de mínimos y máximos porque sustentan que los productos tienen rápida rotación.</p> <p>En el proceso de despacho es realizado por todo el personal y no cuentan con un código que diferencia a cada producto, pero al momento de realizar este proceso los ayudantes no identifican con precisión los productos por su código y realizan el despacho por la descripción, generando en oportunidades cruce de códigos.</p> <p>Las devoluciones se realizan mediante un trato directo con los vendedores. No se realiza un registro de entrada o salida del producto solo se ubica en su respectivo lugar.</p> <p>En el área no tienen definidas los procesos por cada personal porque todos realizan los procesos de recepción, orden, almacenamiento despachos y devoluciones y se debe por la falta de personal en el área.</p> <p>Los inventarios son realizados cada 3 a 4 meses y se llevan a cabo por la parte administrativa y gerencia los cuales los resultados que generalmente se encuentran son faltante y sobrantes en los productos, debido al mal control.</p>

# CONCLUSIONES

**H1. Se logra determinar las características de la empresa 'MANCORA MARKET E.I.R.L.' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.**

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, es una es una pequeña empresa cuyos principales clientes son: Turistas, consumidores Finales y Empresarios

Cuenta con una sola modalidad de comercialización, para sus ventas solo se dan al contado, debido a que normalmente se vende a personas naturales o consumidores finales.

Se encuentra obligada a llevar los siguientes libros contables: Registro de Compras, Registro de Ventas y Libro Diario, además de estar sujeta al Régimen General del Impuesto a la Renta estando afecta además al pago de contribuciones sociales: ONP y EsSalud, por los trabajadores en planilla.

Por lo tanto, se concluye que la hipótesis H1 si se cumple.

**H2. Se logra determinar las características del Control Interno en la empresa 'MANCORA MARKET E.I.R.L.' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.**

De la aplicación del instrumento de evaluación del control interno en la empresa Máncora Market E.I.R.L., demuestran lo siguiente:

- Ambiente de Control: no existe un sistema de control interno formalmente implementado, tampoco existe un proceso de reclutamiento para el requerimiento de personal, la honestidad y la ética no prevalecen en las políticas establecidas para el trato con el personal, tampoco existen acciones correctivas cuando un trabajador comete violación al código de conducta, no se dispone de personal suficiente en número, capacidad, conocimiento y experiencia para llevar a cabo su misión, asimismo no cuenta con un plan anual de capacitación.
- Evaluación de Riesgos: no cuentan con un Plan que le permita definir claramente sus objetivos, asimismo no tiene identificados los riesgos internos y externos y no dispone de un procedimiento que le permita desarrollar la respuesta correspondiente ante los riesgos identificados.
- Actividades de Control Gerencial: Los responsables de cada área no preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales frente al desempleo y el personal no es debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña.

- Información: Las áreas de la empresa no selecciona, evalúa y sintetiza la información para la toma de decisiones, no utiliza la información como herramienta de supervisión y no hay establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades.
- Supervisión: los componentes del control no funcionan debidamente en la unidad administrativa, no se existe un monitoreo continuo de las actividades en la empresa y no se cumplen con las metas programadas.

Por lo tanto, se concluye que la hipótesis H2 si se cumple.

**PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES.**

**MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES DE LA EMPRESA  
MÁNCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD  
LIMITADA**

<b>Control de ediciones</b>			
<b>Rev.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
1	ELABORACIÓN		
2	REVISIÓN		

## **INTRODUCCIÓN**

El Manual de Organización y Funciones es un documento especializado que contiene normas de gestión institucional donde se precisa y determina la estructura y las tareas básicas y específicas de los puestos de trabajo; así como las deberes y funciones de cada cargo; cuyo cumplimiento contribuye al logro de los objetivos funcionales de cada área, encuadrado dentro de los principios de eficiencia y eficacia, a efecto de estar encaminados hacia el logro de los objetivos esperados.

Este documento de gestión institucional proporciona información de los nexos de autoridad, subordinación y organización, así como los requerimientos mínimos para cada cargo; además de las condiciones de trabajo y las directrices generales por las que se regirá la gestión actual, a efecto de garantizar que la ejecución de todas las actividades, se realicen según los requerimientos prescritos en el presente manual.

El presente Manual de Organización y Funciones proporciona información que posibilita el desarrollo de aprehensión y entrenamiento del reciente recurso humano y sirve de guía a los colaboradores en ejercicio, admitiendo comprender con transparencia las funciones específicas y las obligaciones a las que han sido asignados.

## **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

“MANCORA MARKET E.I.R.L.”. Inicio su actividad el 01 de setiembre del 2014, constituida mediante escritura pública el 14 de febrero del 2014, mediante Oficina Registral Sullana, según Numero de Partida 11066770. Al 31 de diciembre del 2015, cuenta con un capital suscrito y pagado de S/. 50000.00 y tiene como Titular a la Señora Rosa Mercedes Soria Ramírez.

La empresa MANCORA MARKET E.I.R.L. es una empresa según su objeto social dedicada a: Compra – venta, de productos de bazar, perfumería, licores, cerveza y Gaseosa. Importación, exportación, Distribución y compra y venta al por mayor y menor de artículos de primera necesidad, de alimentos y bebidas en su estado natural y procesado, frutas, menestras, alimentos enlatados, dulces, Golosinas, Caramelos, Harinas, Cereales, Granos, Verduras, Carnes, Lácteos y de abarrotes en General; así como de artículos de ferretería, de juguetería y artículos de oficina, Cocina, limpieza, y envases descartables, pudiendo actuar como agente representante de empresas nacionales y extranjeras. Elaboración, comercialización de productos de panadería y pastelería.

Siendo sus principales clientes: Turistas, consumidores finales y empresarios

## **1 OBJETIVOS Y CAMPO DE APLICACIÓN**

El presente manual de Organización y Funciones de la empresa Máncora Market E.I.R.L. tiene como objetivos:

- Instituir las tareas propias de cada una de las unidades que conforman la estructura orgánica de la empresa.
- Establecer el marco normativo y métodos de carácter interno; los cuales deben ser puestos en práctica por el personal que labora en la empresa, a fin de facilitar su funcionamiento, con el fin de mejorar la calidad del servicio.
- Suministrar información a cada una de las áreas sobre la organización de la empresa, para un mejor acoplamiento, facilidad de información principal y apropiado cumplimiento de las actividades habituales en los procesos.
- Fijar la posición de cada una de las áreas dentro de la estructura orgánica general de la empresa, así como su nivel jerárquico y dependencia funcional y administrativa.
- Impulsar y propiciar una excelente gestión y capacidad de respuesta frente a los requerimientos específicos que sirven de apoyo a la obtención de resultados de calidad en el logro de los objetivos planteados por la alta gerencia.
- Garantizar la gestión administrativa que se brinda en las áreas establecidas en la empresa, utilizando recursos de la misma.

Alcance:

- El presente compendio es dedicado a todos los colaboradores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.; debiendo ser aplicado y respetado con carácter obligatorio a fin de obtener un mejor desenvolvimiento en el desempeño de las labores ejecutadas dentro de cada proceso, y así facilitar una sana gestión dentro de la organización.

## **2 CONTENIDO Y FINALIDAD**

### **2.1 Contenido:**

- El presente Manual (MOF) presenta el ordenamiento general orgánico de la Empresa Máncora Market E.I.R.L., y de cada una de sus áreas, así como sus ocupaciones específicas, líneas de mando, coordinación y responsabilidad. Es además de aplicación exclusiva para los cargos establecidos en la empresa.

### **2.3 Finalidad:**

- Posibilitar el método de inducción de personal, brindando información oportuna al nuevo talento humano, referente al correcto desenvolvimiento de las funciones conferidas a cada cargo o puesto de trabajo.
- Hacer de conocimiento al personal de forma clara y bien definida las actividades, líneas de jerarquía y atribuciones que corresponden a cada una de las partes integrantes de la organización.

## **3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

- **ENTIDAD:** Unidad económica que tiene control sobre recursos, acepta responsabilidades de contraer y cumplir compromisos, y realiza una actividad económica.

- **ORGANIGRAMA:** Son diagramas que representan de manera gráfica y simplificada la estructura formal, jerarquías y relaciones funcionales de la empresa.
- **ORDEN DE COMPRA:** Es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido.
- **SOLICITUD DE COMPRA:** Formato de funcionamiento interno, donde una cierta área solicita al responsable de compra, que adquiera determinados productos.
- **PROVEEDOR:** Aquel tercero que abastece a la empresa de productos u otros suministros, para su desarrollo y funcionamiento.
- **GESTION DEL TALENTO HUMANO:** conjunto integrado de los métodos de la empresa, diseñados para provocar, motivar, tramitar, desarrollar y conservar a los cooperadores; con la finalidad que la organización en colaboración con cada uno de los empleados logre la ejecución de las habilidades establecidas y el éxito de los objetivos.
- **PUNTO DE REORDEN:** Es la cantidad mínima de las existencias de un producto en el cual se indica la necesidad de realizar un pedido o un resurtido.
- **ACTIVIDADES:** Conjunto de tareas que se realizan para la consecución de objetivos propuestos.

## **4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**



*Gráfico*

*17*

*Organigrama*

*de*

*la*

*Empresa*

*Mancora*

*Market*

*E.I.R.L.*

## **5 MISIÓN Y VISIÓN**

### **5.1 Misión**

“Somos una empresa que compra y vende productos de alta demanda requeridos por todos los estratos de la sociedad, de calidad certificada, brindamos un óptimo servicio, cumpliendo con los tiempos de entrega y disponibilidad del producto; garantizando la plena satisfacción de nuestros clientes.”

### **5.2 Visión**

“Creemos que existimos para ser una empresa líder en comercialización en el mercado regional, con productos de excelente calidad y precios competitivos, en la venta y distribución de productos de consumo masivo. Apoyando y fortaleciendo nuestros canales de distribución”

## 6 POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO

Las presentes políticas de cumplimiento son las lineamientos que guiarán la conducta de todo el trabajador que conforma la empresa Máncora Market E.I.R.L., y éstas deberán ser cumplidas por cada uno de los colaboradores:

1. Brindar atención personalizada a fin de fidelizar al cliente y captar nuevos compradores.
2. Cumplir con los horarios de trabajo establecidos, poniendo en práctica valores corporativos como la puntualidad y responsabilidad para con la empresa.
3. Realizar de manera óptima las tareas de cada uno de los cargos desempeñados tal como lo dicta el manual de funciones.
4. El personal remoto está obligado a colaborar con el procedimiento de estimular al nuevo personal, otorgándole las facilidades y habilidades en las actividades a ejecutar, contribuyendo una oportuna familiarización.
5. Generar espacios de comunicación y difusión de información necesaria para alcanzar el logro de los objetivos de la empresa.
6. Velar por la mejora del clima organizacional, generando un grato ambiente de trabajo enmarcado en el respeto, amabilidad, empatía, tolerancia, colaboración, confianza y motivación.
7. Todo colaborador está obligado a atribuirse procedimientos rutinarios de trabajo seguro, disponer y comunicar toda cualidad o hecho que pueda ocasionar daños a los colaboradores, materiales y medio ambiente; usando adecuadamente los implementos de seguridad personal y demás medios suministrados para su protección y el de otras personas.
8. Deberán informar en forma inmediata las condiciones de riesgos que pudieran identificar durante el desarrollo de sus labores en los diversos procesos, cooperando y participando en los análisis de riesgos.
9. Están prohibidas las bromas con alto nivel de falta de respeto, juegos de manos, altercados en los ambientes de trabajo y quedando también terminantemente prohibido bajo cualquier circunstancia laborar bajo los efectos del alcohol y/o cualquier tipo de drogas.
10. Participar enérgicamente en las ordenes que se dan o implementan en situaciones de emergencia, instrucción, capacitación y simulacros que programe la empresa.
11. El ingreso y salida del personal estará supeditado a las disposiciones y bajo la responsabilidad del área de Talento Humano y/o jefe de cada área previa autorización de Gerencia.

12. Generar compromiso en cada una de las tareas realizadas, brindando estrategias que contribuyan al mejoramiento de los procesos y a buscar a la menor brevedad posible soluciones a los diversos problemas que se presentan durante el desarrollo de las actividades.
13. Respetar los canales regulares para la formulación de reclamos y contemplaciones, permitiendo una comunicación interna correcta.
14. Conservar en buen estado los bienes e insumos de trabajo suministrados por la empresa.
15. Intervenir en las reuniones o capacitaciones organizadas por la empresa y ser participativo de las actividades que se implementen en mejora de la empresa.

## 7 MANUAL DE FUNCIONES

El “Manual de Organización de Funciones de la empresa Máncora Market E.I.R.L”, ha sido elaborado tomando como guía la obtención de información brindada por los colaboradores de la empresa, gracias a su apoyo en el desarrollo de las fichas de observación.

El presente MOF tiene como objetivos:

- Implantar los objetivos generales y funciones específicas de cada puesto de trabajo, fijando las interrelaciones jerárquicas, funcionales, de mando, responsabilidad y coordinación.
- Facilita el proceso de estímulo de personal nuevo y sirve de orientación al personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados.
- Determina la amplitud, naturaleza y campo de acción de cada cargo o puesto de trabajo.

### 7.1 Gerente General

<b>EMPRESA</b>	<b>MANCORA MARKET E.I.R.L.</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 empresa.</li><li>- Experiencia en el rubro comercio.</li><li>- Experiencia en puestos similares.</li></ul>
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>	Es el responsable de tomar las decisiones de la empresa MANCORA MARKET E.I.R.L. 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 empresa MANCORA MARKET E.I.R.L.</li><li>- Planear objetivos a corto y largo plazo para la empresa.</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 empresa.</li><li>- Seleccionar a los colaboradores que cumplan con el perfil del puesto, competente, leal y que aporte ideas a la empresa.</li><li>- Fijar las remuneraciones del personal.</li><li>- Establecer un buen ambiente de trabajo donde el personal se sienta identificado con la empresa y ayuden a alcanzar las metas de la microempresa.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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 permanentemente la observancia de las actividades y comparar resultados.</li> <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>
--	---

## 7.2 Asistente de Contabilidad

<b>EMPRESA</b>	<b>MANCORA MARKET E.I.R.L.</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 comercio.</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 empresa 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>- Requerir información al encargado de almacén de control de las existencias de la empresa.</li> <li>- Realizar planilla y pago de los trabajadores.</li> <li>- Realiza Arqueos periódicos de Caja.</li> </ul>

## 7.3 Cajero

<b>EMPRESA</b>	<b>MANCORA MARKET E.I.R.L.</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</li> </ul>

	billetes y monedas falsas. - Conocimientos de facturación. - Conocimientos de cuadro de caja. - Persona responsable, honesta y puntual.
<b>Función Básica</b>	Tener un control del flujo de fondos generados en la empresa MANCORA MARKET E.I.R.L.
<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 empresa y sustentarlo con documento</li> </ul>

## 7.4 Vendedor

<b>EMPRESA</b>	<b>MANCORA MARKET E.I.R.L.</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 empresa MANCORA MARKET E.I.R.L.
<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 empresa.</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 de 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> </ul>

	- Coordinar con encargado de almacén la entrega de mercadería a los clientes
--	--

## 7.5 Jefe de Compras

<b>EMPRESA</b>	<b>MANCORA MARKET E.I.R.L.</b>
<b>“MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES”</b>	
<b>CARGO</b>	Jefe 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 comercio.</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 al 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>

## 7.6 Jefe de Almacén

<b>EMPRESA</b>	<b>MANCORA MARKET E.I.R.L.</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 comercio.</li> <li>- Persona responsable y con capacidad de adaptación.</li> </ul>
<b>Función Básica</b>	Es el responsable de decepcionar, verificar, registrar y

	reponer la mercadería en la empresa MANCORA MARKET E.I.R.L.
<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 empresa 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 examen de existencias.</li> <li>- Verificar las órdenes de compra.</li> </ul>

**PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS.**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA  
MÁNCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD  
LIMITADA**

<b>Control de ediciones</b>			
<b>Rev.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
1	ELABORACIÓN		
2	REVISIÓN		

## **INTRODUCCIÓN**

El manual de funciones se realizó para la mejora de procesos de la empresa, 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 empresa se optimizara las actividades. El manual se aplicará en las distintas áreas de la empresa MANCORA MARKET E.I.R.L.

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 cuidar por el acatamiento de las políticas y que se lleve a cabo los procesos considerados en este manual.

## **OBJETIVO**

El manual tiene como objetivo constituirse en un instrumento de gestión que permita regular las funciones y/o responsabilidades que correspondan desempeñar al personal directivo, especialista, asistente y técnico plasmando las políticas y procedimientos que se realizan en la empresa.

## **POLÍTICAS PARA EL PROCEDIMIENTO 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.
  - a. 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.
  - a. 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.
  - a. 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 empresa.
4. Elegir la mercadería de buena calidad.
  - a. 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.
  - a. Se solicitará el abastecimiento de productos en un tiempo dado, en el cual no haya deficiencias en el stock.

6. Realizar cotizaciones.
  - a. Coordinar con los proveedores para que nos efectúen las proformas.
7. Elaborar las órdenes de compra autorizadas por gerencia.
  - a. Toda orden de compra realizada se informa al gerente general para proceder a su respectiva autorización.
  - b. Se registrarán todas las compras efectuadas.

## PROCESO DE COMPRA DE MERCADERÍA

<b>EMPRESA</b>	<b>MANCORA MARKET E.I.R.L.</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>PROCESO DE COMPRA DE MERCADERÍA EN LA EMPRESA MANCORA MARKET E.I.R.L.</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.

## POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE VENTAS

EMPRESA	MANCORA MARKET E.I.R.L.
<b>POLITICAS PARA EL PROCESO DE VENTAS.</b>	
En el área de ventas se cumplirá con las siguientes normas que se plantean para mejorar los procesos.	
<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="199 548 667 804">1. Las ventas que se realizan serán en efectivo. Por orden de gerencia general las ventas que se realicen en la empresa serán absolutamente al contado.</li><li data-bbox="199 826 528 862">2. No se otorgará créditos.</li><li data-bbox="199 884 667 1140">3. No se aceptan devoluciones. Una vez adquirida la mercadería la empresa MANCORA MARKET E.I.R.L. no acepta la solicitud de devoluciones.</li><li data-bbox="199 1162 667 1529">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.</li><li data-bbox="199 1552 667 1637">5. Se tendrá un registro de todas las ventas efectuadas.</li><li data-bbox="199 1659 667 2027">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</li></ol>	

empresa.

7. Se otorgará descuentos a las ventas mayores de s/.250 soles.

8. Se otorgarán promociones cada fecha festiva.

#### PROCESO DE VENTA DE MERCADERÍA

<b>EMPRESA</b>	<b>MANCORA MARKET E.I.R.L.</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>PROCESO DE VENTA DE MERCADERÍA EN LA EMPRESA MANCORA MARKET E.I.R.L.</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 mercancía.
Cliente	11	Recepciona la mercancía y su documentación (factura o boleta).

## POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE ALMACENAJE

EMPRESA	MANCORA MARKET E.I.R.L.
---------	-------------------------

### 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 analizara 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.

## PROCESO DE ALMACENAJE DE MERCADERÍA

<b>EMPRESA</b>	<b>MANCORA MARKET E.I.R.L.</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>PROCESO DE ALMACENAJE DE MERCADERÍA EN LA EMPRESA MANCORA MARKET E.I.R.L.</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	<b>N°</b>	<b>Actividades</b>
Almacenero	1	El encargado de almacén recibe mercadería que llega a la empresa.
	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.

## PROCESO DE RETIRO DE MERCADERÍA

<b>EMPRESA</b>	<b>MANCORA MARKET E.I.R.L.</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>PROCESO DE RETIRO DE MERCADERÍA EN LA EMPRESA MANCORA MARKET E.I.R.L.</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	<b>N°</b>	<b>Actividades</b>
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	Entrega el pedido al cliente.
	6	Actualiza las operaciones en el formato de control de inventarios.

## PROCESO DE CONTROL DE MERCADERÍA

<b>EMPRESA</b>	<b>MANCORA MARKET E.I.R.L.</b>
----------------	--------------------------------

NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE CONTROL DE MERCADERÍA EN LA EMPRESA MANCORA MERKET E.I.R.L.	
RESPONSABLE	N°	Actividades
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.

#### “CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS”

EMPRESA	MANCORA MARKET E.I.R.L.	
NOMBRE DEL PROCESO	“CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA MANCORA MARKET E.I.R.L.”	
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.
Ventas	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 tiende 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.

**H4. Con la elaboración del manual de funciones se estandariza las actividades a realizar por los colaboradores de la empresa 'MANCORA MARKET E.I.R.L.' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.**

Al elaborar el MOF, se estandariza cada procedimiento, actividad o tarea que debe realizar cada trabajador, para aumentar la eficacia y la eficiencia al momento de realizar las actividades propias de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

## **RECOMENDACIONES**

A la Gerencia: Prestar preocupación en lo que respecta al entrenamiento de sus colaboradores; la preparación y progreso de su recurso humano, ya que el logro de una compañía está supeditado siempre al intelecto, capacidad y talento de sus colaboradores. La Gerencia General de la compañía, debe disponer particular atención en el planeamiento de sus actividades, considerando siempre a la observancia de las propuestas, que permita contar con una compañía comercial competente que le posibilite minimizar los riesgos identificados, dicho planeamiento debe indicarse en sus programas, seguido de sus tácticas y estrategias más apropiadas para facilitar el logro sus objetivos y metas, cubriendo de esa forma las expectativas de su Titular o propietario generándole un clima de confianza en la compañía en base a los resultados obtenidos.

Implementar un “Manual de Organización y Funciones”, que determine cada una de las funciones a realizar por cada uno de los puestos de trabajo de la compañía.

## ARTÍCULO CIENTÍFICO



**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA ‘MANCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA’ DE LA PROVINCIA DE TALARA - 2017”**

**“ARTÍCULO CIENTÍFICO PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO”**

AUTOR:

**RICARDO EMANUEL SAWAY YANQUE  
BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

ESCUELA

**CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CONTROL INTERNO

**PERÚ 2020**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA ‘MANCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA’ DE LA PROVINCIA DE TALARA - 2017”**

## **RESUMEN**

La presente investigación pertenece a la línea de Control Interno, se advirtió que en la empresa en estudio tiene falencias con los controles gerenciales, las responsabilidades que debe realizar cada trabajador y la falta de documentos y políticas que regulen el control en las áreas de la empresa, por lo tanto, la investigación tuvo como objetivo general "Diseñar un sistema de control interno para la empresa 'MANCORA MARKET E.I.R.L.'" en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.

Se empleó la metodología de tipo descriptiva, de nivel no experimental, porque no se manipularán las variables en estudio y de corte transversal, porque el estudio se realizó en un solo momento. Contando con una población de 10 personas a los cuales se les aplicó los instrumentos correspondientes para cumplir las metas planteadas.

De los efectos obtenidos se encontró que, el 50% de los encuestados indican que en la empresa Máncora Market E.I.R.L., no se difunde la misión y la visión de la empresa, el 70% indica que no se realiza la promoción del código de ética entre los trabajadores, un 40% indica que el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) no se le realizan las actualizaciones correspondientes y el 90% de los encuestados indican que en la empresa no se realiza la difusión del MOF; teniendo como conclusión que no existe el código de ética, y tampoco hay un Manual de Organizaciones y Funciones; lo cual indica que los trabajadores desconocen el código de ética tanto de la empresa como de sus puestos de trabajo, tampoco tienen conocimiento pleno de las funciones, tareas, actividades o procesos que su puesto demanda.

Palabras clave: Control interno, manual de funciones, proceso.

## **ABSTRACT**

The present investigation belongs to the line of Internal Control, it was observed that in the company in study it has deficiencies with the managerial controls, the responsibilities that each worker must carry out and the lack of documents and policies that regulate the control in the areas of the company, therefore, the general objective of the research was to design an internal control system for the company 'MANCORA MARKET EIRL' in the district of Máncora, province of Talara in the year 2017.

Using the methodology of descriptive type, of non-experimental level, because the variables under study and cross-section will not be manipulated, because the study was carried out in a single moment. Counting on a population of 10 people to whom the corresponding instruments were applied to meet the goals set.

From the results obtained, it was found that 50% of the respondents indicate that in the company Máncora Market EIRL, the mission and vision of the company are not disseminated, 70% indicate that the promotion of the code of ethics is not carried out. workers, 40% indicate that the Manual of Organizations and Functions (MOF) does not have the corresponding updates and 90% of the respondents indicate that the company does not disseminate the MOF; having as conclusion that the code of ethics does not exist, and neither is there a Manual of Organizations and Functions; This indicates that workers do not know the code of ethics of the company or their jobs, nor do they have full knowledge of the functions, tasks, activities or processes that their position demands.

Key words: Internal control, functions manual, process.

## **INTRODUCCION**

En la Provincia de Talara se aprecia que las diversas empresas dedicadas a la compra y venta de abarrotes no cuenta en su mayoría con un “sistema de control interno” para la mejora de los procesos; lo cual implica darse cuenta de las falencias que tienen las empresas para determinar un stock objetivo y razonable de sus

existencias, provocando así menoscabo de mercancías en los almacenes que puede llevar a la interrupción temporal o parcial de las actividades comerciales de una compañía.

La empresa MANCORA MARKET E.I.R.L., fue constituida el 15 de noviembre del 2010, con bajo la gerencia General de la Sra. Rosa Mercedes Ramírez Soria, es una empresa familiar, cuyo giro es comercialización de abarrotes, bebidas, artículos de primera necesidad; que se preocupa por la atención eficiente y eficaz de sus clientes, ofertando los mejores precios en los diversos productos de abarrotes del sector mayorista de la ciudad de Máncora. Esta compañía no cuenta con un “sistema de control interno” y viene realizando sus actividades de manera empírica.

La situación antes comentada nos expone las falencias que presenta la empresa en todas las áreas, debido a que la manera incorrecta en que se ha venido llevado el control de las existencias no es el apropiado lo que produce que los saldos obtenidos no sean los razonables en relación con flujo de mercadería que realizan mensual o diariamente la empresa.

Las dificultades antes comentadas nos muestran la situación de control de las existencias de la empresa MANCORA MARKET E.I.R.L. por la carencia de controles adecuados y nos incentiva a diseñar un “sistema de control interno” para lograr estructurar y optimizar los recursos, así mismo lograr que la empresa obtenga resultados beneficiosos que le permitan afrontar de forma adecuada a la competencia y brindar a sus clientes un producto y una calidad de atención óptima pues al momento de atenderlo éste pueda realizar sus compras con facilidad y tome conocimiento de que existe el stock suficiente de los productos solicitados. Esto sin lugar a dudas mejorara completamente la solidez y estabilidad de la empresa.

A causa de la necesidad de mejorar el “control interno” en la empresa nace el tema “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA ‘MANCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA’ DE LA PROVINCIA DE TALARA - 2017”, conformado por los siguientes capítulos:

El capítulo I: compuesto por el planteamiento, formulación del problema y los objetivos tanto generales como específicos, puntos relevantes que permiten acercarnos y conocer la realidad problemática de la empresa mejorando la situación de las operaciones de la organización.

El capítulo II: abarca las bases teóricas, compuesto por los antecedentes utilizados como guía para el desarrollo de la tesis, el control interno como variable independiente, los inventarios como variable dependiente, puntos relevantes de la empresa y las hipótesis, siendo estos puntos la base para establecer la

implementación de los procesos y procedimientos del control interno en los inventarios de acuerdo a la necesidad de la organización.

El capítulo III: plantea la metodología de investigación, tipo, nivel, descripción del ámbito de la investigación, población, muestra, instrumentos de recolección de datos y el plan de recolección y procesamiento de datos, que dan paso al conocimiento de la realidad actual de la empresa.

El capítulo IV: se realiza la organización, presentación y análisis de los resultados

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION**

La investigación corresponde al tipo descriptivo, porque se describirán el comportamiento de las variables en el ámbito de investigación. El nivel de la investigación corresponde al nivel no experimental, porque no se manipularán las variables en estudio, solo se describirán las características de las mismas.

### **DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se desarrollará en Empresa MANCORA MARKET E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Piura, en el año 2017.

### **POBLACION Y MUESTRA**

Se contará como población al personal de la Empresa MANCORA MARKET E.I.R.L., no se aplicará ninguna técnica de muestreo ya que la población es pequeña, la empresa cuenta con 10 personas. Se aplica muestro dependiendo de la cantidad de personas a encuestar.

## RESULTADOS

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

Tabla 23

*Difusión de la Visión y la Misión*

ITEM	n	%
Si	3	30%
Si, parcialmente	5	50%
No	2	20%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 4 muestran que el 50% de los encuestados indican que la misión y visión de la empresa se ha difundido parcialmente, el 30% indica que, si se ha difundido la misión y visión de la empresa a todo el personal, mientras que el 20% restante indica que no se hecho dicha difusión.

*Gráfico 18 Difusión de Visión y Misión*

**Nota:** Fuente: Tabla 4

Tabla 24

*Promoción del Código de Ética*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Si	1	10%
Si, parcialmente	2	20%
No	7	70%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 5 muestran que el 70% de los encuestados indican que en la empresa no se realiza la promoción del código de ética, el 20% indica que se ha difundido de manera parcial del código de ética, mientras que el 10% restante indica que si se ha realizado la difusión del código de ética.

*Gráfico 19 Promoción del Código de Ética*

**Nota:** Fuente: Tabla 5

Tabla 25

*Actualización del MOF*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Si	6	60%
Si, parcialmente	3	30%
No	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 6 muestran que el 60% de los encuestados indican que en la empresa si se realiza la actualización del MOF, el 30% indica que se ha actualiza de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que no se ha realizado la actualización del MOF.

*Gráfico 20 Actualización del MOF*

**Nota:** Fuente: Tabla 6

Tabla 26

*Difusión del MOF*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Si	1	10%
Si, parcialmente	6	60%
No	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 7 muestran que el 10% de los encuestados indican que en la empresa si se realiza la difusión del MOF en el personal, el 60% indica que se difunde de manera parcial, mientras que el 30% restante indica que no se ha realizado la difusión del MOF.

*Gráfico 21 Difusión del MOF*

**Nota:** Fuente: Tabla 7

Tabla 27

*Promoción de la Cultura de Administración de Riesgos*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Si	4	40%
Si, parcialmente	3	30%
No	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 8 muestran que el 40% de los encuestados indican que en la empresa si se realiza la promoción de la cultura de administración de riesgo, el 30% indica que se realiza de manera parcial, mientras que el 30% restante indica que no se ha realizado la promoción de la cultura de administración de riesgos.

*Gráfico 22 Promoción de la Cultura de Administración de Riesgos*

**Nota:** Fuente: Tabla 8

Tabla 28

*Realización y Documentación de la Evaluación de Riesgos*

<b>ITEM</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Si	2	20%
Si, parcialmente	5	50%
No	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 9 muestran que el 20% de los encuestados indican que en la empresa si se realiza la promoción de la cultura de administración de riesgo, el 30% indica que se realiza de manera parcial, mientras que el 30% restante indica que no se ha realizado la promoción de la cultura de administración de riesgos.

Gráfico 23 Realización y Documentación de la Evaluación de Riesgos

**Nota:** Fuente: Tabla 9

Tabla 29

*Evaluación de riesgo de los proyectos se considera la posibilidad de fraude*

ITEM	n	%
Si	3	30%
Si, parcialmente	2	20%
No	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 10 muestran que el 50% de los encuestados indican que en la empresa no se considera la posibilidad de fraude en los riesgos de los proyectos o procesos, el 20% indica que se realiza de manera parcial, mientras que el 30% restante indica que si se considera la posibilidad de fraudes en la evaluación de riesgos.

Gráfico 24 Evaluación de riesgo de los proyectos se considera la posibilidad de fraude

**Nota:** Fuente: Tabla 10

Tabla 30

*Plan de contingencia para los principales proyectos*

ITEM	n	%
Si	3	30%
Si, parcialmente	2	20%
No	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 11 muestran que el 50% de los encuestados indican que en la empresa no cuentan con un plan de contingencia para los proyectos o procesos, el 20% indica que cuentan con uno de manera parcial, mientras que el 30% restante indica que si cuentan con un plan de contingencia para los proyectos o procesos.

Gráfico 25 Plan de contingencia para los principales proyectos

Nota: Fuente: Tabla 11

Tabla 31

Planes de recuperación de desastres para los principales proyectos

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	4	40%
No	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 12 muestran que el 50% de los encuestados indican que en la empresa no cuentan con planes de recuperación de desastres para los proyectos o procesos, el 40% indica que cuentan con uno de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que si cuentan con un plan de contingencia para los proyectos o procesos.

Gráfico 26 Planes de recuperación de desastres para los principales proyectos

Nota: Fuente: Tabla 12

Tabla 32

Matrices de Administración de Riesgos

ITEM	n	%
Si	3	30%
Si, parcialmente	2	20%
No	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 13 muestran que el 50% de los encuestados indican que en la empresa no cuentan con las matrices para la administración de riesgos para los proyectos, el 20% indica que cuentan con uno de manera parcial, mientras que el 30% restante indica que si cuentan con las matrices para la administración de riesgos para los proyectos.

Gráfico 27 Matrices de Administración de Riesgos

Nota: Fuente: Tabla 13

Tabla 33  
*Controles Implementados Documentados en el Manual de Procedimientos*

ITEM	n	%
Si	3	30%
Si, parcialmente	6	60%
No	1	10%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 14 muestran que el 10% de los encuestados indican que en la empresa los controles no están documentados en el manual de procedimientos, el 60% indica que cuentan con uno de manera parcial, mientras que el 30% restante indica que los controles si están documentados en el manual de procedimientos.

*Gráfico 28 Controles Implementados Documentados en el Manual de Procedimientos*

**Nota:** Fuente: Tabla 14

Tabla 34  
*Actualización del Manual de Procedimientos*

ITEM	n	%
Si	2	20%
Si, parcialmente	3	30%
No	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 15 muestran que el 50% de los encuestados indican que el manual de procedimientos no se encuentra actualizado, el 30% indica que cuentan se actualiza de manera parcial, mientras que el 20% restante indica que el manual de procedimientos si se encuentra actualizado.

Gráfico 29 Actualización del Manual de Procedimientos

Nota: Fuente: Tabla 15

Tabla 35

Actividades para Asegurar el Cumplimiento del Manual de Procedimientos

ITEM	n	%
Si	4	40%
Si, parcialmente	3	30%
No	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 16 muestran que el 30% de los encuestados indican que no se implementan actividades para asegurar el cumplimiento del Manual de Procedimientos, el 30% indica que las actividades se implementan de manera parcial, mientras que el 40% restante indica que si se implementan actividades para asegurar el cumplimiento del Manual de Procedimientos.

Gráfico 30 Actividades para Asegurar el Cumplimiento del Manual de Procedimientos

Nota: Fuente: Tabla 16

Tabla 36

Planes de Contingencia y Recuperación para los Sistemas de Información

ITEM	n	%
Si	2	20%
Si, parcialmente	4	40%
No	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 17 muestran que el 40% de los encuestados indican que no se implementan planes de contingencia y recuperación para los SI, el 40% indica que se implementan de manera parcial, mientras que el 20% restante indica que si se implementan planes de contingencia y recuperación para los SI.

Gráfico 31 Planes de Contingencia y Recuperación para los Sistemas de Información

Nota: Fuente: Tabla 17

Tabla 37  
*Documentación del programa de trabajo e indicadores de gestión*

ITEM	n	%
Si	3	30%
Si, parcialmente	2	20%
No	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 18 muestran que el 50% de los encuestados indican que no se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo en la empresa, el 20% indica que se documenta de manera parcial, mientras que el 30% restante indica que si se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo en la empresa.

Gráfico 32 *Documentación del programa de trabajo e indicadores de gestión*

**Nota:** Fuente: Tabla 18

Tabla 38  
*Resguardo de los Recursos Institucionales de la Unidad Administrativa*

ITEM	n	%
Si	2	20%
Si, parcialmente	1	10%
No	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 19 muestran que el 70% de los encuestados indican que no se realiza el resguardo de los recursos de la unidad administrativa en la empresa, el 10% indica que se realiza el resguardo de manera parcial, mientras que el 20% restante indica que si se realiza el resguardo de los recursos de la unidad administrativa en la empresa.

Gráfico 33 *Resguardo de los Recursos Institucionales de la Unidad Administrativa*

**Nota:** Fuente: Tabla 19.

Tabla 39  
*Controles para el Acceso y la Administración de la Información*

ITEM	n	%
Si	2	20%
Si, parcialmente	3	30%
No	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 20 muestran que el 50% de los encuestados indican que no existen controles para el acceso y administración de la información en la empresa, el 10% indica que, si existen de manera parcial, mientras que el 20% restante indica que si existen controles para el acceso y administración de la información en la empresa.

Gráfico 34 *Controles para el Acceso y la Administración de la Información*

**Nota:** Fuente: Tabla 20.

Tabla 40  
*Evaluación de la Efectividad de las Actividades de Control*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	1	10%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 21 muestran que el 80% de los encuestados indican que no se realiza la evaluación de la efectividad de las actividades de control en la empresa, el 10% indica que, si realiza, pero de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que si se realiza la evaluación de la efectividad de las actividades de control en la empresa.

Gráfico 35 *Evaluación de la Efectividad de las Actividades de Control*

**Nota:** Fuente: Tabla 21.

Tabla 41  
*Contribución de las Actividades de Control para la Información*

ITEM	n	%
Si	2	20%
Si, parcialmente	1	10%
No	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 22 muestran que el 70% de los encuestados indican que las actividades de control no contribuyen a la información en la empresa, el 10% indica que, si contribuye, pero de manera parcial, mientras que el 20% restante indica que las actividades de control no contribuyen a la información en la empresa.

Gráfico 36 *Contribución de las Actividades de Control para la Información*

**Nota:** Fuente: Tabla 22.

Tabla 42  
*Sistemas de Información Aseguran la Calidad de la Información*

ITEM	n	%
Si	2	20%
Si, parcialmente	3	30%
No	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 23 muestran que el 50% de los encuestados indican que los sistemas de Información no aseguran la calidad de la información en la empresa, el 30% indica que, si se asegura, pero de manera parcial, mientras que el 20% restante indica que los sistemas de Información si aseguran la calidad de la información en la empresa.

Gráfico 37 *Sistemas de Información Aseguran la Calidad de la Información*

**Nota:** Fuente: Tabla 23.

Tabla 43  
*Retroalimentación en las Líneas de Comunicación e Información*

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

Si	1	10%
Si, parcialmente	3	30%
No	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 24 muestran que el 60% de los encuestados indican que en las líneas de comunicación e información no existe retroalimentación, el 30% indica que, si existe retroalimentación, pero de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que en las líneas de comunicación e información si existe retroalimentación.

*Gráfico 38 Retroalimentación en las Líneas de Comunicación e Información*

**Nota:** Fuente: Tabla 24.

Tabla 44

*Atención de Requerimientos por Medio de las Líneas de Comunicación e Información*

ITEM	n	%
Si	2	20%
Si, parcialmente	1	10%
No	7	70%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 25 muestran que el 70% de los encuestados indican que en las líneas de comunicación e información no existe atención de requerimientos, el 10% indica que, si existe retroalimentación, pero de manera parcial, mientras que el 20% restante indica que en las líneas de comunicación e información si existe atención de requerimientos.

*Gráfico 39 Atención de Requerimientos por Medio de las Líneas de Comunicación e Información*

**Nota:** Fuente: Tabla 25.

Tabla 45

*Funcionamiento Adecuado de los Componentes de Control Interno*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	3	30%
No	6	60%

<b>TOTAL</b>	10	100%
--------------	----	------

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 26 muestran que el 60% de los encuestados indican que en la unidad administrativa los componentes de control interno no funcionan adecuadamente, el 30% indica que, si existe funcionan, pero de manera parcial, mientras que el 20% restante indica que en los componentes de control interno si funcionan adecuadamente.

*Gráfico 40 Funcionamiento Adecuado de los Componentes de Control Interno*

**Nota:** Fuente: Tabla 26.

**Tabla 46**  
*Comunicación de las Deficiencias del Control Interno*

ITEM	n	%
Si	2	20%
Si, parcialmente	4	40%
No	4	40%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 27 muestran que el 40% de los encuestados indican que no se comunican las deficiencias de control de manera oportuna, el 40% indica que, si se comunican, pero de manera parcial, mientras que el 20% restante indica que si se comunican las deficiencias de control de manera oportuna.

*Gráfico 41 Comunicación de las Deficiencias del Control Interno*

**Nota:** Fuente: Tabla 27.

**Tabla 47**  
*Recomendaciones Atendidas en Materia de Control Interno*

ITEM	n	%
Si	1	10%
Si, parcialmente	2	20%
No	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Nota:** Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

Los datos de la Tabla 28 muestran que el 70% de los encuestados indican que no se atienden las recomendaciones en materia de control interno emitidas por los auditores, el 20% indica que, si se atienden, pero de manera parcial, mientras que el 10% restante indica que si se atienden las recomendaciones en materia de control interno emitidas por los auditores.

*Gráfico 42 Recomendaciones Atendidas en Materia de Control Interno*

**Nota:** Fuente: Tabla 27.

## **DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN**

### **POR COMPONENTE DE CONTROL**

#### **AMBIENTE DE CONTROL**

Los resultados de la aplicación del instrumento indican lo siguiente: el 50% de los encuestados indican que en la empresa Máncora Market E.I.R.L., no se difunde la misión y la visión de la empresa, el 70% indica que no se realiza la promoción del código de ética entre los trabajadores, un 40% indica que el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) no se le realizan las actualizaciones correspondientes y el 90% de los encuestados indican que en la empresa no se realiza la difusión del MOF; lo cual indica que en la empresa Máncora Market E.I.R.L., los trabajadores desconocen el código de ética tanto de la empresa como de sus puestos de trabajo, tampoco tienen conocimiento pleno de las funciones, tareas, actividades o procesos que su puesto demanda.

#### **EVALUACION DE RIESGOS**

Los resultados de la aplicación del instrumento indican que el 60% de los encuestados indican que en la empresa no se realiza la promoción de la cultura de administración de riesgos, el 70% indica que la empresa no considera la posibilidad de fraude y tampoco cuenta con un plan de contingencia para los procesos, el 90% de los encuestados indican que la empresa no cuenta con planes de recuperación de desastres para los procesos, el 70% indica en la empresa no cuentan con las matrices para la administración de riesgos para los procesos; lo cual indica que, los trabajadores no identifican los riesgos potenciales y tampoco cuentan con un plan de contingencia por lo cual son vulnerables a la pérdida de datos en los procesos, actividades o tareas que realizan.

#### **ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL**

Los resultados muestran que el 70% de los encuestados afirma que en la empresa los controles no están documentados en el manual de procedimientos, el 80% de los trabajadores indican que el manual de procedimientos no se encuentra actualizado; el 60% indica que no se implementan actividades para asegurar

el cumplimiento del manual de procesos, un 80% indica que no se implementan planes de contingencia y recuperación para los Sistemas de Información. Un 70% indica que no se documenta el control del seguimiento del programa del trabajo en la empresa, el 80% de los encuestados afirma que no se realiza el resguardo de los recursos del área administrativa de la empresa; el 60% indica que no existen controles para el acceso y administración de la información en la empresa; lo cual indica que en la empresa no se actualiza el Manual de Procedimientos y los trabajadores no comprende la forma en la que deben de desarrollarse las actividades que demanda su puesto laboral.

## INFORMACION

Los resultados de muestra que el 80% de los encuestados indica que las actividades de control no contribuyen a la información de la empresa y al igual que los sistemas de información no aseguran la calidad de la información. Un 90% indica que en las líneas de comunicación e información no existe una debida retroalimentación y el 80% indica que las líneas de comunicación e información no existe atención de requerimientos; lo cual indica que la comunicación entre los trabajadores y los encargados de las áreas no tiene una fluidez que permita la retroalimentación y la atención de requerimiento por parte de los trabajadores que encuentran deficiencias en los procesos realizados.

## SUPERVISION

Los resultados indican que el 90% los encuestados afirman que en la unidad administrativa los componentes de control interno no funcionan adecuadamente, el 80% indica que no se comunican las deficiencias de control de manera oportuna y el 90% de los encuestados indica que no se atienden las recomendaciones en materia de control interno emitidas por los auditores; lo cual indica que la comunicación no es fluida, por lo tanto, las recomendaciones de mejora con son comunicadas a tiempo.

## POR ÁREA EMPRESARIAL

### ÁREA ADMINISTRATIVA

Tabla 48

*Análisis del Área Administrativa*

Áreas de la Empresa	Resultados
Área de Administración	En base a la recolección de datos que se llegó a realizar, se obtuvo como resultado que el área de administración es el área que se carga de la gestión de la operatividad de la empresa, donde se lleva un control de las compras, ventas de mercadería debido a que el desarrollo de estos procesos se realiza mediante el control del programa MS Excell, validación de la información contable entregada por el área de contabilidad para luego ser otorgada al contador externo otra de las funciones que realiza es el cierre de caja conjuntamente con la responsable del área.

Nota: Fuente: Elaboración propia.

## ÁREA DE VENTAS

Tabla 49

### Análisis del Área de Ventas

Áreas de la Empresa	Resultados
Área de ventas	<p>En la aplicación de la ficha de recolección de datos al área correspondiente se llegaron a los siguientes resultados de que el área de ventas cuenta con un supervisor (jefe de área) más 2 vendedores.</p> <p>Las ventas se realizan al contado, los clientes que gozan de este beneficio brindado por la empresa son los que cuentan con un negocio de restaurante y panadería estableciendo un plazo de pago de 7 días máximo de pago y en algunos casos 15 días, pero previa autorización por parte de gerencia.</p> <p>El supervisor se encarga de realizar las planificaciones de las ventas respecto a las promociones, objetivos del logro del mes que deben cumplir con sus vendedores, seguimiento de las cobranzas y las supervisiones de las visitas de los vendedores a los clientes.</p>

Nota: Fuente: Elaboración Propia.

## ÁREA DE ALMACÉN

Áreas de la Empresa	Resultados
Área de Almacén	<p>Al realizar la aplicación de la recolección de datos en el área de almacén se obtuvo como resultado que la empresa cuenta con un almacén, con un solo jefe que lleva el control. Respecto al proceso de recepción de la mercadería la empresa no tiene establecido un horario, zona de descarga. La revisión de la mercadería lo realiza el jefe de almacén con el documento de picking o guía de remisión en los casos que se realice la recepción de dos unidades de abastecimiento el jefe asigna a uno de los vendedores para su apoyo con el control respectivo. En relación al proceso de almacenamiento de la mercadería se aplica el método PEPS.</p> <p>En el proceso del orden, clasificación de la mercadería está a cargo de todo el personal y su orden no está designada en base a la necesidad del movimiento de la salida de cada producto y sus zonas o espacios no se encuentran identificados por su código de producto lo cual no facilita su rápida ubicación. El área de almacén no aplica el stock de mínimos y máximos porque sustentan que los productos tienen rápida rotación.</p> <p>En el proceso de despacho es realizado por todo el personal y no cuentan con un código que diferencia a cada producto, pero al momento de realizar este proceso los ayudantes no identifican con precisión los productos por su código y realizan el despacho por la descripción, generando en oportunidades cruce de códigos.</p> <p>Las devoluciones se realizan mediante un trato directo con los</p>

	<p>vendedores. No se realiza un registro de entrada o salida del producto solo se ubica en su respectivo lugar.</p> <p>En el área no tienen definidas los procesos por cada personal porque todos realizan los procesos de recepción, orden, almacenamiento despachos y devoluciones y se debe por la falta de personal en el área.</p> <p>Los inventarios son realizados cada 3 a 4 meses y se llevan a cabo por la parte administrativa y gerencia los cuales los resultados que generalmente se encuentran son faltante y sobrantes en los productos, debido al mal control.</p>
--	---

## CONCLUSIONES

**H1. Se logra determinar las características de la empresa ‘MANCORA MARKET E.I.R.L.’ en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.**

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, tiene como giro de negocio la comercialización (Compra y Venta de artículos de primera necesidad, alimentos, bebidas, frutas, menestras, alimentos enlatados, dulces, Golosinas, Caramelos, Harinas, Cereales, Granos, Verduras, Carnes, Lácteos y de abarrotes en General. Siendo sus principales clientes: Turistas, consumidores Finales y Empresarios

Cuenta con dos modalidades de comercialización, para sus ventas solo se dan al contado, debido a que normalmente se vende a personas naturales o consumidores finales, en el caso de las compras son al crédito y al contado, debido a que los importes son altos.

Se encuentra obligada a presentar los siguientes libros contables: Registro de Compras, Registro de Ventas y Libro Diario, además de estar sujeta al Régimen de Impuesto a la Renta y presentando las siguientes contribuciones sociales: ONP, EsSalud y AFP. Por lo tanto, se concluye que la hipótesis H1 si se cumple.

**H2. Se logra determinar las características del Control Interno en la empresa ‘MANCORA MARKET E.I.R.L.’ en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.**

De la aplicación del instrumento de evaluación del control interno en la empresa Máncora Market E.I.R.L., demuestran lo siguiente:

- Ambiente de Control: no existe el código de ética, y tampoco hay un Manual de Organizaciones y Funciones; lo cual indica que los trabajadores desconocen el código de ética tanto de la empresa como de sus puestos de trabajo, tampoco tienen conocimiento pleno de las funciones, tareas, actividades o procesos que su puesto demanda.

- Evaluación de Riesgos: no cuentan con un Plan de Contingencia y tampoco con una Cultura Administrativa de Riesgos; lo cual indica que, los trabajadores no identifican los riesgos potenciales y tampoco cuentan con un plan de contingencia por lo cual son vulnerables a la pérdida de datos en los procesos, actividades o tareas que realizan.
- Actividades de Control Gerencial: No cuentan con un Manual de Procesos, lo cual indica que en la empresa no se actualiza el Manual de Procedimientos y los trabajadores no comprende la forma en la que deben de desarrollarse las actividades que demanda su puesto laboral.
- Información: en las líneas de comunicación no hay retroalimentación y atención de requerimientos, lo cual indica que la comunicación entre los trabajadores y los encargados de las áreas no tiene una fluidez que permita la retroalimentación y la atención de requerimiento por parte de los trabajadores que encuentran deficiencias en los procesos realizados.
- Supervisión: los componentes del control no funcionan debidamente en la unidad administrativa, no se comunican las deficiencias y no se toman en cuenta las indicaciones de los auditores, lo cual indica que la comunicación no es fluida, por lo tanto, las recomendaciones de mejora con son comunicadas a tiempo.

Por lo tanto, se concluye que la hipótesis H2 si se cumple.

**H3. Se diseñan los formatos a utilizar en los procesos funcionales dentro de la empresa ‘MANCORA MARKET E.I.R.L.’ en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.**

Se diseñaron los formatos de control interno para la empresa Mancora Market E.I.R.L., se adjuntan en la propuesta de mejora, por lo tanto, se concluye que la hipótesis H3 si se cumple.

**H4. Con la elaboración del manual de funciones se estandariza las actividades a realizar por los trabajadores de la empresa ‘MANCORA MARKET E.I.R.L.’ en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.**

Al elaborar el MOF, se estandariza cada procedimiento, actividad o tarea que debe realizar cada trabajador, para aumentar la eficacia y la eficiencia al momento de realizar las actividades propias de la empresa Máncora Market E.I.R.L.

## **FUENTES DE INFORMACIÓN**

Angamarca Andrade, R. C., & Gordillo Tenemaza, D. P. (2012). *PROPUESTA DE ELABORACION DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO, PARA LOS PROCESOS DE:*

*CONTROL DE INVENTARIOS, COMPRAS, VENTAS Y TALENTO HUMANO APLICADO AL SUPERMERCADO MEGAMARKET CALLE & HIJOS DEL CANTON CAÑAR.* Tesis Previa a la Obtencion del Titulo de Ingeniero en Contabilidad y Auditoria, Universidad Politecnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca - Ecuador. Recuperado el 12 de 05 de 2018

Armenta Velazquez, C. (2012). *LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN MEXICO.* Mexico. Recuperado el 25 de Mayo de 2016

Boletin 54. (2007). *COBIT: MODELO PARA AUDITORIA Y CONTROL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.* Recuperado el 16 de Mayo de 2016

Cabello, N. (06 de 09 de 2011). *Auditoría, Contabilidad & Economía.* Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de blogconsultorasur: <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>

Catacora, F. (1997). *Sistemas y Procedimientos Contables.* Bogota: Mc Graw-Hill. Recuperado el 24 de Mayo de 2016

Chunga Vergara, E. (2014). *EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COMO SOPORTE PARA LA EFICIENTE GESTION DE LOS INVENTARIOS EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DE LA PROVINCIA DE HUAURA.* Para optar el titulo de profesional de contador público, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Contables, Economicas y Financieras, Huacho. Recuperado el 25 de Mayo de 2016

ConduceTuEmpresa. (Enero de 2012). *Control Empresarial: Definición, proceso, tipos, áreas de control.* Recuperado el 26 de Febrero de 2016, de conducetuempresa: <http://blog.conducetuempresa.com/2012/01/control-empresarial-definicion-proceso.html>

Contraloria. (s/f). *Control Interno.* Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de La Contraloria General de la República:  
[http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/siteweb/contraloria/controlinterno/controlinterno2/!ut/p/b1/04\\_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOKNDIyNjZ1DzDxNzJxcDBw9TQyCHT28Pd38DYEKI oEK3F39vU2cDYwM\\_P0DTQw8zY1CjQwdgwxvcv0p0m\\_mbEycfgMcwNGAkH4v\\_aj0nPwkoFFD9](http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/siteweb/contraloria/controlinterno/controlinterno2/!ut/p/b1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOKNDIyNjZ1DzDxNzJxcDBw9TQyCHT28Pd38DYEKI oEK3F39vU2cDYwM_P0DTQw8zY1CjQwdgwxvcv0p0m_mbEycfgMcwNGAkH4v_aj0nPwkoFFD9)

Contraloria. (s/f). *CONTROL INTERNO.* Recuperado el 25 de Abril de 2016, de Contraloria: [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html)

controlinternohoy. (30 de Septiembre de 2010). *MODELOS DE CONTROL INTERNO.* Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de Control Interno Hoy: <http://controlinternohoy.blogspot.pe/2010/09/modelos-de-control-interno.html>

COSO. (s/f). *Ambiente de Control Interno.* Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de CCEE: <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catcoint/material/control.PDF>

Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales - Analisis del Informe COSO I y II (2da Edicion ed.).* Bogota - Colombia: ECOE Ediciones. Recuperado el 19 de 11 de 2018

- Eumed. (2010). *Componentes del Control Interno*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Fernández, A. (2003). *El modelo COCO*. Normaria. Recuperado el 16 de Mayo de 2016
- Ferrin, A. (2007). *Gestión de stocks en la logística de almacenes*. FC Editorial.
- Fundación Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales. (2014). *Control y manejo de inventario de almacén*.
- García, D. (2010). *ACTIVIDADES DE CONTROL*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL.htm>
- García, D. (2010). *ACTIVIDADES DE CONTROL*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL.htm>
- García, D. (2010). *Control de Riesgos*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/EVALUACION%20DE%20RIESGOS.htm>
- García, D. (2010). *SUPERVISIÓN O MONITOREO*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/SUPERVISION%20O%20MONITOREO.htm>
- Gomez, G. (11 de junio de 2001). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/sistemas-de-valoracion-de-inventarios/>
- Gonzales, A., & Cabrale, D. (2010). *Características generales del Control Interno*. Recuperado el 1 de Junio de 2016, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20del%20Control%20Interno.htm>
- González, J., Morini, S., & Do Nascimento, E. (2003). *control y gestion del area comercial y de produccion de la PYME*. Netbiblo.
- Gutiérrez, M. (29 de Julio de 2012). *EL AMBIENTE DE CONTROL INTERNO*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de 360bestpracticesmethodology: <https://360bestpracticesmethodology.wordpress.com/2012/07/29/187/>
- Hernández Peña, O. (2008). *CONTROL INTERNO DEL SISTEMA DE INVENTARIO EN LOS ESTABLECIMIENTOS TIPO SUPERMERCADO DEL MUNICIPIO VALERA ESTADO TRUJILLO*. Trabajo especial de grado presentado ante la Universidad de los Andes como requisito para optar al título de licenciada en contaduría pública, Universidad de los Andes, Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Trujillo - Venezuela. Recuperado el 17 de 05 de 2018
- Instrumentos del control*. (3 de Diciembre de 2012). Recuperado el 15 de Abril de 2016, de slideshare: <http://es.slideshare.net/engelscarrasco/instrumentos-del-control>
- Jhonson, Gerry, Scholes, & Kevan. (2004). *Dirección estratégica*. Madrid: Prentice May International Ltd. Recuperado el 26 de Abril de 2016

- MANENE, LUIS MIGUEL;. (28 de JULIO de 2011). *LUIS MIGUEL MANENE*. Recuperado el 25 de NOVIEMBRE de 2018, de <http://www.luismiguelmanene.com/2011/07/28/los-diagramas-de-flujo-su-definicion-objetivo-ventajas-elaboracion-fases-reglas-y-ejemplos-de-aplicaciones/>
- Mintzber , H., James, B., & Boyer , J. (1997). *el proceso estratégico*. Bogota: Editorial Norma. Recuperado el 26 de Abril de 2016
- Moya, M. (1999). *Control de Inventarios y Teria de Colas*. EUNED.
- Muller, M. (2005). *Fundamentos de Administracion de Inventarios*. Norma.
- Navarro, F. (2014). *Diseño de un Sistema de Control Interno para el Área del Almacén de la Empresa Distribuidora JOCORCA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Provincia de Sullana año 2014*. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Sullana - Perú. Recuperado el 08 de 01 de 2019
- Paz, J. (10 de Mayo de 2009). *SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Blogger: <http://controlinternopublico.blogspot.pe/2009/05/sistemas-de-informacion-y-comunicacion.html>
- Perdomo, M. (2004). *Fundamentos de control Interno*. Learning Editores.
- Ramirez, J. (2014). *El Sistema de Control Interno y su Aplicación en las Empresas Comerciales en el Perú - 2014*. Tesis para optar el Título de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Lima - Perú. Recuperado el 08 de 01 de 2019
- Romero, J. (31 de 08 de 2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de GestioPolis: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Ron Morales, K. M. (2017). *Análisis para Implementar un Sistema de Control de Inventarios en el Supermercado "Gran Rebaja"*. Tesis Presentada previa a la Obtencion del Título de Contador Publico Autorizado, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil - Ecuador. Recuperado el 17 de 05 de 2018
- Salas, M. (10 de 2010). *MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF*. Obtenido de <http://salasmacchiavello.blogspot.com/2010/10/manual-de-organizacion-y-funciones-mof.html>
- Salvatierra Zapata , R. (2009). *Elementos del Control*. Recuperado el 26 de Abril de 2016, de eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009d/618/Elementos%20del%20Control.htm>
- Seno, J. (s/f). *TIPOS DE CONTROL*. Recuperado el 26 de Febrero de 2016, de mazinger.sisib.uchile.cl: [http://mazinger.sisib.uchile.cl/repositorio/lb/ciencias\\_quimicas\\_y\\_farmaceuticas/johanseno/cap5/parte4.html](http://mazinger.sisib.uchile.cl/repositorio/lb/ciencias_quimicas_y_farmaceuticas/johanseno/cap5/parte4.html)

smartdraw. (s/f). *smartdraw.com*. Obtenido de <https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm>

Unicauca. (2003). *OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de UNICAUCA: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>

Unicauca. (s/f). *PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO GENERALES*. Recuperado el 26 de Abril de 2016, de UNICAUCA: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse89.html>

## BIBLIOGRAFÍA.

Angamarca Andrade, R. C., & Gordillo Tenemaza, D. P. (2012). *PROPUESTA DE ELABORACION DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO, PARA LOS PROCESOS DE: CONTROL DE INVENTARIOS, COMPRAS, VENTAS Y TALENTO HUMANO APLICADO AL SUPERMERCADO MEGAMARKET CALLE & HIJOS DEL CANTON CAÑAR*. Tesis Previa a la Obtencion del Titulo de Ingeniero en Contabilidad y Auditoria, Universidad Politecnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca - Ecuador. Recuperado el 12 de 05 de 2018

Armenta Velazquez, C. (2012). *LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN MEXICO*. Mexico. Recuperado el 25 de Mayo de 2016

Boletin 54. (2007). *COBIT: MODELO PARA AUDITORIA Y CONTROL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN*. Recuperado el 16 de Mayo de 2016

Cabello, N. (06 de 09 de 2011). *Auditoría, Contabilidad & Economía*. Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de blogconsultorasur: <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>

Catacora, F. (1997). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Bogota: Mc Graw-Hill. Recuperado el 24 de Mayo de 2016

Chunga Vergara, E. (2014). *EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COMO SOPORTE PARA LA EFICIENTE GESTION DE LOS INVENTARIOS EN LAS EMPRESAS COMERCIALES DE LA PROVINCIA DE HUAURA*. Para optar el titulo de profesional de contador público, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Contables, Economicas y Financieras, Huacho. Recuperado el 25 de Mayo de 2016

ConduceTuEmpresa. (Enero de 2012). *Control Empresarial: Definición, proceso, tipos, áreas de control*. Recuperado el 26 de Febrero de 2016, de [conducetuempresa: http://blog.conducetuempresa.com/2012/01/control-empresarial-definicion-proceso.html](http://blog.conducetuempresa.com/2012/01/control-empresarial-definicion-proceso.html)

Contraloria. (s/f). *Control Interno*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de La Contraloria General de la República: <http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/siteweb/contraloria/controlinterno/controlinterno>

2/!ut/p/b1/04\_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOKNDlyNjZ1DzDxNzJxcDBw9TQyCHT28Pd38DYEKI  
oEK3F39vU2cDYwM\_P0DTQw8zY1CjQwdgwxvcv0p0m\_mbEycfgMcwNGAkH4v\_aj0nPwkoFFD9

Contraloria. (s/f). *CONTROL INTERNO*. Recuperado el 25 de Abril de 2016, de Contraloria:  
[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruptcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruptcion/control_interno.html)

controlinternohoy. (30 de Septiembre de 2010). *MODELOS DE CONTROL INTERNO*. Recuperado el 16 de  
Mayo de 2016, de Control Interno Hoy: <http://controlinternohoy.blogspot.pe/2010/09/modelos-de-control-interno.html>

COSO. (s/f). *Ambiente de Control Interno*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de CCEE:  
<http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catcoint/material/control.PDF>

Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales - Analisis del Informe  
COSO I y II* (2da Edicion ed.). Bogota - Colombia: ECOE Ediciones. Recuperado el 19 de 11 de 2018

Eumed. (2010). *Componentes del Control Interno*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Eumed:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>

Fernández, A. (2003). *El modelo COCO*. Normaria. Recuperado el 16 de Mayo de 2016

Ferrin, A. (2007). *Gestión de stocks en la logística de almacenes*. FC Editorial.

Fundación Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales. (2014). *Control y manejo de inventario de  
almacen*.

Garcia, D. (2010). *ACTIVIDADES DE CONTROL*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Eumed:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL.htm>

Garcia, D. (2010). *ACTIVIDADES DE CONTROL*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Eumed:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL.htm>

Garcia, D. (2010). *Control de Riesgos*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Eumed:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/EVALUACION%20DE%20RIESGOS.htm>

Garcia, D. (2010). *SUPERVISIÓN O MONITOREO*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Eumed:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/SUPERVISION%20O%20MONITOREO.htm>

Gomez, G. (11 de junio de 2001). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/sistemas-de-valoracion-de-inventarios/>

Gonzales, A., & Cabrale, D. (2010). *Características generales del Control Interno*. Recuperado el 1 de Junio  
de 2016, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20del%20Control%20Interno.htm>

González , J., Morini , S., & Do Nascimento, E. (2003). *control y gestion del area comercial y de produccion  
de la PYME*. Netbiblo.

Gutiérrez, M. (29 de Julio de 2012). *EL AMBIENTE DE CONTROL INTERNO*. Recuperado el 24 de Mayo de  
2016, de 360bestpracticesmethodology:  
<https://360bestpracticesmethodology.wordpress.com/2012/07/29/187/>

- Hernández Peña, O. (2008). *CONTROL INTERNO DEL SISTEMA DE INVENTARIO EN LOS ESTABLECIMIENTOS TIPO SUPERMERCADO DEL MUNICIPIO VALERA ESTADO TRUJILLO*. Trabajo especial de grado presentado ante la Universidad de los Andes como requisito para optar al título de licenciada en contaduría pública, Universidad de los Andes, Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Trujillo - Venezuela. Recuperado el 17 de 05 de 2018
- Instrumentos del control*. (3 de Diciembre de 2012). Recuperado el 15 de Abril de 2016, de slideshare: <http://es.slideshare.net/engelscarrasco/instrumentos-del-control>
- Jhonson, Gerry, Scholes, & Kevan. (2004). *Dirección estratégica*. Madrid: Prentice May International Ltd. Recuperado el 26 de Abril de 2016
- MANENE, LUIS MIGUEL;. (28 de JULIO de 2011). *LUIS MIGUEL MANENE*. Recuperado el 25 de NOVIEMBRE de 2018, de <http://www.luismiguelmanene.com/2011/07/28/los-diagramas-de-flujo-su-definicion-objetivo-ventajas-elaboracion-fases-reglas-y-ejemplos-de-aplicaciones/>
- Mintzber , H., James, B., & Boyer , J. (1997). *el proceso estratégico*. Bogota: Editorial Norma. Recuperado el 26 de Abril de 2016
- Moya, M. (1999). *Control de Inventarios y Teria de Colas*. EUNED.
- Muller, M. (2005). *Fundamentos de Administracion de Inventarios*. Norma.
- Navarro, F. (2014). *Diseño de un Sistema de Control Interno para el Área del Almacén de la Empresa Distribuidora JOCORCA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Provincia de Sullana año 2014*. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Sullana - Perú. Recuperado el 08 de 01 de 2019
- Paz, J. (10 de Mayo de 2009). *SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de Blogger: <http://controlinternopublico.blogspot.pe/2009/05/sistemas-de-informacion-y-comunicacion.html>
- Perdomo, M. (2004). *Fundamentos de control Interno*. Learning Editores.
- Ramirez, J. (2014). *El Sistema de Control Interno y su Aplicación en las Empresas Comerciales en el Perú - 2014*. Tesis para optar el Título de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Lima - Perú. Recuperado el 08 de 01 de 2019
- Romero, J. (31 de 08 de 2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de GestioPolis: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Ron Morales, K. M. (2017). *Analisis para Implementar un Sistema de Control de Inventarios en el Supermercado "Gran Rebaja"*. Tesis Presentada previa a la Obtencion del Título de Contador Publico

Autorizado, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil - Ecuador.  
Recuperado el 17 de 05 de 2018

Salas, M. (10 de 2010). *MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MOF*. Obtenido de <http://salasmacchiavello.blogspot.com/2010/10/manual-de-organizacion-y-funciones-mof.html>

Salvatierra Zapata , R. (2009). *Elementos del Control*. Recuperado el 26 de Abril de 2016, de eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009d/618/Elementos%20del%20Control.htm>

Seno, J. (s/f). *TIPOS DE CONTROL*. Recuperado el 26 de Febrero de 2016, de mazinger.sisib.uchile.cl: [http://mazinger.sisib.uchile.cl/repositorio/lb/ciencias\\_quimicas\\_y\\_farmaceuticas/johanseno/cap5/parte4.html](http://mazinger.sisib.uchile.cl/repositorio/lb/ciencias_quimicas_y_farmaceuticas/johanseno/cap5/parte4.html)

smartdraw. (s/f). *smartdraw.com*. Obtenido de <https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm>

Unicauca. (2003). *OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO*. Recuperado el 24 de Mayo de 2016, de UNICAUCA: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>

Unicauca. (s/f). *PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO GENERALES*. Recuperado el 26 de Abril de 2016, de UNICAUCA: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse89.html>

## ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 50 Matriz De Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p>¿Cuál sería el diseño de un Sistema de Control Interno en el área de almacén de la empresa 'MANCORA MARKET E.I.R.L.' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017?</p>	<p>¿Cuál sería el diseño de un Sistema de Control Interno en el área de almacén de la empresa 'MANCORA MARKET E.I.R.L.' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017?</p>	<p>El Diseño de un Sistema de Control Interno en el Área de Almacén contribuirá a obtener un Control en la Gestión de los Inventarios de la 'MANCORA MARKET E.I.R.L.' en el distrito de Máncora, provincia de Talara en el año 2017.</p>	<p><b>ÁMBITO DE ESTUDIO</b></p> <p>La investigación se desarrollará en la Empresa 'MANCORA MARKET E.I.R.L.', ubicada en el distrito de Piura, en el año 2017.</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>La investigación corresponde al tipo descriptivo, porque se limita a describir las características del ambiente de control y del proceso de supervisión en la empresa MANCORA MARKET E.I.R.L.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El nivel de la investigación corresponde al nivel no-experimental, porque no se manipularán las variables en estudio, solo se describirán las características de las mismas.</p> <p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El método que se utilizara es el método descriptivo, porque el objetivo principal de la investigación es describir las características de los procesos de ambiente de control y del proceso de</p>

			<p>supervisión en la empresa MANCORA MARKET E.I.R.L., <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>La investigación corresponde al diseño transversal, porque la investigación se realizará una sola vez en el año 2017. Para estudiar el comportamiento de las variables en estudio.</p>
--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia.

## ANEXO 02 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN



El cuestionario que a continuación presento tiene por finalidad obtener información verídica y actual sobre los procesos de control en la empresa MANCORA MARKET E.I.R.L. Para la cual pedimos su colaboración, agradeciéndole por anticipado.

INSTRUCCIÓN: El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación contable. Por esta razón se solicita responder a las preguntas o proposiciones que a continuación se indican, marcando con un aspa (x) la respuesta correcta.

### AMBIENTE DE CONTROL

1 ¿Difunde la visión y misión de la empresa?

- Si.
- Si parcialmente.
- No.

2 ¿Promueve la observancia del Código de Ética?

- Si.
- Si parcialmente.
- No.

3 ¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?

- Si.
- Si parcialmente.
- No.

4 ¿El Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa se difunden entre el personal?

- Si.
- Si parcialmente.

- No.

## **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

5. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

6. ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

7. ¿En la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos considera la posibilidad de fraude?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

8. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

9. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de recuperación de desastres?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

10. ¿Las Matrices de Administración de Riesgos, los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos de la unidad administrativa están actualizados?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

## **ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL**

11. ¿Los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

12. ¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde a las atribuciones de la unidad o área administrativa?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

13. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

14. ¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

15. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

16. ¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?}

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

17. ¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

18. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

19. ¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?

- Si.
- Si parcialmente.
- No.

20. ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?

- Si.
- Si parcialmente.
- No.

21. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?

- Si.
- Si parcialmente.
- No.

22. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?

- Si.
- Si parcialmente.
- No.

## **SUPERVISIÓN**

23. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?

- Si.
- Si parcialmente.
- No.

24. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.

25. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?

- Si.

- Si parcialmente.

- No.



El cuestionario que a continuación presento tiene por finalidad obtener información verídica y actual sobre las características de la empresa MANCORA MARKET E.I.R.L. Para la cual pedimos su colaboración, agradeciéndole por anticipado.

**INSTRUCCIÓN:** El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación contable. Por esta razón se solicita responder a las preguntas o proposiciones que a continuación se indican, marcando con un aspa (x) la respuesta correcta.

**Tipos de régimen tributario**

- a) Nuevo régimen Único Simplificado
- b) Régimen Especial de Rentas
- c) Régimen General de Rentas

**Giros de empresas**

- a) Industrial.
- b) Comerciales.
- c) Servicios.

**Años de actividad de la empresa**

- a) 1 – 3 años
- b) 3 – 6 años
- c) 6 años a más

**Cantidad de trabajadores**

- a) 1 – 3
- b) 3 – 6
- c) 6 a más

## ANEXO 03 PRESUPUESTO

Tabla 51 Presupuesto

RUBRO	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
Útiles de oficina	Hojas	paq.	7	19.50	136.50
	Lapiceros	und.	15	0.60	9.00
	Folder manila	und.	25	0.70	17.50
	Fastener	und.	25	0.50	12.50
Servicios	Empastado	und.	6	25.00	150.00
	Impresiones	und.	4500	0.10	450.00
	Movilidad	und.	1	80.00	80.00
	Anillado	und.	150	0.70	105.00
	Asesoramiento general		1	2,500.00	2,500.00
<b>Total:</b>					<b>3,460.50</b>

Fuente: Elaboración Propia.

## ANEXO 04 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 52 Cronograma De Actividades

N°	ACTIVIDADES	MESES															
		MAY			JUN			JUL			AGO			SET	OCT	NOV	DIC
1	Generación de la idea de investigación																
2	Redacción del Capítulo I																
3	Búsqueda de Antecedentes																
4	Estructuración de las bases teóricas																
5	Formulación de hipótesis																
6	Definición de términos																
7	Operacionalización de variables																
8	Tipo y nivel de investigación																
9	Población y muestra																
10	Técnicas e instrumentos de recolección de datos																
11	Estructuración del presupuesto																
12	Estructuración de las referencias bibliográficas																
13	Estructuración de los instrumentos de evaluación																
14	Presentación de la Tesis																

Fuente: Elaboración Propia.

## ANEXO 05 AUTORIZACIONES

“AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL”

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TESIS

Sra. ROSA MERCEDES SORIA RAMIREZ

Gerente General

MANCORA MARKET E.I.R.L.

Es grato dirigirme a usted y expresarle mi cordial saludo, en ocasión de solicitarle que, siendo Bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad, egresado de la Universidad Alas Peruanas filial Piura, solicito la debida **AUTORIZACIÓN** de usted, para poder realizar mi proyecto de tesis, en la empresa **MANCORA MARKET E.I.R.L.**, así como acceso a la misma con el fin de obtener la información necesaria para desarrollar mi tema de investigación.

Dado que la empresa **MANCORA MARKET E.I.R.L.** realiza actividades que se relacionan con mi trabajo de investigación que me permitirá complementar mi proyecto de tesis titulada: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA ‘MANCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA’ DE LA PROVINCIA DE TALARA - 2018”**.

Esperando pueda aceptar mi solicitud ya que otorgará un beneficio para su institución, para la sociedad y para poder realizar el proyecto de investigación.

Sin otro particular, me despido de usted, agradeciéndole su atención y ruego acceder a mi pedido.

Piura 01 de junio del 2018

Atentamente,



---

Ricardo Emanuel Saway Yanque  
Bachiller en Contabilidad  
DNI: 41513598

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Mancora, 05 de junio de 2018

Sr.

Ricardo Emanuel Saway Yanque

DNI 41513598

Presente. -

Sirva la presente para saludarlo en nombre de la empresa **MANCORA MARKET E.I.R.L.**, identificado con RUC 20530274072 y con domicilio en AV. PIURA NRO. 508 - Máncora - Piura y al mismo tiempo comunicarle:

Que en atención a su carta de fecha 01 de junio del presente año, donde nos solicita autorización para realizar su proyecto de tesis que tiene como nombre " DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA 'MANCORA MARKET EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA' DE LA PROVINCIA DE TALARA - 2018", se le informa que ha sido ACEPTADA su solicitud.

Sin otro particular,



---

ROSA M. SORIA RAMIREZ  
GERENTE GENERAL

# ANEXO 06 VALIDACIONES



FICHA DE VALIDACIÓN  
DEL INSTRUMENTO

**Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras - Filial Piura.**

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : Juan Humberto Gomez Rosado (Mg. CPC)  
 1.2 Cargo e institución donde labora : Coordinador de Escuela ULADECH - Sullana  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario  
 1.4 Autor del instrumento : Ricardo Emanuel Saway Yamque

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).
2. Regular (Si entre el 31% y 60% de los ítems cumplen con el indicador).
3. Buena (Si entre el 60% y 80% de los ítems cumplen con el indicador).
4. Excelente (Si más del 80 % de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1 (0-10)	2 (11-13)	3 (14-17)	4 (18-20)	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	E	
1. PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			17		
2. COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			17		
3. CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.				18	
4. SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			17		
5. OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.				18	
6. CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			16		
7. ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.				18	
8. CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			17		
9. FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).				18	
10. ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.			17		
<b>CONTEO TOTAL</b>						
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)						173 Total

Coefficiente de validez : = Total x0.5/100  
0.865

**III. CALIFICACIÓN GLOBAL**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez Buena = 0.865.

Piura, 11 de Junio de 2018.

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

.....  
 Firma y DNI de Experto

**Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras - Filial Piura.**
**I. INFORMACIÓN GENERAL**

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : Juan Francisco Gonzales Vera (Mg. CPC)  
 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente, tutor, Investigador - ULADEEH  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario  
 1.4 Autor del instrumento : Ricardo Emanuel Saway Yamque

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con un aspa dentro del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador).  
 2. Regular (Si entre el 31% y 60% de los ítems cumplen con el indicador).  
 3. Buena (Si entre el 60% y 80% de los ítems cumplen con el indicador).  
 4. Excelente (Si más del 80 % de los ítems cumplen con el indicador).

Aspectos de validación del instrumento		1 (0-10)	2 (11-13)	3 (14-17)	4 (18-20)	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	E	
1. PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			17		
2. COHERENCIA	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			16		
3. CONGRUENCIA	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que mide.				18	
4. SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.			17		
5. OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.				18	
6. CONSISTENCIA	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de la variable.			17		
7. ORGANIZACIÓN	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			17		
8. CLARIDAD	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			16		
9. FORMATO	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).				18	
10. ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.				18	
<b>CONTEO TOTAL</b> (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)						<b>172 Total</b>

Coefficiente de validez : =  $\frac{\text{Total} \times 0.5}{100}$   
0.86

**III. CALIFICACIÓN GLOBAL**

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez Buena = 0.86

Piura, 10 de Junio de 2018.

Intervalos	Resultado
0.00 - 0.49	• Validez nula
0.50 - 0.59	• Validez muy baja
0.60 - 0.69	• Validez baja
0.70 - 0.79	• Validez aceptable
0.80 - 0.89	• Validez buena
0.90 - 1.00	• Validez muy buena

  
02664225  
 Firma y DNI de Experto