



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Propuesta de Mecanismos de Control Interno para la Gestión de Almacenes de la Empresa: Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L. - Paita, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA:**

Br. PINTADO RUIZ, Tania Isabel (ORCID: 0000-0002-6469-8925)

**ASESORA:**

Mg. ZUAZO OLAYA, Norka Tatiana (ORCID: 0000-0002-2416-5809)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

AUDITORÍA

PIURA-PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme fortaleza y sabiduría a lo largo de mi vida, permitiendo que logre cada objetivo que me he propuesto, siendo uno de ellos culminar mi carrera profesional con éxito.

A mis padres que siempre me han apoyado incondicionalmente para verme crecer tanto en el ámbito personal como profesional, inspirándome a superarme cada día más.

A mis maestros, compañeros y amigos, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas, y a todas aquellas personas que de una u otra forma, durante estos cinco años estuvieron a mi lado dándome su apoyo, mientras cumplía este objetivo trazado.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres Gladys Soledad Ruiz Herrera y Ángel Felipe Pintado Ruiz, que siempre me apoyaron incondicionalmente en parte moral y económica para poder ser un profesional integro.

A mi hermano y demás familia en general por el apoyo brindado día a día durante el transcurso de mis cinco años de carrera universitaria.

## PÁGINA DEL JURADO

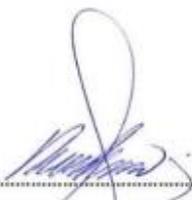
	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El Jurado en cargado de evaluar la tesis presentada por don (a): PINTADO RUIZ, Tania Isabel, cuyo título es: "PROPUESTA DE MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL PACÍFICO E.I.R.L. - PAITA, 2017"

Reunido en fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por es estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 dieciséis.

Piura, 15 de abril del 2019.

  
PRESIDENTE

  
SECRETARIO

  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **Pintado Ruiz, Tania Isabel**, identificada con N° de DNI: 74203650, y para efecto de cumplir con lo dispuesto y que está vigente y considerado en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de ciencias empresariales, escuela profesional de contabilidad, yo declaro bajo juramento que todos los documentos que acompaño son veraces y auténticos.

A la vez declaro en juramento que toda la documentación e información que se presenta en mi tesis es auténtica y veraz.

Por lo que en tal sentido adquiero la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, o alguna omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo tanto, me someto a lo promulgado en las normas académicas de dicha casa de estudios.

Piura, 15 de abril del 2019



.....  
**Pintado Ruiz, Tania Isabel**

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.Aproximación temática .....	2
1.2. Marco teórico .....	4
1.3. Formulación del problema .....	15
1.4.- Justificación del estudio.....	15
II.    MÉTODO .....	17
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
2.2.- Métodos de muestreo .....	18
2.3.- Rigor científico .....	19
2.3.1. Técnica .....	19
2.3.2. Instrumento.....	19
2.3.3. Confiabilidad y validez .....	20
2.4.- Análisis cualitativo de los datos.....	20
2.5.- Aspectos éticos .....	23
III. RESULTADOS .....	24
IV.- DISCUSIÓN .....	36
V.-CONCLUSIONES .....	41
VI.- RECOMENDACIONES.....	43
VII. PROPUESTA DE MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL PACÍFICO E.I.R.L. ....	45
REFERENCIAS .....	82
ANEXOS.....	85
ANEXO N° 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	86
ANEXO N° 2: GUÍA DE ANÁLISIS DE DOCUMENTOS.....	89
ANEXO N° 3: FOTOGRAFÍAS DE LA EMPRESA “DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL PACÍFICO E.I.R.L.” .....	96

ANEXO N° 4: DOCUMENTOS DE LA EMPRESA “DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL PACÍFICO E.I.R.L.” .....	98
ANEXO N° 5: CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS .....	101
ANEXO N° 6: MATRIZ DE INSTRUMENTO, GUÍA DE OBSERVACIÓN Y GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL.....	120

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<u>Tabla 01</u> .....	<b>25</b>
<u>Determinación de la recepción de mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.</u> .....	<b>25</b>
<u>Tabla 02</u> .....	<b>26</b>
<u>Determinación de la recepción de mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.</u> .....	<b>26</b>
<u>Tabla 03</u> .....	<b>27</b>
<u>Determinación del almacenamiento de mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.</u> .....	<b>27</b>
<u>Tabla 04</u> .....	<b>28</b>
<u>Determinación del almacenamiento de mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.</u> .....	<b>28</b>
<u>Tabla 05</u> .....	<b>29</b>
<u>Determinación del control de inventarios de las mercaderías de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.</u> .....	<b>29</b>
<u>Tabla 06</u> .....	<b>30</b>
<u>Determinación del control de inventarios de las mercaderías de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.</u> .....	<b>30</b>
<u>Tabla 07</u> .....	<b>31</b>
<u>Determinación la preparación de los pedidos en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.</u> .....	<b>31</b>
<u>Tabla 08</u> .....	<b>32</b>
<u>Determinación la preparación de los pedidos en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.</u> .....	<b>32</b>
<u>Tabla 09</u> .....	<b>33</b>
<u>Determinación del despacho de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.</u> .....	<b>33</b>
<u>Tabla 10</u> .....	<b>34</b>
<u>Determinación del despacho de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.</u> .....	<b>34</b>

## RESUMEN

La presente tesis titulada; “PROPUESTA DE MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL PACÍFICO E.I.R.L. - PAITA, 2017”, tiene como objetivo realizar una descripción de cómo se están llevando a cabo los diferentes procesos en los almacenes, para poder tener un diagnóstico de su gestión actual, con la finalidad de proponer mecanismos de control interno adecuados que le permitan a la empresa realizar sus actividades con mayor orden y control para lograr alcanzar sus objetivos trazados. La investigación tiene un enfoque cualitativo, de tipo estudio de caso e intencional. Como instrumentos se utilizó la guía de observación y una guía de análisis documental, los cuales fueron aplicados a los dos almacenes que posee la empresa ferretera, la cual es materia de estudio. Al finalizar la investigación se evidencio que la empresa no está realizando las actividades de almacén adecuadamente, como las de recepción, almacenamiento, control de inventarios, preparación de pedidos del cliente, y despacho. Por lo cual, se ha realizado una propuesta de mecanismos de control interno adecuada para ella.

**Palabras clave:** Control interno, recepción, almacenamiento, control de inventarios, preparación de pedidos del cliente, y despacho.

## **ABSTRACT**

The present thesis titled; "PROPOSAL OF INTERNAL CONTROL MECHANISMS FOR THE MANAGEMENT OF THE COMPANY'S WAREHOUSES: DEPOSITS AND HARDWARE OF THE PACIFIC E.I.R.L. - PAITA, 2017 ", aims to provide a description of how the different processes are being carried out in the warehouses, in order to have a diagnosis of their current management, with the purpose of proposing adequate internal control mechanisms that allow them to the company carry out its activities with greater order and control to achieve its objectives. The research has a qualitative, case study and intentional approach. As instruments, the observation guide and a documentary analysis guide were used, which were applied to the two warehouses owned by the hardware company, which is a subject of study. At the end of the investigation, it was evidenced that the company is not carrying out the warehouse activities adequately, such as reception, storage, inventory control, customer order preparation, and dispatch. Therefore, a proposal of adequate internal control mechanisms for it has been made.

**Keywords:** Internal control, reception, storage, inventory control, customer order preparation, and dispatch.

# **I.- INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Aproximación temática

Estipañan (2006) nos menciona que el “control interno” comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración, cuyos objetivos básicos son los siguientes: proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución, verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos, promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (p.19).

Se deduce, que todos los empresarios necesitan implementar el control interno en sus empresas para poder realizar sus gestiones de manera más eficiente y eficaz, siendo básicamente estos los beneficios que obtendrán al implementar el control interno, ya que, hoy en día el mercado es cada vez más exigente a causa de la globalización, lo que conlleva a que estas pongan en práctica distintas estrategias administrativas y contables que le permitan seguir en competencia. Algo que no está sucediendo, pues, diversos estudios realizados nos han mostrado que no todas las empresas cuentan o no tienen el control interno debidamente integrado, en sus diferentes áreas, y esto puede causar distintos problemas, como es el caso de los almacenes, que como se sabe, son una parte fundamental de toda empresa, ya que, estas áreas, pueden resguardar; productos terminados, suministros, insumos, mercaderías, etc., además pueden almacenar activos muy importantes que la empresa necesitará para poder llegar a cumplir sus objetivos trazados, y si no tuviera un adecuado control de ellos, pueden tener algunas contingencias, las cuales pueden ser la falta, sobra o deterioro de mercadería, además de que no exista rotación o se lleguen a expirar las mercaderías (inventario), asimismo la empresa puede llegar a tener problemas tributarios.

En la Universidad Nacional de Nicaragua se investigó, las condiciones en que se encontraba el control interno en el almacén de la facultad de ciencias económicas, constatándose que, su control era inadecuado, pues, al recepcionar los objetos o activos que se ubican en el almacén, no se confronta la orden de compra con facturas, y que varias veces alberga la mercancía, sin tener una orden de compra autorizada, además se pudo observar

que se expedía la mercancía sin recurrir a formatos que permitan comprobar la salida correcta de los almacenes, demostrando así, tu terrible manejo del área estudiada. (Robleto, 2015).

Por otro lado, nuestro país no ha sido ajeno a este tipo de investigaciones, pues, ya que en los últimos años se ha notado su vital importancia de la existencia del control interno, entre las cuales, he destacado, la que se realizó en la ciudad de Trujillo, a la empresa “papelería Santa Rita S.A.C”. Ya que su giro de negocio era comprar y vender, lo que significaba movimiento continuo en sus almacenes, descubriendo su pésimo manejo, pues, no tenía manuales de organización, funciones, ni lineamientos. Por lo cual, cualquier persona entraba y salía del almacén, lo que ocasionaba pérdidas de mercadería, malos inventarios, caducidad de productos, rotación indebida, etc. Mostrando a través de esto, la triste realidad de las empresas que se encuentran en nuestro país, ya que, no buscan métodos o herramientas necesarias para subsistir en un mundo empresarial tan competitivo. Y se recomendó que se reestructure el organigrama, y a la vez elaboraron otras cosas, como manuales y/ flujo gramas. (Díaz y Morales, 2017)

Se cree necesario investigar sobre el tema, pues, se ha logrado deducir que es muy importante en una empresa, sin tomar en cuenta a que rubro este dedicada, debería beneficiarse con la aplicación de un control interno o al menos mecanismos de este, en su almacén o almacenes, pues, le permitirá disminuir sus riesgos y además de poder administrar la empresa de una mejor manera para poder alcanzar el éxito.

La empresa Depósitos y Ferretería del pacífico E.I.R.L., que también se dedica a la compra y venta de productos al por mayor en el rubro: ferretería, construcción, fontanería y calefacción, brindando un servicio integral de calidad en un tiempo de atención oportuno, sería significativo tener un buen orden y control de sus almacenes para poder cumplir con sus objetivos trazados, entre los cuales se destaca; ser la ferretería preferida para los ciudadanos de la provincia de Paita. Por tanto, se pretende describir como se están realizando actualmente los diferentes procesos en los “almacenes” para poder saber el estado actual de la gestión, y así proponer mecanismos de control interno, adecuados para ella.

## **1.2. Marco teórico**

### **1.2.1. Trabajos previos**

#### **A nivel internacional**

Robleto (2015) en su tesis encabezada “Evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014”. La cual se presentó a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua de Nicaragua. Se presenta como objetivo principal, diagnosticar el control interno actual. Siendo su estudio descriptivo, en donde se trabajó con el responsable de almacén y del contador general. Recolectándose los datos a través de la “observación” y “cuestionario” como instrumentos. Concluyéndose así, que su control era inadecuado, pues, al recepcionar los objetos o activos que se ubican en el almacén, no se confronta la orden de compra con facturas, y que varias veces alberga la mercancía, sin tener una orden de compra autorizada, además se pudo observar que se expedía la mercancía sin recurrir a formatos que permitan comprobar la salida correcta de los almacenes, demostrando así, tu terrible manejo del área estudiada.

#### **A nivel nacional**

Hemeryth. F & Sánchez. J (2013) en su tesis encabezada “Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes para mejorar la gestión de inventario de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo”. La cual fue presentada a la “Universidad Privada Antenor Orrego”, 2013. Que tuvo como objetivo principal el confirmar su teoría de que al implementar un sistema de control interno operativo en los almacenes, ocasionara una mejora en la manera en cómo se gestionan los inventarios. Siendo este un trabajo experimental, en donde se trabajó con el jefe de Logística y todo el personal de los almacenes, cabe resaltar que la población y muestra utilizada fueron 5 almacenes. Acopiando los datos mediante un cuestionario, entrevistas, y la observación directa. Determinándose que la empresa mostraba desorden y congestionamiento; ya que, los materiales no tenían un lugar concreto para su almacenamiento, pero se mejoraría a través de su sistema propuesto.

Díaz y Morales (2017) en su tesis encabezada “Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa papelería Santa Rita S.A.C., octubre-diciembre 2014”. La cual fue Presentada a la “Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo”. Perú. En donde el objetivo principal era tener conocimiento acerca como una evaluación al control interno del almacén permitiría poder mejorar la eficiencia

operativa en la empresa. Siendo esta investigación descriptiva, no experimental, en donde se trabajó con el área de logística. Acopiando los datos mediante el cuestionario, matriz de riesgo, cuadro de deficiencias: causa-efecto, flujo gramas e indicadores de gestión. Determinándose que no tenía un MOF, lo que ocasionaba que el área de almacén este desprotegido, pudiendo tener riesgos como; perdidas, inadecuados inventarios, etc., puesto que, cualquier persona que no labore allí podía ingresar sin tener ningún problema. Se les recomiendo reestructurar completamente el organigrama, enfocándose en el área de almacén, pues, es el área estudiada, de la misma forma se elaboró lo que les faltaba (MOF), en el cual se explique de manera clara la función de cada trabajador, lo que permitirá corregir las deficiencias que puedan existir, asimismo, de la elaboración e interpretación de indicadores de gestión estándar, lo que permitirá poder identificar cual será el personal idóneo a contratar.

Alvarado (2016) en su tesis encabezada “El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: Caso Rímac Glass SRL – Trujillo, 2016”. El cual fue presentada a la “Universidad de los Ángeles Chimbote”. Perú. Teniendo como objetivo principal investigar cuales son las características del control interno que tienen implementado las empresas que se encuentran dedicadas al rubro de venta de vidrios y aluminios, para verificar cuán importante puede llegar a ser en el control de inventarios. Siendo este un estudio descriptivo, en donde se trabajó con el Gerente. Acopiando los datos mediante un “cuestionario”. Determinándose que las empresas estudiadas, gracias al control interno implementado, han logrado tener resultados positivos, los cuales hacen que la empresa pueda mejorar cada día más.

Mendoza (2014) en su tesis encabezada “El control interno del área de almacén y la rentabilidad de la empresa industrial Yefany Inversiones S.A.C. periodo 2013”, la cual fue presentada a la Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Teniendo como objetivo principal es buscar información que permita establecer la relación que existe entre la gestión interna de los almacenes, con la rentabilidad de la empresa industrial “YEFANY INVERSIONES S.A.C.” En su estudio descriptivo cualitativo-cuantitativo. En donde se trabajó con información se pudieron obtener de la empresa. Acopiando los datos mediante una “hoja de cotejo”. Determinándose que una buena gestión en almacenes va en proporción directa a tener una positiva rentabilidad, puesto que, al ejecutar correctamente las políticas y lineamientos de control interno, se podrá lograr disminuir costos, tener menos devoluciones

por mercadería que no tenga la calidad solicitada, además de que al orientar de una mejor manera a los colaboradores.

## **A nivel regional**

Ayasta (2015) en su tesis encabezada “El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hoteles los portales de Piura, año 2015”. La cual fue presentada a la Universidad católica los Ángeles Chimbote. Perú. Teniendo como objetivo principal investigar cuales son las características del control interno que tienen implementado las empresas que se encuentran dedicadas al rubro de brindar servicio de hotelería. Siendo una investigación descriptiva, cuantitativa, con diseño no experimental. Se trabajó, con los colaboradores de la empresa “Hotel Los Portales de Piura. Acopiando los datos mediante encuesta y cuestionario. Determinándose que solo el “5%” de los colaboradores de la empresa Hotel Los Portales de Piura no tenían conocimiento de cómo se aplicaba el control interno en el área de almacén de la misma, pero esto ocurría porque eran colaboradores nuevos. Lo que nos hace deducir que el Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en las empresas de servicio, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto.

### **1.2.2. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.2.2.1. Control interno**

##### **1.2.2.1.1. Definición**

Es una herramienta muy beneficiosa para toda empresa porque está compuesta por un conjunto de elementos que al ser utilizados dentro de la empresa o institución, permitirá un manejo más eficiente y eficaz de esta, alcanzando metas u objetivos trazados través, de la planificación, ejecución y control.

Bravo (2000), concluye:

El control interno comprende el plan de organización, y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada que se adoptan en un negocio para poder “proteger sus activos”, “obtener la información financiera apropiada y segura”, “fomentar la eficiencia de operación” y “el apego a las políticas señaladas por la dirección”. (p. 169).

Este autor nos menciona que estos planes, métodos y procedimientos actúan coordinadamente para resguardar todos los bienes, derechos o recursos que posee la

empresa, pero sobre todo aquello que le genera ganancias en el futuro, asimismo, permitirá tomar mejores decisiones sobre su rumbo, puesto que, proporciona información más veraz. Además, promueve la eficiencia y/o eficacia en la realización de operaciones, generando en los empleados o colaboradores actitud de apego hacia las políticas establecidas por gerencia.

Por otro lado, Estipañan (2006), nos dice:

El “control interno” es un proceso que es realizado por la junta directiva o consejo de administración de una empresa u organización, por su equipo directivo y por todo personal que labora en ella. Siendo diseñado concretamente para poder proporcionar a la entidad una seguridad razonable de poder lograr que la empresa en las siguientes categorías de objetivos: “Efectividad y eficiencia de las operaciones”, “suficiencia y confiabilidad de la información financiera” y “cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”. (p.25)

De lo citado se puede resaltar que para que la esta herramienta de frutos debe ser ejecutado por cada uno los miembros de la organización, sin excepción. De caso contrario, se producirían fallas en el sistema, sin obtener ningún resultado de los que tenían previstos al implementarlo. Además su uso permite tener casi completa seguridad acerca de las tres categorías mencionadas, que son similares a las que se refirió Bravo en su definición sobre “control interno”.

#### **1.2.2.1.2. Objetivos**

Es una herramienta incorporada en la empresa para evitar o reducir riesgos ocurrentes en ellas, como son los fraudes o robos, que siempre son producidos por personal que no tiene el perfil adecuado, y que sobre todo, estas personas logran encontrar vacíos en el manejo de las empresas para producir sus fechorías, pero no solo eso, sino mucho más cosas importantes en su operatividad, que son necesarios para lograr cada objetivo trazado, evitando que hallan sobrantes, es decir, que cada cosa sea utilizada sacando el mayor beneficio, además de impulsar la eficiencia e infundir mayor seguridad en el acatamiento de políticas, por cada uno de los miembros de la organización sin importar su rango y por último, algo que muy importante, una información financiera veraz.

Asimismo, Bravo (2000), señala que los tres objetivos básicos que percibe el control interno, “Son básicamente tres: a) La obtención de la información financiera correcta y segura; b) La protección de los activos del negocio; y c) La promoción de eficiencia de operación”. (p. 169).

### **1.2.2.1.3. Importancia**

Su importancia deriva en el pensamiento de “crecimiento” de los empresarios, en otras palabras las personas ya no se conforman con tener un negocio pequeño, ahora todos quieren atravesar fronteras para concebir mayores utilidades a las que conseguirían si no se impulsaran a expandirse. Y al realizarlo se aumentan la cantidad de operaciones que se deben hacer dentro de esta, para que pueda funcionar correctamente, de la misma forma aumenta el personal demandado, ocasionando que los dueños no tengan la simplicidad al controlar y vigilar cada movimiento ocurrido, para evitar que algún mal empleado haga maniobras sucias que los perjudiquen. Del mismo modo Claros y León (2012), “Cuanto mayor y compleja sea la empresa, igualmente aumentara la importancia de poseer un adecuado sistema de control interno”. (p. 45).

Además, Joaquín citado por Díaz y Morales (2017), concluye:

El crecimiento de las organizaciones ocasiona que también aumente la competencia en el sector industrial, comercial y de servicios, por lo tanto, es necesario que las empresas cuenten con un sistema de control interno mejor preparado, que le permita aumentar la eficiencia y eficacia en la forma que se ejecutan las operaciones, y de esta forma conseguir mayor productividad. (p. 21).

Dejando mucho más claro que el crecimiento de la empresa va en proporción directa con la utilización del “control interno”, puesto que, al estar alejados de las actividades de la empresa, ya no pueden estar seguros que su empresa va a seguir con el rumbo trazado, y al acoplar esta herramienta, evitara que se realicen robos o malos manejos, que generen pérdidas irreparables, llevando a la extinción de una sociedad.

### **1.2.2.1.4. Limitaciones**

Todo sistema o herramienta, siempre va tener limitaciones y esta no es la excepción, entre sus limitaciones, se encuentra que no puede asegurar totalmente la confiabilidad de la información financiera, pues, solo puede dar un grado de seguridad razonable (no absoluta) a la administración sobre el logro de cada objetivo trazado y de precisar cuál puede ser su futuro. Por otro lado, tampoco puede asegurar que la empresa va tener el éxito, ya que, es una herramienta, que brinda ayuda, pero la implementación de este nunca lograra decidir por sí mismo. En otras palabras, no va a convertir una gerencia ineficaz, por una excelente.

Asimismo, Claros y León (2012), señala:

El sistema de control interno disminuye la posibilidad de que no se lleguen a alcanzar los objetivos. Pero siempre habrá un riesgo de que el control interno sea diseñado de una manera inadecuada o fracase en operar como se espera. Puesto que el control interno depende del factor humano. (Claros y León, p. 48-49, 2012).

Y por último, otro factor que puede ser limitante es que al implementar el sistema, se deberá analizar el costo-beneficio, ya que, introducir esta herramienta no es barata, produciendo costos que deben ser asumidos por la empresa, pero como se dice, para obtener un beneficio, se debe realizar algunos sacrificios, los cuales siempre deben ser tomados en cuenta.

#### **1.2.2.1.5. Aporte**

El control interno aporta a la empresa un grado de seguridad razonable a todo ente que se interese en las acciones de la entidad, vinculadas a la realización de las metas y objetivos institucionales; pero cabe resaltar que nunca será absoluta o total. Siendo esto posible si se construye un diseño personalizado, aplicación adecuada, y constantes evaluaciones tanto internas como externas del control.

#### **1.2.2.2. Componentes de control interno**

##### **1.2.2.2.1. Ambiente de control**

Lo fundamental en cada empresa siempre será su capital humano, pues, cada persona realiza actividades imprescindibles para el logro de objetivos, así que, este componente es el más importante porque, es el modo en que interviene cada uno de los integrantes de la organización con respecto a al control interno, es decir, como los principios que rigen este sistema logra imponerse sobre las conductas y normas organizacionales. Siendo el componente que da estructura y disciplina.

Así como lo dice Estipañan (2006); nos dice:

“El ambiente de control radica en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de actividades, siendo este el principal elemento porque sobre él se sustenta o los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos del control”. (p.27).

Además, Claros y León (2012), nos menciona los siguientes elementos que conforman el entorno de control;

i) La integridad personal y profesional y los valores éticos de la gerencia y el resto del personal, incluyendo una actitud de apoyo hacia el control interno todo el tiempo; ii) Competencia; iii) El tono de los superiores; iv) Estructura organizacional; v) Políticas y prácticas de recursos humanos. (p.28)

#### **1.2.2.2.2. Evaluación de riesgos**

En la vida siempre existen riesgos que atentan contra nuestra vida, como una enfermedad o accidente, así que, cada uno de nosotros ha buscado encontrar distintas formas de lograr reducirlos a través de distintas cosas como: medicinas, reglas, restricciones, etc. A cual, el ámbito empresarial no está ajeno, pues, básicamente es un ente que está vivo a través de cada miembro de la organización, y si algo o alguien no está haciendo sus funciones de manera correcta, la empresa puede llegar a tener daños irreparables. Y este componente se trata de eso, de detectar cada riesgo posible en la empresa para identificarlos, analizarlos y crear respuesta a ellos.

De la misma forma Estupiñán (2006); indica;

Es la identificación y el análisis de riesgos sobresalientes para la conquista de los objetivos y también la base para determinar la manera en cómo lidiar con estos. Así mismo, se refiere a los elementos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos relacionados con los cambios, tanto los que intervienen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (p.28).

Por otro lado, Claros y León (2012), los elementos de la evaluación de riesgos; i) “Identificación del riesgo”; ii) “Valoración del riesgo”; iii) “Desarrollo de respuestas”. (p. 31).

#### **1.2.2.2.3. Actividades de control**

“Las actividades de control son aquellas que son realizadas por la gerencia y el resto del personal de la organización para cumplir diariamente con las tareas asignadas, las cuales están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos”. (Estupiñán, p.32, 2006).

También Claros y León (2012), concluyen que sus elementos son;

i) Procedimientos de autorización y aprobación; ii) Segregación de funciones; iii) Controles sobre el acceso a recursos y archivos; iv) Verificaciones; v) Conciliaciones; vi) Revisión de desempeño operativo, vii) Revisión de operaciones, procesos y actividades; viii) Supervisión. (Pág. 35).

Para tener una mejor precisión de que cual es la función que cumple este componente en el “sistema de control interno”, se puede decir que es toda aquella norma, política, flujo grama, reglamento, etc., que se introduzcan a una empresa para que esta tenga mejor manejo de cada actividad y sobre todo tenga establecido que cada una de las actividades se realizan correctamente, sin equivocaciones. Con el fin de tener una seguridad razonable de lograr prevenir y neutralizar cada riesgo identificado.

#### **1.2.2.2.4. Sistemas de información y comunicación**

Es la combinación de dos elementos que son importantes dentro de la organización que son la “información” y “comunicación”. Por un lado, tenemos a la información que como se sabe es muy necesaria dentro de la empresa, ya que, permite que se tomen las decisiones de la mejor manera posible, para que la entidad siga funcionando y cada vez genere más ingresos. Y por otro lado tenemos a la comunicación que de igual forma tiene mucha importancia, puesto que, al haber una comunicación efectiva, la cual se encuentre fluyendo por cada rincón de la organización permitirá que tener un mensaje claro de lo que se quiere lograr.

Yarasca y Álvarez citado por Díaz y Morales (2017), nos dice:

Los sistemas de información y comunicación están compuestos por los procedimientos, registros, personas, programas y en general la infraestructura física y los intangibles con los cuales cuenta la empresa u organización para procesar y producir información útil, confiable y oportuna, las cuales pueden ser información financiera, presupuesto, evaluación de actividades, informes de costos, entre otros. (p. 32)

#### **1.2.2.2.5. Supervisión y monitoreo**

Es aquel que permite que la empresa siempre mantenga su “control interno” apto y eficiente, ya que se encarga de hacer una revisión constante de su funcionamiento para ver si su implementación está cumpliendo cada función para el que fue diseñado, y por consecuente, también ofrece actualizarlo permanentemente para que logre abarcar cada día un mejor control, ya que, siempre se puede mejorar.

Tal como lo dice Claros y León (2012), donde señalan;

(...) Es la evaluación constante de las acciones de control de los sistemas, ya que, toda la organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo,

necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o no se pudieron aplicar. (p. 42).

### **1.2.2.3. Almacenes**

#### **1.2.2.3.1. Definición**

El almacén es conocido como un lugar en donde se guardan o depositan diferentes objetos u productos, o en el caso de empresas industriales; las materias primas, el producto semi-terminado o el producto terminado, los cuales luego serán destinados para la venta o para desempeñar sus actividades diarias en su centro de labores.

Escudero (2015), nos dice; “(...) son centros reguladores del flujo de existencias que están estructurados y planificados para llevar a cabo funciones de almacenaje, como: recepción, custodia, conservación, control y expedición de mercancías y productos”. (p.9).

#### **1.2.2.3.3. Gestión de almacenes**

Es un proceso que se basa en la recepción, almacenamiento y movimiento de las existencias o mercaderías dentro de un mismo almacén hasta el momento en que estas son consumidas o expedidas, brindando así, protección en todo momento a las mercancías encontradas en su interior y al mismo tiempo obteniendo toda la información concerniente a lo que ocurre en el área ya mencionada.

Por otra parte, Poirier y Reiter citado por Correa, A., Gómez, R., Cano, J., (2010), concluyen:

(...) Es un componente fundamental para lograr que los recursos y las capacidades que tiene el almacén se utilicen de la mejor manera posible, dependiendo de las características y el volumen de los productos que van a ser almacenados. (p. 49).

De lo cual se puede destacar que es muy importante que se realice de la mejor manera este tipo de gestión, puesto que, puede llegar a brindar múltiples beneficios a la empresa, como, por ejemplo: evita que se pase mucho tiempo buscando un producto, tener un control adecuado de las existencias de daños, hurtos o caducidad, evitar saturación del almacén, reducción de costes, entre otras cosas. Y todos estos beneficios pueden ocurrir porque se utilizan de manera adecuada cada recurso y capacidad del almacén.

#### **1.2.2.3.4. Proceso de gestión de almacenes**

Según Chuquino (2015), La “gestión de almacenamiento” se soporta en cinco procesos básicos que son: “Recepción”, “almacenamiento”, “control de inventario”, “preparación de

pedidos” y “despacho”. Aunque por otro lado, Heizer y Render citado por Jiménez (2012), nos dice que solo con cuatro fases o procesos, los cuales son: Recepción del material, ubicación del material, preparación de pedidos y envío de la mercancía., en donde podemos ver que existen distintas opiniones acerca de los procesos que se dan en esta área importante de toda organización, pero, pudiendo a la vez destacar que tienen algunas similitudes, lo cual, nos deja ver con mayor facilidad cuales son los procesos de la área antes mencionada.

En primer lugar, se tiene a la recepción que es un proceso en la cual se permite la entrada de la mercadería o existencias que son enviadas por los proveedores, asimismo, se examina que la mercadería a recibir coincida con las especificaciones que se encuentran en la nota de entrega, pudiéndose, de esta forma observarse; las características, cantidad, calidad, etc., que correspondan al pedido. En otras palabras, esta actividad o función va desde el llegada e ingreso de vehículos que contienen la mercadería, y su respectiva la descarga, el control de calidad de lo que se recibe, documentos de ingreso en donde se especifique el estado de la mercadería ingresada y su ubicación, además de la respectiva comunicación continúa acerca del ingreso de las mercancías a fin de mantener actualizados los registros de stock en almacén. Así como lo expresa en simples palabras Chuquino (2015); (...) “La recepción; es un proceso que permite el control y gestión de lo que ingresa al almacén, desde una importación, una compra local o devoluciones, descarga de la mercadería y su posterior verificación (físico vs documentos)”.

En segundo lugar, se tiene el almacenamiento, que es un proceso que radica en situar la mercadería en la superficie más pertinente del almacén, con el fin de que se pueda acceder o localizar de manera más fácil. Tal como Chuquino, nos dice; (...) “El almacenamiento es proceso que permite identificar la mercadería y ubicarla en un espacio físico”. En donde se debe ver el espacio adecuado a utilizar, el buen transito interior en el almacén, los posibles riesgos, comunicación de traslados de las mercancías o existencias de una zona a otra, y además de una revisión periódica del espacio o volumen de almacenaje disponible.

En tercer lugar, se tiene el control de inventario, que según Chuquino (2015), es “La gestión de inventario tiene la labor de velar por la existencia de los stocks dentro del almacén. Y de igual forma le corresponde a todos los movimientos que se realice de la mercadería (transferencia) de una zona a otra”. En donde se debe verificar como que se encuentren los inventarios de manera correcta. Así como Anaya (2007), nos dice que se realizan recuentos periódicos o cíclicos.

Recuentos periódicos: Suponen un recuento completo de todos los artículos realizando habitualmente una o dos veces al año.

Recuentos cíclicos: Este procedimiento supone un recuento diario selectivo de un determinado grupo de productos que previamente se han seleccionado con ayuda de un computador. (p. 321-322)

En cuarto lugar, se tiene la preparación de pedidos, que según Chuquino (2015), “(...) es el proceso de seleccionar la mercadería solicitada según las características que le correspondan (lote, fecha de vencimiento, fecha de manufactura, etc.), que sean solicitados por el cliente”. En donde se realizan las acciones de deprecionar el pedido, preparar las mercancías que serán adquiridas, verificando a la vez que las mercancías preparadas contengan las especificaciones exigidas por el cliente, además teniendo en cuenta la forma en que son extraídas y transportadas para evitar alguna contingencia o problema.

Y por último proceso se tiene al despacho, que según Chuquino (2015), (...) “Es un proceso en el cual se gestiona la salida de la mercadería, que va desde la generación de la documentación necesaria; la inspección física del producto, hasta el embarque de la mercadería en el transporte correspondiente”. En donde se debe ver la documentación de la salida, tener un control de la mercancía que saldrá del almacén, acondicionamiento conveniente para cada pedido, además de la documentación que conste la verificación de que el pedido ha sido entregado.

#### **1.2.2.3.5. Objetivos**

Mulcahy, Harnsberger, Urzelai, Mauleón, citados por Correa, A., Gómez, R., Cano, J., (2010), ellos nos indican que los objetivos a buscar con la gestión de almacenes son:

Por un lado, busca tratar de minimizar algunos aspectos, como son; el espacio empleado, para que se pueda acrecentar la rentabilidad, también reducir las precisiones de invertir, el coste al administrar los inventario, asimismo, los costes logísticos mediante economías de escala. Por otro lado, también reducir los faltantes, y evitar que hallan más retrasos en cada despacho. Además de tener en cuenta la disminución de los riesgos, entre los cuales destacan los que se relacionan con los trabajadores que están involucrados en el manejo de los productos y con la planta física (caídas, golpes, heridas, etc.), y a la vez, la forma en que se debe actuar con respecto a las pérdidas que son causadas por robos, averías e inventario extraviado y manipulaciones, así que el tránsito y movimiento en el almacén debe ser simple y se debe mejorar cada proceso

Mientras que, por el otro lado, busca maximizar otros aspectos, como son: la disponibilidad de productos para atender pedidos de clientes, la cabida de

almacenamiento y rotación de productos, la operatividad del almacén y finalmente proveer protección a los productos.

Logrando obtener una noción sobre la importancia de realizar una gestión correcta, ya que, tiene objetivos, que beneficiaran a la empresa constantemente, solo si estos, se llegan a cumplir y a la vez se mantienen cumpliendo siempre en óptimas condiciones.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

- ¿Cómo debe ser la propuesta de mecanismos de “control interno” para la gestión de los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería Pacífico E.I.R.L.” – Paita, 2017?

#### **1.3.2. Problema específico**

- ¿De qué manera se realiza la recepción de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017?
- ¿Cómo se está llevando a cabo el almacenamiento de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017?
- ¿De qué forma se ejecuta el “control de inventarios” de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017?
- ¿Cómo se maneja la preparación de los pedidos en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017?
- ¿De qué manera se está efectuando el despacho de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017?

### **1.4.- Justificación del estudio**

#### **1.4.1. Justificación metodológica**

Para poder llegar a alcanzar los objetivos de estudio, se construye dos instrumentos válidos y confiables; como son “la guía de observación y la guía de análisis documentario”, que serán utilizados para medir la variable. Con lo cual se podrá conocer cómo se está gestionando los almacenes a través de la realización los diferentes procesos dentro de los almacenes de la empresa: Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L. Por otro lado, estos instrumentos podrán ser utilizados por otras personas que quieran seguir la misma línea de investigación.

### **1.4.2. Justificación teórica**

La investigación propuesta busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de “control interno” y “gestión de almacén”, poder realizar una propuesta de mecanismos de control interno adecuados para la “gestión de los almacenes” de la empresa, “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.

### **1.4.3. Justificación práctica**

El resultado de la investigación tiene una aplicación concreta y mostrará resultados sobre cómo se está gestionando actualmente los almacenes, a través de los procesos que se realizan allí, lo cual podrá permitir proponer mecanismos de “control interno” adecuados que logren corregir los errores, asimismo, otorgar otros beneficios.

## **1.5. Supuestos/objetivos del trabajo de investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Diseñar una propuesta de mecanismos de “control interno” adecuado, para la gestión de los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.

### **1.5.2. Objetivo específico**

- Determinar cómo se está realizando la recepción de mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.
- Determinar cómo se está llevando a cabo el almacenamiento de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.
- Determinar de qué forma se ejecuta el control de inventarios de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.
- Determinar cómo se está manejando la preparación de los pedidos en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.
- Determinar de qué manera se está efectuando el despacho de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Tipo y diseño de investigación

### Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo porque no se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes.

Hernández Sampieri, C. Fernández Collado y P. Baptista Lucio (2006), nos mencionan que: “Enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (p.49).

### Tipo de investigación

El diseño, es de estudio de caso, ya que, se escogió a la empresa ferretera con el objetivo de indagar en profundidad sobre la gestión de los almacenes a través de sus distintos procesos realizados en ellos, utilizando dos instrumentos válidos y confiables, que permitirán medir la variable.

### Diseño de la investigación

El tipo de diseño que se realiza es “**no experimental**”, ya que no se modificó o manipulo la variable, así que el estudio es observado en un ambiente natural.

Además, es “**transaccional**” ya que el estudio que se ha realizado se ha llevado a cabo en un tiempo establecido.

**M**      **■**      **O**

Dónde

M: “Muestra de los dos almacenes de la empresa Depósitos y ferretería del Pacífico E.I.R.L”

O: “Gestión de almacenes”.

## 2.2.- Métodos de muestreo

La presente investigación es no probabilística, es decir, en ella se busca información cualificada, por lo tanto, el muestreo es reducido y estadísticamente no representativo. Así que, la muestra estará comprendida por los dos almacenes que tiene la empresa “Depósitos

y ferretería Pacífico E.I.R.L”. Ubicada en la provincia de Paita, a los cuales se les aplicara una “guía de observación y guía de análisis documentario”, para poder tener noción de la condición actual de la gestión de los almacenes de la empresa previamente mencionada.

Tal como, Hernández Sampieri, C. Fernández Collado y P. Baptista Lucio (2006), nos mencionan que: “Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas” (p. 189)

Además Arias citado por Grisell Bolívar (2014), concluye, “En primera instancia se comenta el muestreo probabilístico el cual es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento o sujeto de integrar la muestra. En donde se encuentra el muestreo Intencional u Opinático que es la elección de los elementos con base en criterios o juicios del investigador, esta muestra es más sistemática y acertada ya que mediante una lista de criterios la muestra puede acercarse más a la realidad que se estudia.

## **2.3.- Rigor científico**

### **2.3.1. Técnica**

Para realizar la investigación denominada; “Propuesta de mecanismos de control interno para la gestión de los almacenes de la empresa: depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L. - Paita, 2017”, se ha utilizado dos técnicas, la primera es la observación que según Hernández, Fernández y Baptista (2006), “Consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas manifestadas” (Pág.374). Además, también se utilizara el análisis documentario, el cual va a permitir constatar lo observado, porque con esta técnica se examinaran todos los documentos que utiliza la empresa para realizar las diferencias actividades en sus almacenes, permitiendo así, obtener mayor información sobre la variable en estudio.

### **2.3.2. Instrumento**

Para realizar la investigación se ha utilizado dos instrumentos para recolectar datos, la primera, es la guía de observación que según Hernández, Fernández y Baptista (2006), (...) “Consiste en un listado de ítems por aspectos que guían a la observación del comportamiento de los sujetos o la situación del hecho motivo de investigación” (Pág. 375). La cual está compuesta por 22 ítems, en la cual se puede comprobar todo lo observado en los dos almacenes que tiene la empresa en estudio. Y en segundo lugar, la guía de análisis

documentario, que según Gómez M, (2016), (...) “es un instrumento que nos ayuda a evaluar, diagnosticar y analizar los documentos necesarios para lograr el objeto de la investigación”. La cual constara de 16 ítems, en donde podremos examinar cada documento que es utilizado por la empresa al realizar sus labores en los almacenes, pudiendo tener mayor conocimiento de cómo se está gestionando estas áreas.

### **2.3.3. Confiabilidad y validez**

En la investigación no será necesario realizar el proceso de confiabilidad, puesto que, los instrumentos a utilizar serán; “la guía de observación y la guía de análisis documental”, los cuales, serán aplicados a los dos almacenes con los cuales cuenta la empresa en estudio. Además los dos instrumentos que se aplicaran, van a ser validados por 2 magister y un Dr. de contabilidad, los cuales proporcionaran sus respectivas críticas, sugerencias y/o recomendaciones, para que puedan cumplir el propósito trazado, luego de eso, ya podrán ser aplicados.

### **2.4.- Análisis cualitativo de los datos**

El análisis de datos que es de tipo estudio de caso, será mediante los instrumentos denominados, “guía de observación y guía de análisis documental”, los cuales serán aplicados en los dos almacenes de la empresa “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, lo que va a permitir que se pueda obtener toda la información posible.

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE**

Variable(s)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Escala	Instrumento
Gestión de almacén	La “gestión de los almacenes” es un componente clave para lograr que los recursos y las capacidades que tiene el almacén se utilicen de la mejor manera posible, dependiendo de las características y el volumen de los productos que van a ser almacenados. (Por otra parte, Poirier y Reiter citado por Correa,	La “gestión de almacén” es una actividad muy importante dentro de toda empresa, en la cual permite que se logren aprovechar al máximo los recursos y capacidades que contenga el almacén, lo cual siempre va depender de las mercaderías que se vallan a resguardar allí.	Recepción	Chuquino (2015) “Es un proceso que permite el control y gestión de lo que ingresa al almacén, desde una importación, una compra local o devoluciones, descarga de la mercadería y su posterior verificación (físico vs documentos)”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos que comprueben el pedido</li> <li>• Descarga de mercadería.</li> <li>• Control de calidad.</li> <li>• Información del estado y ubicación de la mercadería</li> <li>• Comunicación del ingreso.</li> </ul>	SI - NO Y CUMPLE- NO CUMPLE	Guía de observación y Guía de análisis documental.
			Almacenamiento	Chuquino (2015) “Es el proceso que permite identificar la mercadería y ubicarla en un espacio físico”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio empleado</li> <li>• Trafico interior</li> <li>• Riesgos</li> <li>• Traslado</li> <li>• Revisión periódica del espacio o volumen de almacenaje disponible</li> </ul>		
			Control de inventarios	Chuquino (2015) “Tiene la labor de velar por la existencia de los stocks dentro del almacén”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuentos periódicos</li> <li>• Recuentos cíclicos</li> </ul>		

A., Gómez, R., Cano, J., 2010, concluyen: p. 49).				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario continuo</li> </ul>	
	Preparación de pedidos del cliente	Chuquino (2015) “Es el proceso de seleccionar la mercadería solicitada según las características que le correspondan (lote, fecha de vencimiento, fecha de manufactura, etc.), que sean solicitados por el cliente”.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de documentos con pedidos del cliente</li> <li>• Verificar las necesidades del cliente</li> <li>• Extracción y transporte de la mercadería</li> </ul>	
	Despacho	Chuquino (2015) “Es un proceso en el cual se gestiona la salida de la mercadería, que va desde la generación de la documentación necesaria; la inspección física del producto, hasta el embarque de la mercadería en el transporte correspondiente”.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación de salida.</li> <li>• Inspección de la mercadería.</li> <li>• Acondicionamiento conveniente para cada pedido.</li> <li>• Embarque de mercadería</li> <li>• Documentación que permita verificar la entrega de la mercadería</li> </ul>	

## **2.5.- Aspectos éticos**

La presente investigación se ha desarrollado teniendo en cuenta ciertas consideraciones éticas, como la confidencialidad, puesto que, la información obtenida solo será utilizada para la realización de la investigación, brindando así confianza a la empresa en estudio. Además, se cuenta con el debido permiso del propietario del negocio y las personas que ahí laboran para poder recoger toda la información necesaria y en el momento oportuno para la realización de la investigación.

Por otro lado, se ha aplicado el sistema de normas APA, para tener la certeza, de que se cumplirá con el uso adecuado de acuerdo a estas normas con las referencias bibliográficas y se utilizará el consentimiento del formato informado.

### **III. RESULTADOS**

**OBJETIVO 01:** Determinar cómo se está realizando la recepción de mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017

*Tabla 01*

*Determinación de la recepción de mercaderías en los almacenes de la empresa:  
“Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.*

Fuente: Guía de observación

	Opciones	
	Si	No
¿Cada vez que llega un vehículo con mercadería, se comprueba la existencia de algún documento que compruebe el pedido (orden de compra o nota de pedido)?		X
¿Se registra la fecha y hora de ingreso de la descarga de la mercadería?		X
¿Se controla que la mercadería recibida presente las características de calidad solicitadas por la empresa?		X
¿Existe algún tipo de documento que señale cual ha sido el estado en el que ha recibida la mercadería?		X
¿Se da aviso a la administración sobre la ubicación física en donde se encuentra la mercadería?		X
¿Existe algún tipo de documento como una ficha de ingreso o nota de ingreso, que registre la entrada de las mercaderías a los almacenes?		X

**Interpretación:**

En la tabla 01, en donde se muestra cómo se está realizando la recepción de mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, mediante la guía de observación, se puede determinar que no cumple con tener documentos necesarios que amparen la existencia de una correcta recepción de sus mercaderías.

Tabla 02

*Determinación de la recepción de mercaderías en los almacenes de la empresa:  
“Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paíta, 2017.*

		Opciones		Resultado
		Si	No	
Orden de compra	Logo y datos de la empresa	x		La empresa no cuenta con este tipo de documento.
	Numeración correlativa	x		
	Datos del proveedor	x		
	Características de la mercadería (cantidad, unidad de medida, tipo de bien, etc.).	x		
	Coste total	x		
	Condiciones de entrega y pago	x		
	Firmas de autorización y emisión	x		
Ficha de registro de entrada de mercadería	Fecha y hora	x		La empresa no cuenta con este tipo de documento.
	Nombre del encargado de la recepción	x		
	Lugar de la descarga	x		
	Contraste de factura con la orden de compra	x		
Ficha de control de calidad	Comprobación de características solicitadas	x		La empresa no cuenta con este tipo de documento.
	Confirmación de óptimas condiciones	x		
	Firma del encargado de control de calidad	x		
Etiqueta identificativa	Tipo y dimensiones de mercadería	x		La empresa no cuenta con este tipo de documento.
	Fecha de entrada	x		
	Estado (sin golpes, libre de óxidos, etc.).	x		
	Sello de conformidad	x		
Nota de entrada	Fecha ingreso	x		La empresa no cuenta con este tipo de documento.
	Características de la mercadería (cantidad, calidad, tipo de bien, etc.).	x		
	Sello de recepción	x		

Fuente: Guía de análisis de documentario

### Interpretación:

Según la tabla 02, se puede evidenciar que en la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, no cuenta con ningún tipo documento que le permita tener un orden o control, al realizar su recepción de mercaderías, pudiendo esto determinarse a través de la guía de análisis de documentario en donde se consideró la evaluación de documentos básicos que son utilizados en todo almacén al realizar dicha actividad, respaldando así, el primer instrumento denominado guía de observación.

**OBJETIVO 02:** Determinar cómo se está llevando a cabo el almacenamiento de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paíta, 2017.

*Tabla 03*

*Determinación del almacenamiento de mercaderías en los almacenes de la empresa:  
“Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paíta, 2017.*

	Opciones	
	Si	No
¿Se utiliza el espacio adecuado para almacenar las mercaderías, sin desperdiciar alguna zona del almacén?		X
¿Los almacenes cuentan con pasadizos que permitan el tener un tránsito adecuado?		X
¿Se cuenta con buenas condiciones ambientales para el almacenamiento de mercaderías, evitando pérdidas, deterioro, etc.?		X
¿Qué documentos se utilizan para informar sobre un posible traslado de una zona a otra de la mercadería en el interior del almacén?		X
¿Se hace una revisión periódica acerca del volumen de almacenaje disponible para albergar nuevas existencias o mercaderías?		X

Fuente: Guía de observación

### Interpretación:

En la tabla 03, en donde se muestra cómo se está llevando a cabo el almacenamiento de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, mediante la guía de observación, se puede determinar que no cumple con tener documentos necesarios que sustenten la existencia de un apropiado almacenamiento y a la vez no cuenta con un ambiente adecuado para el almacenamiento de sus mercaderías.

Tabla 04

*Determinación del almacenamiento de mercaderías en los almacenes de la empresa:  
“Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.*

Fuente: Guía de análisis de documentario

		Opciones		Resultado
		Si	No	
Guía de internamiento	Nombre del almacenero	x		La empresa no cuenta con este tipo de documento.
	Dirección del almacén	x		
	Características de la mercadería (cantidad, calidad, tipo de bien, etc.).	x		
	Numeración correlativa	x		
	Condición recibida del producto	x		
	Fecha y hora	x		
Bin card	Identificación del artículo	x		La empresa no cuenta con este tipo de documento.
	Serie y código	x		
	Unidad de medida	x		
	Fecha	x		
	Comprobante	x		
	Cantidades (entrada, salida, saldo)	x		

**Interpretación:**

Según la tabla 04, se puede evidenciar que en la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, no cuenta con ningún tipo de documento que le permita tener un orden o control al realizar el almacenamiento de sus mercaderías pudiendo esto determinarse a través de la guía de análisis de documentario, en donde se consideró la evaluación de documentos básicos que son utilizados en todo almacén al realizar dicha actividad, respaldando así, el primer instrumento denominado guía de observación.

**OBJETIVO 03:** Determinar de qué forma se ejecuta el control de inventarios de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paíta, 2017.

*Tabla 05*

*Determinación del control de inventarios de las mercaderías de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paíta, 2017.*

	Opciones	
	Si	No
¿Suelen realizarse recuentos periódicos físicos de la mercadería?		X
¿Suelen realizarse recuentos periódicos físicos de la mercadería?		X
¿En la empresa cuenta con algún software informático o documentos en donde se registre la entrada y salida de la mercadería?	X	

Fuente: Guía de observación

**Interpretación:**

En la tabla 05, en donde se muestra de qué forma se ejecuta el control de inventarios de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, mediante la guía de observación, se puede determinar que no cumple con tener documentos para constatar que se han realizado recuentos periódicos o cíclicos, pero si cuenta con un software o documentos en donde se registre el movimiento de la mercadería (entrada, salida).

Tabla 06

*Determinación del control de inventarios de las mercaderías de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paíta, 2017.*

	Opciones		Resultado
	Si	No	
Formatos de recuentos físicos periódicos		x	La empresa no cuenta con este tipo de documento.
		x	
		x	
		x	
		x	
Formatos de recuentos físicos cíclicos		x	La empresa no cuenta con este tipo de documento.
		x	
		x	
		x	
		x	
Inventario permanente valorizado	Características de la mercadería (cantidad, calidad, tipo de bien, etc.).	x	La empresa utiliza un sistema llamado CONTASIS, en donde tienen incluido su inventario permanente valorizado, y este es valuado mediante el método promedio.
	Método de valuación	x	
	Periodo	x	
	Costo total	x	

Fuente: Guía de análisis de documentario

### **Interpretación:**

Según la tabla 06, se puede evidenciar que la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, no cuenta con ningún documentos que certifiquen la realización de recuentos periódicos y cíclicos, pero si posee con un software llamado CONTASIS, en donde se encuentra integrado un inventario permanente valorizado, el cual valúa cada una de sus mercaderías con el método promedio, determinarse a través de la guía de análisis de documentario, en donde se consideraron documentos básicos que son utilizados en todo almacén al realizar dicha actividad.

**OBJETIVO 04:** Determinar cómo se está manejando la preparación de los pedidos en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.

*Tabla 07*

*Determinación la preparación de los pedidos en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paita, 2017.*

	Opciones	
	Si	No
¿Existen documentos que sean enviados al área de almacén para entender de manera clara el pedido del cliente?		X
¿Se prepara el pedido según las características solicitadas (cantidad, fecha de vencimiento, fecha de manufactura, etc.)?		X
¿Se realiza la extracción y transporte de mercadería de manera adecuada para evitar alguna contingencia?		X

Fuente: Guía de observación

**Interpretación:**

En la tabla 07, en donde se muestra cómo se está manejando la preparación de los pedidos en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, mediante la guía de observación, se puede observar que no cumple con tener documentos para que los colaboradores o empleados constaten cual es el pedido del cliente, asimismo, no realizan la extracción y transporte de manera adecuada para evitar contingencias.

Tabla 08

*Determinación la preparación de los pedidos en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paíta, 2017.*

		Opciones		Resultado
		Si	No	
Nota de Salida	Datos del cliente		x	La empresa no cuenta con este tipo de documento.
	Lugar y fecha		x	
	Características de la mercadería (cantidad, unidad de medida, tipo de bien, etc.).		x	
	Contenido de la guía de despacho		x	
	Firmas de autorización y emisión		x	

Fuente: Guía de análisis de documentario

**Interpretación:**

Según la tabla 08, se puede evidenciar que la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, no cuenta con ningún tipo documento que le permita tener un orden o control al realizar la preparación de pedidos, determinándose a través de la guía de análisis de documentario, en donde se consideró la evaluación de documentos básicos que son utilizados en todo almacén al realizar dicha actividad.

**OBJETIVO 05:** Determinar de qué manera se está efectuando el despacho de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paíta, 2017.

*Tabla 09*

*Determinación del despacho de las mercaderías en los almacenes de la empresa:  
“Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” - Paíta, 2017.*

	Opciones	
	Si	No
¿Existen documentos autorizados que registren la salida de las mercaderías de los almacenes?		X
¿Se efectúan inspecciones de las mercaderías que serán despachadas, para constatar que lo que sale de almacén es exactamente lo que se encuentra especificado en el documento?		X
¿Se acondiciona convenientemente el pedido que va a ser enviado al cliente?	X	
¿Se registra la fecha y hora en que se realiza la embarcación de la mercadería expedida?		X
¿Existe documentación que sea firmado por el cliente que permita verificar que se ha ejecutado la entrega de la mercadería?		X

Fuente: Guía de observación

**Interpretación:**

En la tabla 09, en donde se muestra de qué manera se está efectuando el despacho de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, mediante la guía de observación, se puede observar que no tiene ningún documento que sustente la existencia de un apropiado despacho de mercadería, pero, si realiza acondiciona la mercadería a vender.

Tabla 10

*Determinación del despacho de las mercaderías en los almacenes de la empresa:  
“Depósitos y Ferrería del Pacífico E.I.R.L.” - Paíta, 2017.*

		Opciones		Resultado
		Si	No	
Factura	Serie y numeración correlativa	x		La factura cuenta con todo el contenido adecuado, pudiéndose observar orden y limpieza dentro de ella.
	Fecha	x		
	Datos de la empresa	x		
	Datos del cliente	x		
	Características de la mercadería (cantidad, calidad, tipo de bien, etc.).	x		
	Costo total (número y letras)	x		
	Datos de la imprenta	x		
Boleta de venta	Serie y numeración correlativa	x		La factura cuenta con todo el contenido adecuado, pudiéndose observar orden y limpieza dentro de ella.
	Fecha	x		
	Datos de la empresa	x		
	Datos del cliente	x		
	Características de la mercadería (cantidad, calidad, tipo de bien, etc.).	x		
	Costo total (número y letras)	x		
	Datos de la imprenta	x		
Guía de remisión – remitente	Datos de la empresa	x		La guía de remisión-remitente cuenta con todo el contenido adecuado, pudiéndose observar orden y limpieza dentro de ella.
	Fecha de traslado	x		
	Punto de partida y llegada	x		
	Motivo del traslado	x		
	Serie y numeración correlativa	x		
	Características de la mercadería (cantidad, unidad de medida, tipo de bien, etc.).	x		
	Datos de la unidad de transporte	x		
Datos del conductor	x			
Guía de remisión – Transportista	Datos de la empresa de transporte		x	La empresa no cuenta con este tipo de documento, porque ella cuenta con un transporte propio.
	Fecha de traslado		x	
	Punto de partida y llegada		x	
	Datos de la unidad de transporte (placa y año de fabricación)		x	
	Datos del conductor		x	
	Serie y numeración correlativa		x	

	Características de la mercadería (cantidad, unidad de medida, tipo de bien, etc.).	x	
Guía de despacho	Lugar y fecha de emisión	x	La empresa no cuenta con este tipo de documento.
	lugar y fecha de entrega	x	
	Datos del comprador	x	
	Datos del vendedor	x	
	Serie y numeración correlativa	x	
	Características de la mercadería (cantidad, unidad de medida, tipo de bien, etc.).	x	
	Firma del cliente	x	

Fuente: Guía de análisis de documentario

### **Interpretación:**

Según la tabla 10, se puede evidenciar que en la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, solo cuenta con algunos documentos que certifican la salida de mercadería, pudiendo esto determinarse a través de la guía de análisis de documentario, en donde se consideró la evaluación de documentos básicos que son utilizados en todo almacén al realizar el despacho.

## **IV.- DISCUSIÓN**

Respecto al primer objetivo sobre: determinar cómo se está realizando la recepción de mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, que se encuentra ubicada en la provincia de Paita, año 2017, se determinó que la empresa no cumple con tener documentos necesarios que amparen la existencia de una correcta recepción de sus mercaderías. Asimismo, a través de la guía de análisis documentario, en donde se consideró la evaluación de documentos básicos que son utilizados en todo almacén al realizar dicha actividad, se observó que no posee ningún tipo documento que le permita lograr un orden o control en la recepción. Esto implica que la empresa, lamentablemente no está tomando en cuenta la importancia de aplicar medidas o procedimientos que le permitan asegurar a sus mercaderías desde el momento en que se reciben, descargan, verifican, ingresan o la existencia de una devolución al proveedor.

En base a la teoría sobre gestión de almacén “(...) La recepción; es un proceso que permite el control y gestión de lo que ingresa al almacén, desde una importación, una compra local o devoluciones, descarga de la mercadería y su posterior verificación (físico vs documentos)”. (Chuquino, 2015). Podemos resaltar de lo citado, que la recepción de mercaderías comprende el control y una adecuada gestión de los nuevos productos a incorporar; actividad que no se da adecuadamente en la empresa, materia de la presente investigación. Los resultados son similares a los obtenidos por Robleto (2015), en su estudio titulado “Evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014”. El autor concluyó que la facultad tenía varias deficiencias al realizar la recepción de los objetos o activos que se ubican en el almacén, pues, la persona a cargo de la bodega no confrontaba la orden de compra con facturas, y que varias veces alberga la mercancía, sin tener una orden de compra autorizada.

Respecto al segundo objetivo sobre: determinar cómo se está llevando a cabo el almacenamiento de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, que se encuentra ubicada en la provincia de Paita, año 2017. Se puede evidenciar que esta no cumple con tener los documentos necesarios que sustenten la existencia de un apropiado almacenamiento, además, su ambiente no tiene las cualidades necesarias para el almacenamiento de sus mercaderías. Asimismo, a través de la guía de análisis documentario, en donde se consideró la evaluación de documentos básicos que son utilizados en todo almacén al realizar dicha actividad, se logró observar que no posee ningún

tipo documento que le permita tener un orden o control al realizar el almacenamiento de sus mercaderías. Esto implica que la empresa, tampoco ha considerado poner énfasis en asegurar que toda la mercadería ingresada sea resguardada de manera adecuada, y a la vez, tenga un lugar físico que haya sido previamente estructurado y planificado para albergar distintos productos, en donde se evite, tener posibles contingencias.

En base a la teoría sobre gestión de almacén “(...) El almacenamiento; es el proceso que permite identificar la mercadería y ubicarla en un espacio físico” (Chuquino, 2015). Lo mencionado precedentemente nos resume, cuales son las acciones que se deben hacer durante este proceso, explicándonos así, las funciones esenciales del almacenamiento, que son; distinguir que mercadería ha llegado a sus almacenes, y a la vez, ubicarla en el lugar la adecuado, ya que, no todas tienen el mismo trato u orden, eso siempre dependerá de las características que contenga cada una. Lo cual, no se da adecuadamente en la empresa. Los resultados son similares a los obtenidos por Hemeryth. F & Sánchez. J (2013), en su estudio titulado; “Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes para mejorar la gestión de inventario de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo”, donde las autoras concluyeron que la empresa mostraba desorden y congestionamiento; puesto que, los materiales no tenían un lugar concreto para su almacenamiento.

Respecto al tercer objetivo sobre: Determinar de qué forma se ejecuta el control de inventarios de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, que se encuentra ubicada en la provincia de Paita, año 2017. Se determinó que la empresa no cumple con tener documentos para constatar que se han realizado recuentos periódicos o cíclicos, pero sí ha implementado un software que controla la entrada y salida de la mercadería. Al aplicar la guía de análisis documentario, en donde se consideró la evaluación de documentos básicos que son utilizados en todo almacén al realizar dicha actividad, se observó que no posee documentos que certifiquen la realización de recuentos periódicos y cíclicos, pero si tiene implementado un software llamado CONTASIS, en donde se encuentra integrado un inventario permanente valorizado, el cual valúa cada una de sus mercaderías con el método promedio. Esto implica que, a pesar de que la empresa tiene integrado un software informático, tampoco ha logrado aplicar políticas de custodio en sus inventarios adecuadamente, porque no realiza ningún recuento periódico o cíclico que le permita verificar que lo que está en el sistema es realmente lo que se encuentra en los

almacenes, esto puede incluso ocasionar deterioro y robos pequeños que con el tiempo pueden generar graves daños.

En base a la teoría sobre gestión de almacén; “(...) El control de inventarios; tiene la labor de velar por la existencia de los stocks dentro del almacén”. (Chuquino, 2015). En donde nos menciona cuál es la parte fundamental de este proceso en almacenes, que es básicamente, cuidar los inventarios que se encuentran en los almacenes, lo cual la ferretería tampoco está cumpliendo totalmente. Los resultados muestran similitud a los encontrados por Ayasta (2015), en su estudio titulado; “El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hoteles los portales de Piura, año 2015”. Concluyó en base a su segundo objetivo, que sí existe un sistema que compruebe la entrada y salida de los bienes, el cual siempre se alimenta en un Kardex computarizado; pero esta empresa, además efectúa un control periódico físico, que radica en contar detalladamente las mercancías que son almacenadas en el almacén central, ejecutándose de forma obligatoria cada fin de mes. Este último tipo de recuento no es realizado por la empresa “Depósitos y ferretería del pacifico EIRL”.

Respecto al cuarto objetivo sobre: determinar cómo se está manejando la preparación de los pedidos del cliente en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, que se encuentra ubicada en la provincia de Paita, año 2017. Se determinó que no cumple con tener documentos para que los colaboradores o empleados constaten cuál es el pedido del cliente; asimismo, no hacen la extracción y transporte de manera adecuada para evitar contingencias. Durante el proceso de observación de documentos, se pudo determinar que no posee ningún tipo documento que le permita tener un orden o control al realizar la preparación de pedidos. Esto implica que la empresa no ha logrado implementar ninguna medida de seguridad correspondiente al momento de elegir o seleccionar las mercaderías que han sido solicitadas por los clientes; es decir, no puede estar completamente seguro que lo que se sale de almacenes cumple con todas las características del pedido, para que así el cliente quede satisfecho, volviéndolo fiel a la empresa. Al no realizar una extracción y transporte adecuado, pueden ocurrir algunos problemas (mercadería rota, con magulladuras, astillada, etc.).

En base a la teoría sobre gestión de almacén; “(...) preparación de pedido; es el proceso se seleccionar la mercadería solicitada según las características que le correspondan (lote, fecha de vencimiento, fecha de manufactura, etc.), que sean solicitados por el cliente”.

(Chuquino, 2015). El autor menciona qué acciones son realizadas en este proceso o actividad, las cuales, la empresa ferretera, tampoco aplica correctamente. Los resultados son similares a Díaz y Morales (2017) en su estudio titulado; “Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa papelería Santa Rita S.A.C., octubre-diciembre 2014”. Determino que la entidad no contaba con MOF, ni lineamientos, lo que ocasionaba que la empresa tenga un terrible manejo en el área, y a la vez, todo su funcionamiento sea deficiente.

Respecto al quinto objetivo sobre: determinar de qué manera se está efectuando el despacho de las mercaderías en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, que se encuentra ubicada en la provincia de Paita, año 2017. Se identificó que la empresa no cuenta con tener documentos necesarios que sustenten la existencia de un apropiado despacho de mercadería, pero, sí acondiciona la mercadería a vender. Asimismo, a través de la guía de análisis documentario se pudo observar que la empresa solo posee algunos documentos que certifican la salida de mercadería. Esto implica que la ferretería solo está realizando las acciones básicas en el momento del despacho de las mercaderías y, al hacerlo de esa forma, está olvidando el control de las mercaderías a expedir. Esto podría implicar que, al momento de realizar el embarque, se puede subir al vehículo mercadería a la cual no se le ha indicado una salida, o que esta no llegue por completo a su destino.

En base a teoría concerniente a la gestión de almacén; “(...) El despacho; es un proceso en el cual se gestiona la salida de la mercadería, que va desde la generación de la documentación necesaria; la inspección física del producto, hasta el embarque de la mercadería en el transporte correspondiente”. (Chuquino, 2015). En donde el autor señala que acciones se llevan a cabo en este proceso, y mediante lo cual, se puede asegurar que la empresa tampoco está realizando un adecuado despacho, pues, no genera la documentación necesaria. Los resultados son similares a los obtenidos por Robleto (2015), en su estudio encabezado; “Evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014”. Concluyendo que la facultad, entre sus tantas debilidades, se descubrió que las personas que laboraban en el almacén no le daban la importancia necesaria a los documentos que certificaban el correcto manejo en la expedición de la mercancía, pues, no usaban apropiadamente las solicitudes de requerimiento, se entregaba papelería sin recibir ningún documento autorizado que permita verificar que la mercadería entregada sea solo lo especificado, es decir, ni más, ni menos.

## **V.-CONCLUSIONES**

- La empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, no ha aplicado procedimientos que le permitan tener un orden o control al recepcionar sus mercaderías, ya que, no tiene documentos que amparen la ejecución correcta de las actividades que se dan en el proceso.
- La empresa materia de estudio, no ha considerado poner énfasis en su almacenamiento, es decir, en asegurar que toda la mercadería ingresada sea resguardada de manera adecuada y, a la vez, tenga un lugar físico que haya sido previamente estructurado y planificado para albergar distintos productos.
- La empresa no está velando eficientemente por los stock que mantiene en sus almacenes, pese a haber implementado un software denominado CONTASIS, no ha considerado aplicar políticas de custodio de sus inventarios, pues, no realiza ningún recuento periódico o cíclico que le permita verificar que lo que está en el sistema es realmente lo que se encuentra en los almacenes.
- La organización no ha implementado ninguna medida de seguridad correspondiente al momento de elegir o seleccionar las mercaderías que han sido solicitadas por los clientes, del mismo modo, no realiza una extracción y transporte adecuado.
- La empresa posee solo algunos documentos que certifican la salida de mercadería, lo que implica que solo está realizando acciones básicas en el momento del despacho y, al hacerlo de esa forma, está omitiendo el control de las mercaderías a despachar.

## **VI.- RECOMENDACIONES**

- La empresa “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L, debe tomar en cuenta la propuesta de la presente investigación para mayor conocimiento sobre el control interno, pues, la utilización de esta herramienta en todas las áreas de ella, le traerá múltiples beneficios.
- Todos los miembros de la organización deben tener conocimiento acerca de cada cosa que quiera lograr la empresa, para poder sentirse identificados, ocasionando que ellos realicen cada una de sus funciones de manera más eficiente y eficaz, para alcanzarlos.
- La administración debe mantenerse en constante actualización y capacitación en procesos de mejora continua, ejecutando distintas actividades en la empresa, que permitan adecuarse a las necesidades y oportunidades propias, evitando las deficiencias en sus operaciones.
- Se debe poner mayor interés en emplear mecanismos de control interno, porque, la utilización de este sistema o mecanismos de él, brinda enormes beneficios, sin importar su rubro o tamaño.
- Se sugiere espera que el trabajo realizado se aplique como guía y ayuda a cualquier investigador que quiera seguir el mismo tipo de investigación, pudiendo además incrementar la profundidad el estudio, es decir, no solo al área de almacén, sino extenderse a más áreas, para generar un mayor aporte.

**VII. PROPUESTA DE MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL PACÍFICO E.I.R.L.**

## **7.1. Datos Generales:**

**Razón social:** Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.

**Rubro:** Ferretero.

**Dirigido:** Propietario de la empresa.

**Encargado:** Administrador.

## **7.2. Fundamentación:**

Toda empresa, entidad, institución al enfrentarse al mundo; se encontrará con una gran cantidad de necesidades y escasos recursos, con los cuales logrará satisfacerse si se plantea los objetivos adecuados. En la actualidad, la naturaleza de los negocios modernos es tal que en todas las empresas, de producción o de servicios, públicas o privadas, requieren de mecanismos de Control Interno adecuado y especializado.

El Control Interno, es considerado y valorado, por ser una herramienta que se incorpora a la empresa con el objetivo de que sirva para evitar o reducir fraudes, pero, además de eso, ofrece salvaguardar que no hallan desperdicios, ineficiencia y suscitar la seguridad de que las políticas sigan siendo cumplidas por todo el personal. Conformándose por un conjunto de políticas, normas, planes, metodologías y registros debidamente organizados, que permiten a los propietarios de empresas o todo ente que se interese en las acciones de la entidad, tener un grado de seguridad razonable de la realización de las metas y objetivos institucionales. De allí la importancia de que las organizaciones implementen el control interno o al menos mecanismos de él, ya que, le permitirá obtener múltiples beneficios.

Considerando el diagnóstico obtenido al aplicar los instrumentos (Guía de observación y análisis documentario), en donde se encontró que la empresa tiene muchas deficiencias en sus diferentes procesos que se deben realizar al gestionar los almacenes, se presenta una propuesta de mecanismos de control interno, que logre corregir los errores actuales para que siga en marcha cumpliendo sus expectativas de crecimiento.

Los mecanismos de control interno en una empresa del rubro ferretero es fundamental puesto que es necesario que antes de poner en marcha una empresa, se debe trabajar con

transparencia y aclarar todos los pormenores que la empresa va a necesitar para cumplir adecuadamente sus funciones y lograr objetivos propuestos.

Éstos Mecanismos en toda organización tienen la finalidad de salvaguardar físicamente los activos de la organización, previniendo fraudes y otras pérdidas, así como dar las pautas necesarias para asegurar la exactitud de la información contenida en los registros contables. Los siguientes aspectos son componentes básicos del control interno:

- Clasificación de funciones, lo que permitirá limitar la posibilidad de fraude.
- Autorización para las transacciones.
- Revisión interna permanente de los inventarios.
- Supervisión.

Dentro de estos aspectos, es necesario consignar, el control físico en tal sentido.

Se recomienda:

- Control de efectivo: Mediante arqueos de caja.
- Control de materiales.
- Control de compras: Mediante confirmación de saldos y registros.
- Control de Ventas

La utilización de documentos sustentatorios de las opresiones que la empresa realiza, van a contribuir a que el control interno sea mejor ejecutado, realizado, controlado y verificado, asegurando así que los resultados obtenidos por el sistema de control sean verdaderos, verídicos y correctos, ayudando así a que la gerencia de la empresa pueda tomar mejores decisiones.

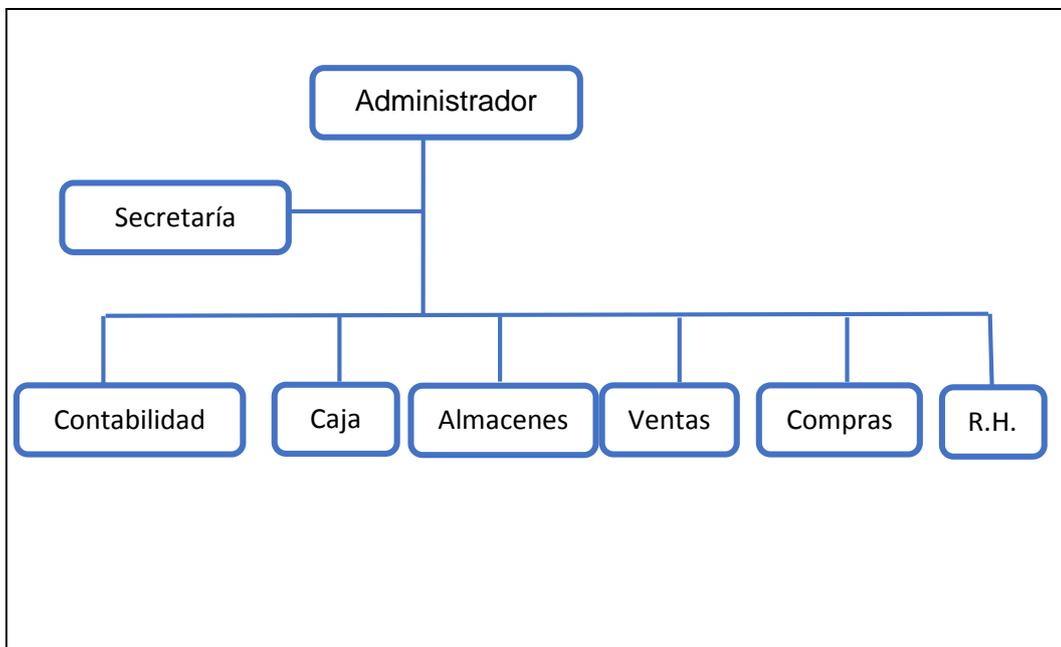
### **7.3. Objetivo General**

- Fortalecer la gestión de almacenes de la empresa “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, a través de mecanismos de control interno, que permita que los procesos en los almacenes sean eficaces y eficientes.

#### 7.4. Objetivos Específicos

- Elaborar instrumentos de gestiones como; un organigrama, políticas y manual de organización y funciones para los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L”.
- Elaborar flujo-gramas y procedimientos para llevar un control por cada proceso que se realiza en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L”.
- Diseñar formatos de documentos necesarios para un correcto control de cada proceso que se realiza en los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L”.
- Elaborar una organización de los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L”.
- Diseñar programa de capacitación al personal de los almacenes de la empresa: “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L”.
- Proponer un Cronograma y Presupuesto de la implementación física del área.

#### 7.5. Organigrama y distribución por áreas de la empresa



FUENTE: Elaboración Propia.

## **7.6. Políticas de Control en los Almacenes de la empresa “Depósitos y Ferrería del Pacífico E.I.R.L.”**

### Situación actual

Actualmente no existe una elaboración de políticas adecuadas, para un manejo óptimo de los almacenes de la empresa, es por ello que será necesario proponer políticas de control a los almacenes.

### Situación Problemática

El inconveniente radica en que no se cuenta con una adecuada elaboración de políticas de control en los almacenes que permita la atención óptima de los diversos requerimientos de la empresa.

### Alternativa de solución

Se propondrá una adecuada elaboración de políticas de control en los almacenes, en el cual se identificará un mejor procedimiento para trámites de documentos de adquisiciones y otro, cumplimiento con los requerimientos establecidos.

### **7.6.1. Reportes de informes**

#### Situación actual

En la actualidad no se obtienen reportes de informes por parte de los dos almacenes, esto se puede apreciar porque el personal encargado no elabora un informe, documento o acta alguna que permita registrar las mercaderías disponibles, mercadería anticuada, estropeada o de las que se mueven con lentitud y de las cantidades excesivas que existen en los almacenes, debido a que no existe un responsable a quien se le informe, ni documento alguno que sustente la rotación de la mercancía de la empresa ferretera, es que se han visto una serie de irregularidades como la pérdida de mercadería.

Es importante que se informe al jefe inmediato, un supervisor o a un profesional responsable de cada almacén, pues a partir de los resultados obtenidos, la administración tomará decisiones que vayan con el logro de objetivos de la empresa. Por ello que se tomará en cuenta implementar un mejor registro de los productos dentro de la entidad.

### Situación problemática

El problema surge al no tener reportes de los informes de toda rotación de mercadería, pérdida o daño que éstas puedan tener, esto genera deficiencias en los almacenes, de tal manera que se implantará apropiados informes para un mejor proceso.

### Alternativa de solución

Se obtendrá informes adecuados, para mejorar los puntos críticos y así poder obtener reportes confiables relacionados con el progreso en la precisión del almacenamiento; estos indicarán los movimientos e información de los productos registrados y así lograr tener información exacta en menos tiempo.

## **7.6.2. Conteos físicos**

### Situación actual

Actualmente la empresa no realiza ningún tipo de conteo o recuento físico, por lo cual, pueden desencadenarse muchos problemas, como encontrarse diferencias entre lo que se tiene en libros y lo que existe en los almacenes, es por ello que será necesario iniciar un trabajo de conteo de productos, en donde sea participe el área de Contabilidad conjuntamente con personal de los Almacenes.

### Situación problemática

El problema se genera porque la empresa no ha tomado en cuenta la importancia de realizar esta actividad en los almacenes, por este motivo se realizará conteos físicos para lograr una óptima ubicación de las mismas, esto con apoyo de personal autorizado por parte del área de Contabilidad.

### Alternativa de solución

Se recomienda conteos físicos, en los cuales participe personal calificado de los almacenes, conjuntamente con el área de Contabilidad, con el fin de verificar las mercaderías que se hallan en los almacenes, determinando faltantes y sobrantes para su posterior conciliación con el área de contabilidad.

Dicha actividad debe ejecutarse por Asistentes de cada área, lo cual, dependiendo de la premura, mercaderías o situación adversa que se presente, la empresa dispondrá de más

personal calificado para el desarrollo del conteo físico, proponiendo para esta actividad, al menos un asistente del área de contabilidad y almacén de la empresa ferretera.

### **7.6.3. Personal Calificado**

#### Situación actual

Actualmente los almacenes de la empresa “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L” no cuenta con un personal calificado para el desarrollo de sus actividades propias y por lo tanto el desenvolvimiento profesional no es el adecuado, ni el óptimo para el cumplimiento de sus objetivos propuestos para la empresa.

Las actividades de los almacenes, si bien es cierto, son respaldadas por el sistema CONTASIS, éstas no están libre de cualquier hecho fortuito que pueda surgir en la empresa: pérdida de mercaderías, desperfecto o simplemente no pueden ser vendidas por una mala manipulación del personal encargado, hechos que no serían reflejados por el sistema y que serían subsanados si hubiera un personal calificado, funcionalmente estructurado conjuntamente con un intercambio de información constante.

#### Situación problemática

El problema se genera en la falta de personal calificado, funcionalmente estructurado para el cumplimiento de las funciones en los almacenes, por este motivo se realizará la propuesta de contar con un personal calificado para una óptima utilización de mercaderías de la empresa ferretera “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L”

#### Alternativa de solución

Se recomienda Personal Calificado, estructurado y jerarquizado, el cual pueda asumir responsabilidades, retos y controles en los almacenes, esto se logrará con el apoyo de cada una de las áreas, acordando distribución de roles y funciones, así como en su participación y colaboración del Área de Administración en la empresa, éstos requisitos del personal calificado se encontrarán en el MOF propuesto en ésta presente investigación.

#### **7.6.4. Capacitación de Personal**

##### Situación actual

Actualmente los almacenes de la empresa “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L” no cuenta con un programa de capacitación permanente, ni con personal adecuado para el desarrollo de sus actividades, puesto que las capacitaciones al personal, son una fuente de enriquecimiento del capital humano y es además una forma de cómo valorar al personal, actualizándolos y poniéndolos a la vanguardia de las nuevas innovaciones de los procesos y procedimientos que debe tener toda entidad para el cumplimiento de sus disposiciones internas en los almacenes.

Las actividades en los almacenes, así como en las diferentes áreas administrativas, tendrían un “plus” en el desarrollo de sus funciones si contara con capacitación contante y adecuada que les permitan realizar sus funciones eficiente y eficazmente para el cumplimiento de sus objetivos.

##### Situación problemática

El problema se genera en la falta de capacitación al personal, administrativa, presupuestaria o incluso proveniente de la alta dirección, motivo que ocasionaría cierto desconocimiento por parte del personal encargado, falta de motivación y un inadecuado control administrativo en el desempeño de sus funciones.

##### Alternativa de solución

Se recomienda Capacitación constante al personal de los almacenes, conjuntamente con todas áreas administrativas (Contabilidad, Caja, Ventas, Compras y Recursos Humanos), así como también a la Administración, con la finalidad de optimizar resultados, obteniendo desempeños eficientes de cada una de las áreas y cumpliendo con los objetivos, retos y responsabilidades que la empresa asume para un mejor desenvolvimiento y un lograr posicionamiento en el mercado ferretero.

## **7.7. Importancia de Mecanismos de Control Interno**

La empresa ferretera Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L., debe contar con los mecanismos de Control Interno adecuados acorde a sus actividades que realiza, ya que el Control Interno resalta sobre la base de la normativa vigente emanadas para tal fin, siendo un paso importante el buscar su adecuación a las actividades, metas y objetivos que quiere lograr la empresa ya que este representa un rol importante, significativo y decisivo en la administración, contabilización y toma de decisiones; ya que el buen desempeño que nos de estos mecanismos va a contribuir a que la empresa se estabilice económicamente, y cumpla sus funciones correctamente, contribuyendo al logro de sus objetivos y metas propuestas

Mientras la empresa crezca cada vez más, se necesitará de personal capacitado y especializado, como de la implementación una oficina al área, para el adecuado control de acervo documentario realizando y cumpliendo los mecanismos de control interno, con la finalidad de incrementar los ingresos, lograr las metas y objetivos planteados por la empresa y realizar una labor administrativa y contable de la más alta calidad en beneficio de la empresa, por este motivo, la necesidad de contar con un Manual de Organización y Funciones.

## **7.8. Propuesta de un Manual de Organización y Funciones.**

El manual de organización y funciones es un documento que refleja información detallada sobre los antecedentes históricos, las atribuciones, el marco jurídico de la unidad organizativa, la estructura, los objetivos, las funciones y coordinación que se debe dar una unidad organizativa, dependencia o unidad administrativa.

La creación de manuales de organización agrupa cinco objetivos fundamentales:

- Esquematizar los puestos, relaciones y funciones para presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad orgánica para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Apoyar la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como orientación al personal de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a las distintas unidades orgánicas.

- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales para ayudar a reducir los costos de operación de la organización.

Por lo tanto, un Manual de Organización y Funciones se convierte en una guía útil para la administración, principalmente porque es el producto final y tangible de la planeación organizacional; por lo tanto, la importancia de este tipo de manual radica en que contribuye a realizar la tarea principal de un directivo: organizar, delegar, supervisar y motivar al personal.

Las empresas ferreteras juegan un papel importante en la industria de la región y por ende del país de ahí que surge la necesidad de establecer una estructura orgánica.

Estos manuales deben elaborarse iniciando un diseño de trabajo o programa de actividad, ordenadas que sirvan de guía.

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

<b>CARGO</b>	<b>Administrador</b>
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>	Se hace cargo de todo lo relacionado al desempeño del personal. Realizar compras y ventas de mercadería, buscando siempre la mejor opción para el beneficio de la empresa.
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecto a las compras y ventas es necesario una comunicación y coordinación con la alta dirección, para informarse de sus necesidades y preferencias en cuanto a sus distribuidores.</li> <li>• Crear una sana convivencia en la empresa.</li> <li>• Contratación de personal, de acuerdo al perfil que requiere el puesto.</li> <li>• Estar al pendiente del desempeño de los trabajadores para reconocimientos de ascensos. Para esto es necesario que</li> </ul>

	mantenga comunicación con todas las áreas.
<b>PERFIL</b>	Tiene que ser una persona con principios y ética que no revele información importante de la empresa, así como tener conocimientos, actitudes y aptitudes propias de un buen empresario; creativo, con carisma, receptiva y contar con Licenciatura en Administración de Empresas.

<b>CARGO</b>	<b>Secretaria</b>
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>	Asistir técnicamente al trabajo que desarrolla la empresa en la mejora de la calidad de la información registrada por el Administrador, así como en la gestionar y mantener seguridad en la información de la empresa.
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar, clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación que ingresa y se genera en el Área.</li> <li>• Redactar y digitar la documentación que le asigne el área de Administración.</li> <li>• Atender la comunicación telefónica y recepcionar a las personas que solicitan entrevista con el Administrador.</li> <li>• Mantener actualizado el inventario físico y archivo del Área de Administración.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar la agenda de reuniones del Jefe del Área y registra las audiencias.</li> <li>• Velar por la seguridad, conservación y mantenimiento de los bienes a su cargo y del Área.</li> <li>• Realizar las demás funciones que se le asigne la Jefatura.</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p>Debe ser una persona de un buen carácter y con disposición, ya que tiene que lograr una buena relación con el gerente, administrador, proveedores, clientes y empleados pues en algunas ocasiones será intermediario.</p> <p>Debe tener mínimo una carrera técnica en secretariado ejecutivo.</p>
<b>CARGO</b>	<b>Contador</b>
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>	Área encargada de proporcionar procesar información contable financiera para ponerla a disposición de la gerencia para la toma de decisiones.
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar sobre los hechos contables que realiza la empresa.</li> <li>• Mide y evalúa los recursos de la empresa y sus cambios de manera periódica, teniendo como común denominador la unidad monetaria.</li> <li>• Evalúa la solvencia y liquidez de la empresa, así como su capacidad para generar recursos.</li> <li>• Formular un juicio de cómo se ha manejado la empresa y evalúa la gestión de las áreas muy especialmente en lo que respecta a su</li> </ul>

	<p>rentabilidad, capacidad y expansión y crecimiento de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepara y proporciona información contable hecha con equidad que satisfaga todos los sectores interesados.</li> <li>• Analiza, clasifica e interpreta mediante procedimientos ordenados y cronológicos todo lo relacionado con el desenvolvimiento de la empresa.</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p>Debe ser una persona con capacidad para elaborar los Estados Financieros, y capacidad para tener bajo mando a la auxiliar y asistente contable.</p> <p>Debe poseer el título profesional de Contador Público Colegiado.</p>

<b>CARGO</b>	<b>Cajero</b>
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>	<p>El puesto de Cajero posee una serie de características muy importantes, en sí es uno de los más importantes de la empresa, por su alta responsabilidad, por su grado de confianza y en cierta medida por los riesgos que implica.</p>
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobrar las ventas realizadas en la empresa.</li> <li>• Responsable sobre el dinero de caja.</li> <li>• Coordinar acciones de cobro a los clientes con el personal de Ventas.</li> <li>• Emisión de facturas de clientes en general.</li> <li>• Emitir las boletas de venta y las facturas.</li> <li>• Emitir el reporte diario de caja.</li> <li>• Verificar los pagos con tarjeta de crédito.</li> <li>• Verificar dinero recibido.</li> </ul>

<b>PERFIL</b>	Debe ser una persona de buen carácter y paciencia, ya que tiene que lograr una buena relación con los clientes. Debe tener mínimo con estudios técnicos. Así mismo debe tener rapidez de decisión, habilidad expresiva, coordinación y tacto visual, así como valores principalmente la honradez.

<b>CARGO</b>	<b>Jefe de Compras</b>
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>	El puesto de Jefe de Compras posee como función principal revisar la facturación de compras de la empresa ferretera. Evaluar, coordinar e informar sobre todo requerimiento de compra que pueda haber por parte del Área de Compras.
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica, coordina, organiza, ejecuta y controla actividades propias de su cargo.</li> <li>• Reglamenta el proceso de adquisición de equipos y materiales para la entidad.</li> <li>• Compra materiales y equipos buscando el mejor precio y calidad de los mismos.</li> <li>• Investiga precios en el mercado.</li> <li>• Controla entradas y salidas de los materiales y equipos de la entidad.</li> <li>• Proporciona información propia de su cargo.</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	Debe ser una persona de buen carácter y paciencia, ya que tiene que lograr una buena relación con los

	<p>clientes. Debe tener mínimo con estudios técnicos. Así mismo debe tener rapidez de decisión, habilidad expresiva, coordinación y tacto visual, así como valores principalmente la honradez.</p>
--	--

<b>CARGO</b>	<b>Jefe de Ventas</b>
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>	<p>El puesto de Jefe de Ventas posee como función principal realizar la facturación de ventas al crédito o al contado de mercadería.</p> <p>Registrar, coordinar e informar sobre toda venta que pueda haber por parte del Área de Ventas.</p>
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora documentos producto de la venta.</li> <li>• Coordina el abastecimiento de materiales nuevos par la empresa.</li> <li>• Lleva al día el registro de ventas.</li> <li>• Realiza la facturación del producto al momento de la salida de almacén.</li> <li>• Controla entradas y salidas de los materiales y equipos de la entidad.</li> <li>• Proporciona información propia de su cargo.</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p>Debe ser una persona de buen carácter y paciencia, ya que tiene que lograr una buena relación con los clientes. Debe tener mínimo con estudios técnicos. Así mismo debe tener rapidez de decisión, habilidad expresiva, coordinación y tacto visual, así como valores principalmente la honradez.</p>

<b>CARGO</b>	<b>Jefe de Almacén</b>
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>	<p>El puesto de Jefe de Almacén posee como función principal realizar la recepción y custodia del material, bienes y mercaderías por parte de la empresa.</p> <p>Registrar, coordinar e informar sobre toda entrada o salida de mercadería en el Área de Almacén.</p>
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica, coordina, ejecuta, procesa y registra operaciones referidas a su funcionamiento.</li> <li>• Recepciona los bienes y mercaderías adquiridos por la empresa calificándolos según su calidad.</li> <li>• Clasifica la mercadería requerida, y realiza un control constante del almacén.</li> <li>• Lleva al día el registro de almacén.</li> <li>• Controla la entrada y salida de los mercaderías y equipos del almacén.</li> <li>• Elabora formatos para le adecuado control de los inventarios.</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	<p>Debe ser una persona comprometida con su trabajo y consciente de la importancia de su labor, ya que algún error o falta de atención oportuna puede representar grandes pérdidas.</p> <p>Tiene que ser una persona responsable, observadora y ordenada, con capacidad de mando para manejar a personas que estarán a su cargo.</p> <p>Debe poseer estudios técnicos.</p>

<b>CARGO</b>	<b>Asistente de Almacén</b>
<b>FUNCIÓN BÁSICA</b>	El puesto de Asistente de Almacén posee como función principal asistir en las actividades de almacén, recibiendo, revisando y organizando los materiales y equipos, a fin de despachar oportunamente a las unidades de la empresa.
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe, revisa y organiza los materiales y equipos adquiridos por la empresa.</li> <li>• Colabora en la clasificación, codificación y rotulación de materiales y equipos que ingresan al almacén.</li> <li>• Colabora en la realización de inventarios periódicos.</li> <li>• Recibe, verifica y despacha las requisiciones de materiales y equipos.</li> <li>• Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.</li> <li>• Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.</li> <li>• Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.</li> <li>• Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.</li> </ul>
<b>PERFIL</b>	Debe ser una persona de buen carácter y paciencia, capacidad para trabajar en equipo, capaz de hacer cálculos numéricos y lograr una buena relación con las diferentes áreas de la empresa. Debe tener mínimo con estudios técnicos.
<b>CARGO</b>	<b>Auxiliar de Almacén</b>

<p style="text-align: center;"><b>FUNCIÓN BÁSICA</b></p>	<p>El puesto de Auxiliar de Almacén posee como función principal realizar labores de auxilio y apoyo al Jefe de Almacén en actividades administrativas, asimismo la función de conciliar, controlar, registrar, tramitar los reportes, formatos y documentos que determine la empresa.</p>
<p style="text-align: center;"><b>RESPONSABILIDADES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar al jefe de confianza en las labores de coordinación y distribución de trabajos al personal de categorías inferiores.</li> <li>• Conciliar existencias entre físico, reportes, formatos y documentos para aclarar diferencias en los mismos.</li> <li>• Controlar y registrar todo tipo de formatos y documentos que determine la empresa, asimismo, tramitar los que sean necesarios para las actividades de la especialidad, a fin de contar con el reabastecimiento oportuno.</li> <li>• Coordinar las necesidades de transporte para el envío de los materiales, equipos, productos, alimentos, herramientas, mercaderías.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>PERFIL</b></p>	<p>Debe ser una persona de buen carácter y paciencia, capaz de organizar las mercaderías y equipos que se encuentren en el área de Almacén, así como tener capacidad de comunicación y cumplimiento de las funciones que se le asigne la jefatura o el asistente en el caso fuera necesario. Debe tener mínimo con estudios secundarios.</p>

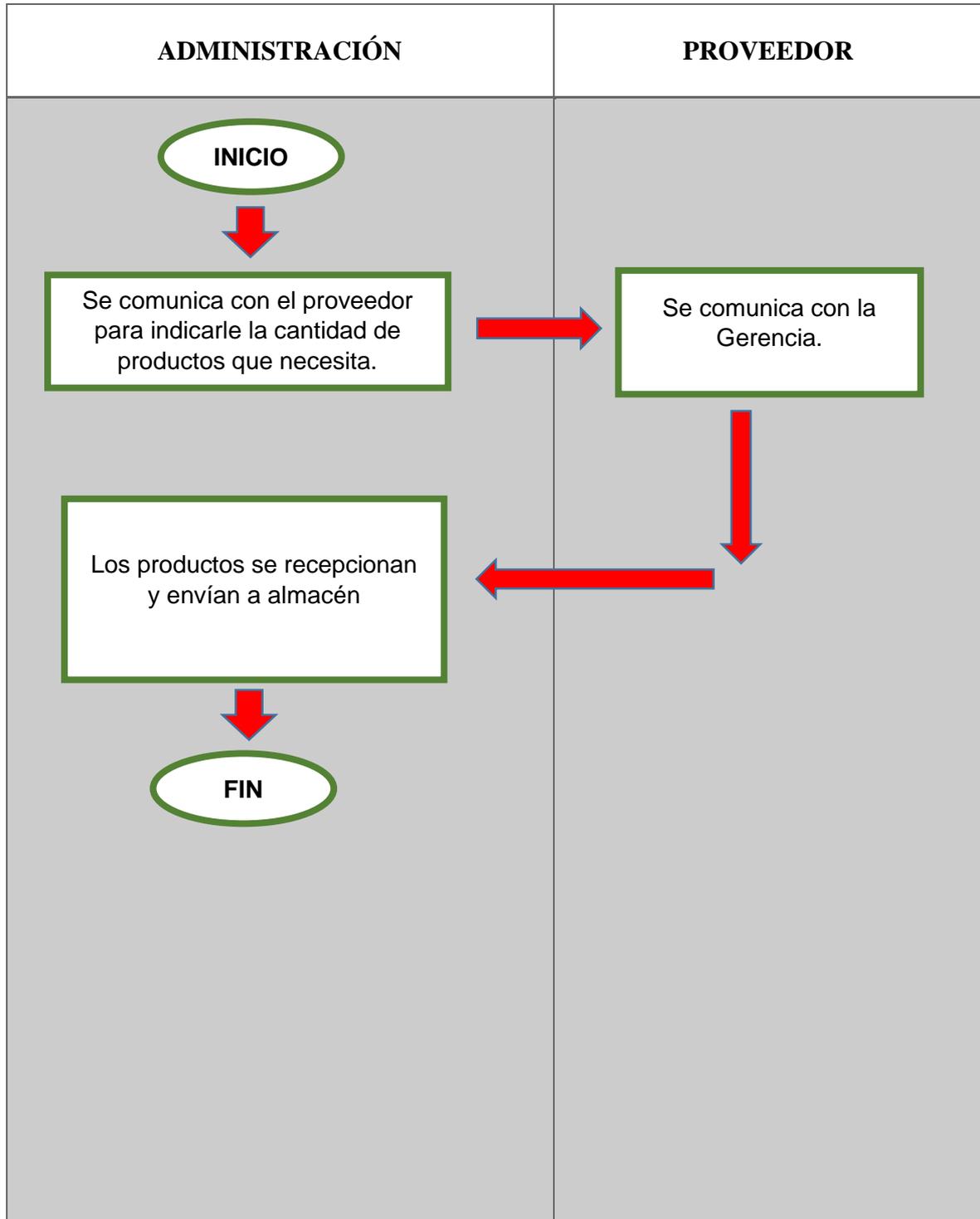
<p style="text-align: center;"><b>CARGO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Jefe de Recursos Humanos</b></p>
---	--

<p style="text-align: center;"><b>FUNCIÓN BÁSICA</b></p>	<p>El puesto de Jefe de Recursos Humanos posee como función principal realizar labores de administración del personal no ejerciendo autoridad sobre el resto.</p>
<p style="text-align: center;"><b>RESPONSABILIDADES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controla y administra el personal a su cargo.</li> <li>• Elabora técnicas y procedimientos de personal.</li> <li>• Realiza contratos del personal.</li> <li>• Mantiene informado a la gerencia y al departamento de contabilidad sobre la labor del personal de la empresa.</li> <li>• Realiza capacitaciones continuas al personal de la empresa, para que sepan la importancia del cumplimiento del manual y cuáles son sus funciones que deben realizar.</li> <li>• Realizar supervisiones continuas y constantes al personal que forma parte de la empresa en el cumplimiento de sus funciones.</li> <li>• Encargada de reconocimientos al personal que por disposición propia cumplen el manual y contribuyen al crecimiento de la entidad.</li> <li>• Establecer estándares para el cumplimiento de las metas y objetivos en la empresa.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>PERFIL</b></p>	<p>Debe ser una persona profesional con un buen trato, carácter y tener la capacidad de trabajar bajo presión, capaz de administrar al personal, así como tener capacidad comunicación y liderazgo. Debe tener Licenciado en Administración o Contador Público.</p>

## 7.9. Flujo-gramas y procedimientos para los almacenes de la empresa.

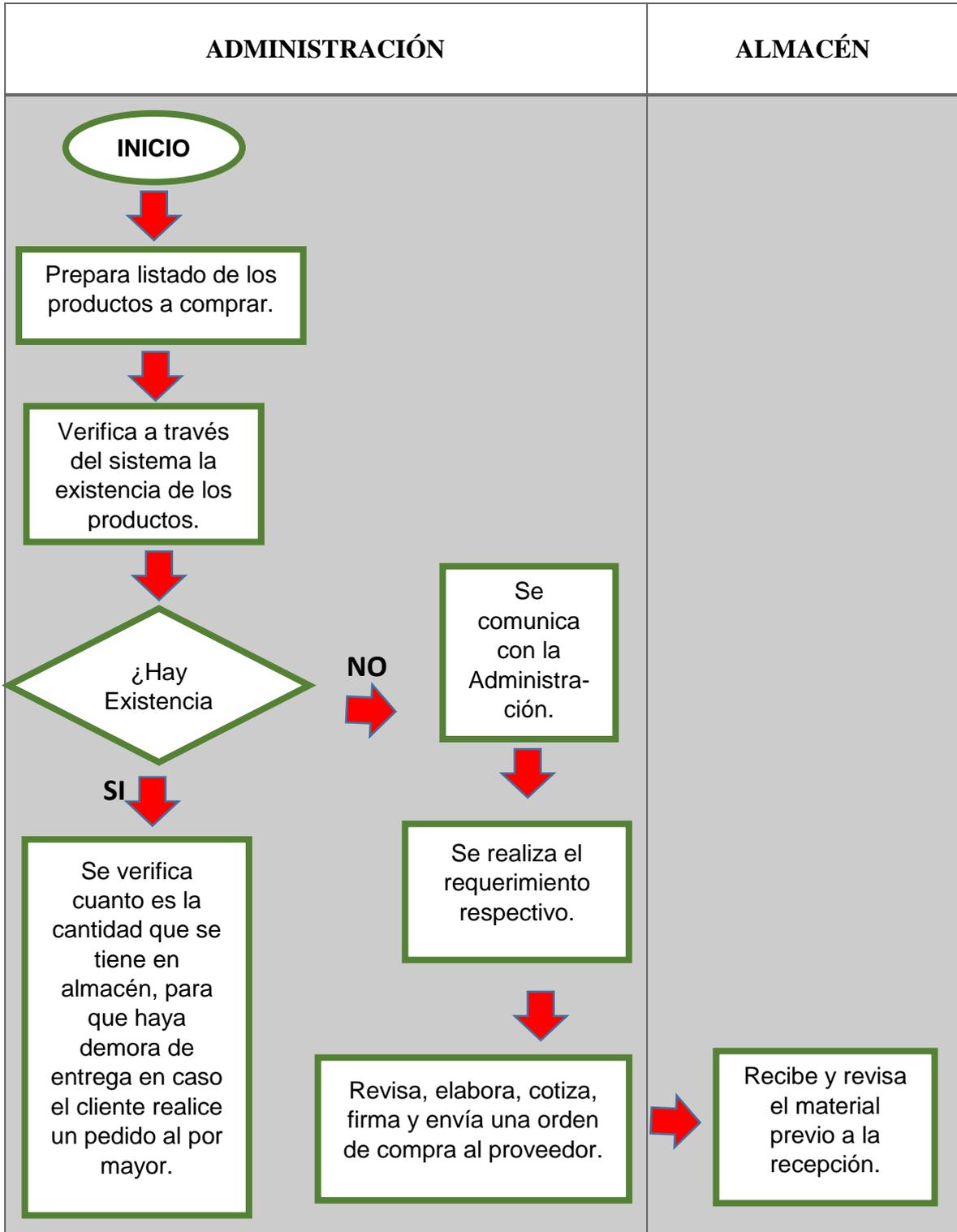
### 7.9.1. Flujo-gramas.

#### 7.9.1.1. Situación actual de compras y recepción de las mercaderías.

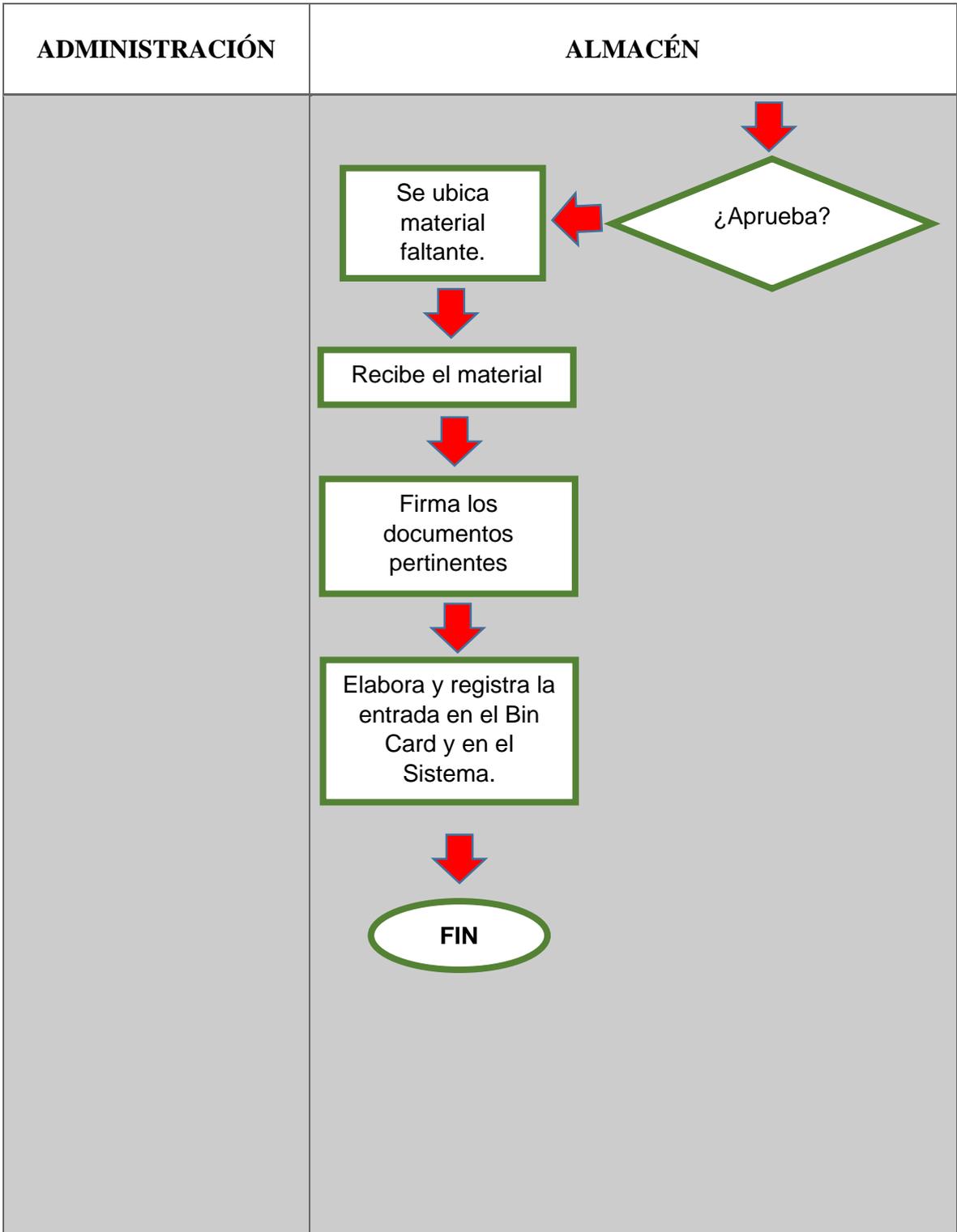


FUENTE: Elaboración Propia.

**7.9.1.2. Propuesta de flujo grama de compras y recepción de las mercaderías.**

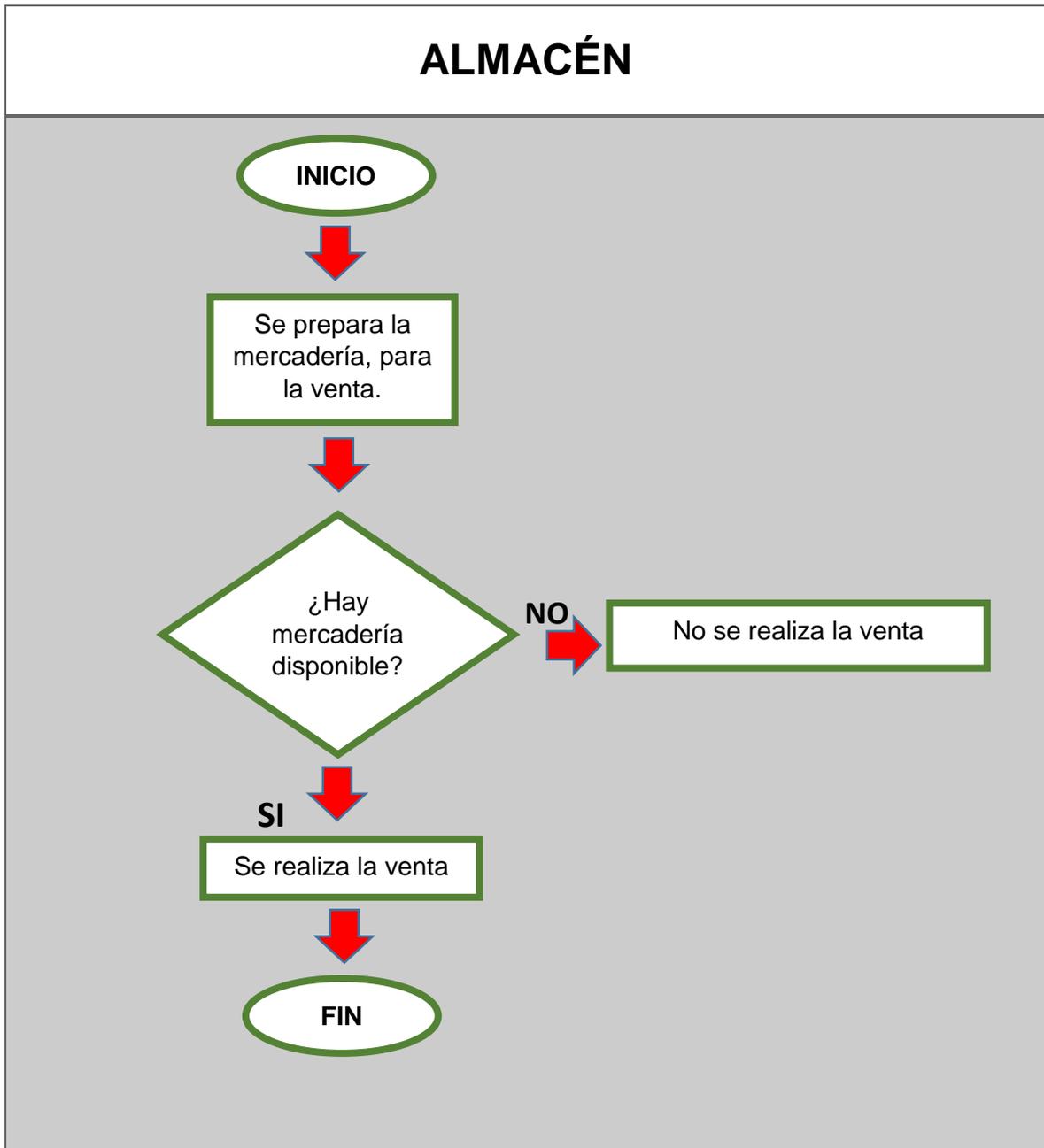


FUENTE: Elaboración Propia.



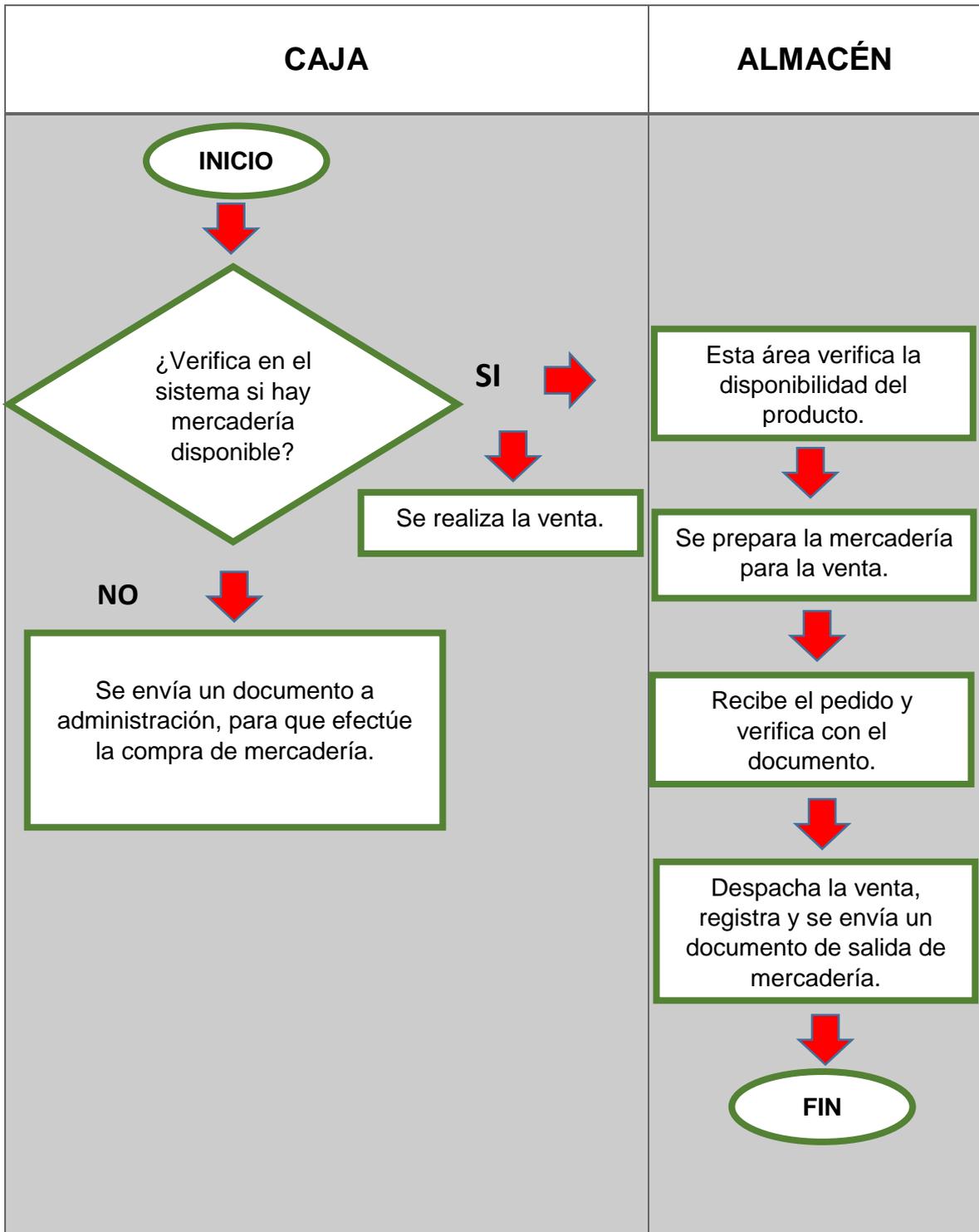
FUENTE: Elaboración Propia.

### 7.9.1.3. Situación actual de la venta de mercaderías.



Fuente: Elaboración Propia

**7.9.1.4. Propuesta de flujo grama de la venta de mercadería.**



FUENTE: Elaboración Propia.

## **7.9.2. Procedimientos.**

### **7.9.2.1. Compras**

El presente trabajo de investigación a través de la siguiente propuesta, busca que la empresa ferretera “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” consigne los adecuados procedimientos en las compras y recepción de las mercaderías.

#### Área de Administración

- La compra de las mercaderías se inicia en el área Administrativa, proporcionando en un listado de todas las mercaderías a solicitar, a través de un informe, el cual tendrá que ser visado por el Administrador.
- Se procede a verificar el listado de productos a solicitar.
- Si el listado a solicitar se encuentra en almacén, se procede a realizar la documentación pertinente (informe), solicitando los productos señalados.
- Si el listado a solicitar no se encuentra en almacén, se procede a realizar el requerimiento pertinente.
- Se elabora la orden de compra, detallando la cantidad, características e importe al proveedor.

#### Área de Almacén

- En el área de Almacén se recibe la mercadería y se procede a su revisión para la conformidad respectiva, a cargo del Jefe de Almacén.
- Si corresponde a lo solicitado, se acepta; caso contrario, se observa las mercaderías no conformes.
- Se recibe mercadería y el Asistente de Almacén procede organizar la mercadería para su correcta ubicación en almacén.
- Se elabora un informe dejando constancia de las características de la mercadería ingresada.
- El auxiliar de Almacén clasifica de acuerdo a la organización diseñada en Almacén.

### **7.9.2.1. Ventas.**

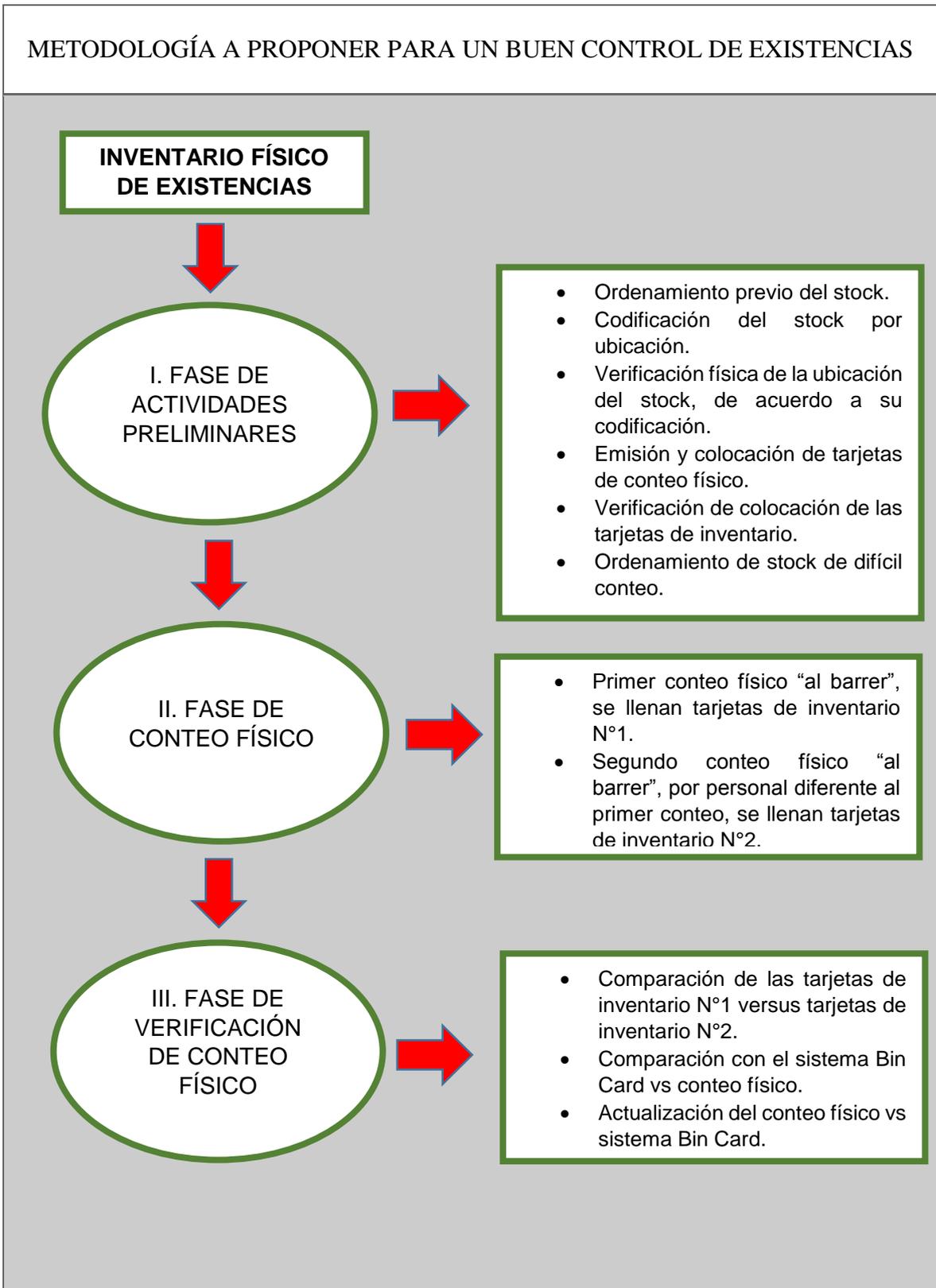
#### Área de Caja

- La venta de mercaderías se inicia en el área de Caja, solicitando la disponibilidad de mercadería para proceder a la venta.
- Se procede a la verificación de los productos a solicitar.
- Si el listado a solicitar se encuentra en almacén, se procede a la venta.
- Si el listado a solicitar no se encuentra en almacén, se procede a enviar un informe al área de administración, para solicitar la compra de mercadería.

### Área de Almacén

- En el caso de existir mercadería para su venta se procede a ubicar el producto en almacén, a cargo del Asistente del área.
- El mismo asistente verifica la mercadería y procede a llenar su tarjeta de Control, que luego es revisado y visado por el Jefe de Almacén en señal de conformidad.
- El Auxiliar facilita la entrega al cliente.
- El Asistente despacha la venta y se envía documento Orden de salida de mercadería.

### 7.9.3. Metodología



## 7.10. Formatos necesarios para un correcto control en los almacenes.

### 7.10.1. Orden de Compra

Con este documento denominado “Orden de Compra” el comprador podrá solicitarle al vendedor ciertas mercaderías consignadas en dicho documento, la característica de este documento, es el detalle del artículo, su cantidad, precio unitario, precio total, así como su costo total. Éste documento en la parte inferior contará con el visto y las iniciales de las siguientes personas: el personal que elaboró dicha orden de compra, el personal que autorizó y el personal que recibió las mercaderías.

A continuación, se diseña un formato de Orden de Compra para los almacenes, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus objetivos:

<b>Depósitos y Ferrería del Pacífico EIRL</b>				
<b>Orden de Compra N° _____</b>				
<b>Proveedor:</b>				
<b>Fecha del pedido:</b>		<b>Fecha de Pago:</b>		
<b>Términos de entrega:</b>				
<b>Sírvase por este medio suministrarlos los siguientes artículos:</b>				
N°	ARTÍCULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
			<b>COSTO TOTAL</b>	
Elaborado por: _____		Autorizado por: _____		Recibido por: _____

### 7.10.2. Entrada a Almacén

Con este documento denominado “Entrada a Almacén” se acredita el ingreso de las mercaderías (material y real) al almacén, constituyéndose éste documento en el soporte para poder realizar los registros en los almacenes y efectuar los asientos de contabilidad; la característica de este documento, es la referencia de las mercaderías, su cantidad y su descripción. Éste documento en la parte inferior contará con el N° de bultos o cajas y N° de kardex correspondiente, así como el visto y las iniciales de las siguientes personas: el personal que revisó dicha entrada al almacén y el personal que recibió las mercaderías.

A continuación, se diseña un formato de “Entrada a Almacén”, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus objetivos:

Depósitos y Ferrería del Pacífico EIRL				Entrada a Almacén	
				N°	
Recibo de			Fecha de Entrada		
Con destino a			Orden de Compra N°		
N° de guía		Vía	Remisión N°		Entrega
Referencia	Cantidad	Unidad	Descripción del Artículo		Contabilidad
N° de bultos o cajas		Recibido por	Revisado por		Anotado en Kardex
Observaciones					

### 7.10.3. Tarjeta de Control de Almacén

Con este documento denominado “Tarjeta de Control de Almacén” el personal de la empresa ferretera, consignará los datos exactos de la mercadería encontrada en los almacenes, la característica de este documento, es el detalle del artículo, la cantidad, número, descripción, cantidad emitida, costo unitario y costo total. Éste documento en la parte superior contará con un número correlativo de Tarjeta, así como la fecha y los nombres del personal a entregar y aprobar, así como también en la parte inferior el visto y las iniciales del personal que recibió cotizó y la fecha de recepción.

A continuación, se diseña un formato de “Tarjeta de Control de Almacén” para los almacenes, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus objetivos:

Depósitos y Ferrería del Pacífico EIRL						
TARJETA DE CONTROL DE ALMACÉN						
Entregar a:			Fecha:		N°	
Aprobar por:			Cargar a:			
Artículo	Cantidad	Número	Descripción	Cantidad emitida	Costo Unitario	Costo Total
Llamado por:		Cotizado por:		Recibido por:		Fecha Rec.

### 7.10.4. Salida de almacén

Con este documento denominado “Salida a Almacén” se acredita la salida de las mercaderías (material y real) del almacén, constituyéndose éste documento en el soporte para poder realizar los registros en cada almacén y efectuar los asientos de contabilidad; la característica de este documento, es la referencia de las mercaderías, su cantidad y su descripción. Éste documento en la parte inferior contará con las iniciales y el visto del personal que solicitó su salida del almacén, el personal que aprobó su salida del almacén, así como también el que entregó las mercaderías correspondientes.

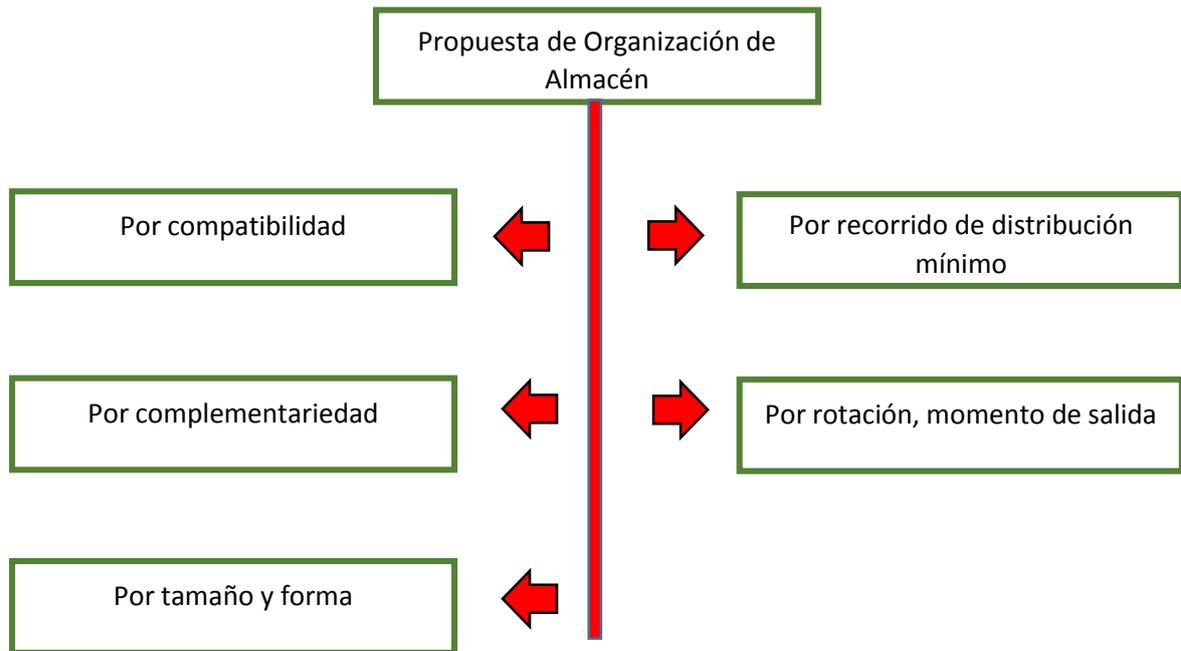
A continuación, se diseña un formato de “Entrada a Almacén”, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus objetivos:

Depósitos y Ferretería del Pacífico EIRL				Salida a Almacén	
				N°	
De la sección:			Fecha de salida		
Con destino a:					
De acuerdo a:		Orden N°:		Fecha de pedido N°	
Referencia	Cantidad	Unidad	Descripción del Artículo	Contabilidad	
Solicitado por		Aprobado por		Entregado por	
				Kardex	
				Recibido por	
Observaciones					

### 7.11. Propuesta de organización de los almacenes

Para organizar y ubicar las mercaderías se siguen diferentes criterios que se aplican de manera complementaria y que normalmente están basado en razonamientos de seguridad para las personas y las mercaderías, a la vez que se tienen presente las necesidades específicas de cada mercadería, así como su salida del almacén.

En el presente trabajo de investigación se propone a la empresa Ferretera “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” 5 aspectos a considerar para la organización de sus almacenes.



#### Por Compatibilidad

Es la organización de toda mercadería que cuenta con características similares, y cuyo almacenamiento y conservación requieren de los mismos parámetros, de tal manera que se pueda mantener un buen estado físico de las mercaderías y estén aptos para su ventas y distribución.

### Por su Complementariedad

En toda clasificación de mercaderías se procede a analizar los artículos y sus complementos, ya que es muy común en éste rubro encontrar mercaderías compuestas, o artículos mezclados, los cuales forman parte de un mismo elemento, y debido a su complejidad, peso, traslado o elaboración, se trasladan de diferentes maneras para un mejor cuidado.

### Por su tamaño o forma

La organización de todo almacén se basa en las características que tenga cada mercadería, el tamaño y la forma, son estándares que el asistente y el auxiliar de almacén, deben considerar en la organización de mercaderías, dado que es de suma importancia el orden, rapidez, lugar en que se ubiquen para poder optimizar el traslado y las ventas de la mercadería.

### Por el recorrido de distribución mínimo

La organización de almacén se debe fundamentar en la rapidez y la forma de distribución de sus mercaderías, dado que, en este rubro, las mercaderías más comunes o de fácil manipulación cuentan con un tiempo en stock más corto que otras de difícil manipulación o traslado, esto debe analizarse y plantearse por el personal de almacén para optimizar el tiempo.

### Por rotación, movimiento de salida.

Existen mercaderías que por su naturaleza su rotación es mayor, por lo tanto, el área de almacén debe organizar dicha mercadería de manera tal que visualice rápidamente y se pueda comunicar al jefe de área la situación real de cada mercadería, para su adquisición correspondiente y no tener pendiente la compra de dicha mercadería.

## **7.12. Programa de capacitación**

La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Como componente del proceso de desarrollo de los almacenes, la capacitación implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la empresa, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral.

#### 7.12.1. Actividad de la Empresa.

La empresa “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”, es una empresa de derecho privado, dedicada a la venta de productos de ferretería.

#### 7.12.2. Justificación.

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las empresas exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos.

#### 7.12.3. Alcance

El presente programa de capacitación es de aplicación para el personal de los dos almacenes, que trabajan en la empresa “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.”

#### 7.12.4. Fines del Programa de Capacitación.

Siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la empresa.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la empresa en materia de almacén.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.

#### 7.12.5. Objetivos del Programa de Capacitación

##### 7.12.5.1. Objetivo General

Preparar al personal de los almacenes para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.

#### 7.12.5.2. Objetivos Específicos

- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.

#### 7.12.6. Metas

Capacitar al 100% al personal de los almacenes, (Jefe de Área, Asistente y Auxiliar) de la empresa “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L”.

#### 7.12.7. Estrategias

Las estrategias a emplear son.

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Presentación de casos casuísticos de su área.
- Realizar talleres.

#### 7.12.8. Cronograma de capacitación

Supeditado al presupuesto de la empresa ferretera “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.” y horario de trabajo.

### 7.13. Cronograma y Presupuesto

#### 7.13.1. Cronograma.

La siguiente propuesta se estima su aplicación por dos meses, considerando disponibilidad presupuestal y estación de ventas.

#### 7.13.2. Presupuesto

El presente trabajo de investigación propone el siguiente presupuesto de implementación para la empresa ferretera “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L”.

### **PRESUPUESTO IMPLEMENTACIÓN (EN SOLES)**

#### ALMACENES

RUBRO	IMPORTE
I. REMUNERACIONES	<b>2,800.00</b>
SUELDOS Y REMUNERACIONES	
II. BIENES	<b>4,490.00</b>
- Anaqueles	2,000.00
- Repisas	700.00
- Sujetadores	100.00
- Mesa Metálica	300.00
- Tarjeteros	240.00
- Tarjetas Bin Card	160.00
- Extinguidor	150.00
- Escritorio	300.00
- Silla	100.00
- Pintura	250.00
- Stickers	190.00
III. SERVICIOS	<b>380.00</b>
- Movilidad Traslado Bienes	100.00
- Pasajes	20.00

- Imprevistos	180.00
- Pintado de Área	80.00

**TOTAL** **S/ 7,670.00**

Presupuesto para implementar en los dos almacenes, incluye pintado de los almacenes, señalización de ubicación del bien y zonas de seguridad ante cualquier movimiento sísmico.

## REFERENCIAS

- Anaya, J. (2007). *Logística Integral: La gestión operativa de la empresa* (3era Ed). Madrid, España: ESIC Editorial.
- Ayasta, M. (2015) (2018, 15 de abril). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú. Caso: Hotel los portales de Piura, año 2015*. Universidad Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/870/CONTROL\\_INTE\\_RNO\\_ALMACENES\\_HOTEL\\_AYASTA\\_DURAND\\_JOSE\\_MIGUEL.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/870/CONTROL_INTE_RNO_ALMACENES_HOTEL_AYASTA_DURAND_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1)
- Bolívar, G. (2014) población y muestra de investigación. Recuperado de:  
[http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page\\_28.html](http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page_28.html)
- Bravo Miguel (2000). *Control interno (1ª Ed)*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Claros, Roberto y León Oscar (2012). *Control interno: como herramienta de gestión y evaluación*. Lima, Perú: Pacifico Editores S.A.C.
- Correa, A., Gómez, R., Cano, J. (2010). (2018, 30 de abril). *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC)*. Recuperado de:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231070139X>
- Chuquino, J., (2015). (2018, 30 de abril). *Gestión de Almacenes. Definición, Procesos e Información que la soporta [MeetLogistics: Logistics people building the future]* Recuperado de:  
<https://meetlogistics.com/inventario-almacen/gestion-de-almacenes-definicion-procesos-e-informacion-que-la-soporta/>
- Díaz, S., & Morales, O., (2017). (2018, 15 de abril). *Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa papelería Santa Rita S.A.C., octubre-diciembre 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de:  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/851>
- Estipuña Rodrigo., (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: Análisis de informe COSO I y II*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

- Escudero José (2015). *Técnicas de almacén (1ª Ed)*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Hermeryth, F., & Sánchez, J., (2013). (2018, 17 de abril). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH\\_FLAVIA\\_IMPLEMENTACION\\_SISTEMA\\_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf)
- Mantilla Samuel (2009). *Auditoria del control interno (2ªEd)*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mendoza, M. (2014). (2018, 17 de abril). *El control interno del área de almacén y la rentabilidad de la empresa industrial Yefany inversiones S.A.C. Periodo 2013*. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de:  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2766/mendoza\\_misael.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2766/mendoza_misael.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robleto, M., (2015). (2018, 17 de abril). *Evaluación de control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014*. Universidad Nacional autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. Recuperado de:  
<http://repositorio.unan.edu.ni/2759/8/16959.pdf>
- R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado y P. Baptista Lucio. (2006). (2018, 7 de mayo). *Metodología de la investigación*. 4 Ed. Recuperado de:  
[http://files.especializacion-tig.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](http://files.especializacion-tig.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)
- Sánchez, J. (2016). (2018, 17 de abril) *El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: Caso Rímac GLASS S.R.L. Trujillo, 2016*. Universidad los Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1146/CONTROL\\_INT  
ERNO\\_AREA\\_DE\\_ALMACEN\\_SANCHEZ VIDAL\\_JUANITA\\_LIDIA.pdf?sequence  
=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1146/CONTROL_INT<br/>ERNO_AREA_DE_ALMACEN_SANCHEZ VIDAL_JUANITA_LIDIA.pdf?sequence<br/>=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

# **ANEXO N° 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

## GUÍA DE OBSERVACIÓN



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE CONTABILIDAD

INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA  
GESTIÓN DE ALMACENES

### GUÍA DE OBSERVACIÓN

<b>Razón Social:</b>	Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L.
<b>Dirección(Departamento, Distrito, Provincia):</b>	Piura, Paita, Paita
<b>Fecha:</b>	22-09-18
<b>Área a aplicar el instrumento:</b>	Almacenes
<b>Nombre de la Observadora:</b>	Pintado Ruiz Tania Isabel

N°	Ítems	Opciones de respuesta		Observación
		Si	no	
1	¿Cada vez que llega un vehículo con mercadería, se comprueba la existencia de algún documento que compruebe el pedido (orden de compra o nota de pedido)?			
2	¿Se registra la fecha y hora de ingreso de la descarga de la mercadería?			
3	¿Se controla que la mercadería recibida presente las características de calidad solicitadas por la empresa?			
4	¿Existe algún tipo de documento que señale cual ha sido el estado en el que ha recibida la mercadería?			
5	¿Se da aviso a la administración sobre la ubicación física en donde se encuentra la mercadería?			
6	¿Existe algún tipo de documento como una ficha de ingreso o nota de ingreso, que registre la entrada de las mercaderías a los almacenes?			
7	¿Se utiliza el espacio adecuado para almacenar las mercaderías, sin desperdiciar alguna zona del almacén?			
8	¿Los almacenes cuentan con pasadizos que permitan el tener un tránsito adecuado?			

9	¿Se cuenta con buenas condiciones ambientales para el almacenamiento de mercaderías, evitando pérdidas, deterioro, etc.?			
10	¿Qué documentos se utilizan para informar sobre un posible traslado de una zona a otra de la mercadería en el interior del almacén?			
11	¿Se hace una revisión periódica acerca del volumen de almacenaje disponible para albergar nuevas existencias o mercaderías?			
12	¿Suelen realizarse recuentos periódicos físicos de la mercadería?			
13	¿Suelen realizarse recuentos periódicos físicos de la mercadería?			
14	¿En la empresa cuenta con algún software informático o documentos en donde se registre la entrada y salida de la mercadería?			
15	¿Existen documentos que sean enviados al área de almacén para entender de manera clara el pedido del cliente?			
16	¿Se prepara el pedido según las características solicitadas (cantidad, fecha de vencimiento, fecha de manufactura, etc.)?			
17	¿Se realiza la extracción y transporte de mercadería de manera adecuada para evitar alguna contingencia?			
18	¿Existen documentos autorizados que registren la salida de las mercaderías de los almacenes?			
19	¿Se efectúan inspecciones de las mercaderías que serán despachadas, para constatar que lo que sale de almacén es exactamente lo que se encuentra especificado en el documento?			
20	¿Se acondiciona convenientemente el pedido que va a ser enviado al cliente?			
21	¿Se registra la fecha y hora en que se realiza la embarcación de la mercadería expedida?			
22	¿Existe documentación que sea firmado por el cliente que permita verificar que se ha ejecutado la entrega de la mercadería?			

## **ANEXO N° 2: GUÍA DE ANÁLISIS DE DOCUMENTOS**

**GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTARIO**

La presente guía de análisis de documentos de los almacenes, tiene por finalidad recoger la información sobre la situación de la gestión actual de los almacenes mediante qué tipo de documentos poseen para cumplir con las diferentes actividades en los almacenes de la empresa, “Depósitos y Ferretería del Pacífico E.I.R.L”.

<b>DIMENSIÓN: RECEPCIÓN</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESULTADO</b>	
Documentos que comprueben el pedido	Orden de compra		
<b>CONTENIDO DE ORDEN DE COMPRA</b>	<b>PRINCIPIO DE CAUSALIDAD</b>		<b>OBSERVACIÓN</b>
	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	
Logo y datos de la empresa			
Numeración correlativa			
Datos del proveedor			
Características de la mercadería (cantidad, unidad de medida, tipo de bien, etc.).			
Coste total			
Condiciones de entrega y pago			
Firmas de autorización y emisión			
<b>DIMENSIÓN: RECEPCIÓN</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESULTADO</b>	
Descarga de la mercadería	Ficha de registro de descarga de mercadería		
<b>CONTENIDO DE FICHA DE REGISTRO DE SALIDA DE MERCADERÍA</b>	<b>PRINCIPIO DE CAUSALIDAD</b>		<b>OBSERVACIÓN</b>
	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	
Fecha y hora			

Nombre del encargado de la recepción			
Lugar de la descarga			
Contraste de factura con la orden de compra			
<b>DIMENSIÓN: RECEPCIÓN</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESULTADO</b>	
Control de calidad	Ficha de control de calidad		
<b>CONTENIDO DE FICHA DE CONTROL DE CALIDAD</b>	<b>PRINCIPIO DE CAUSALIDAD</b>		
	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Comprobación de características solicitadas			
Confirmación de óptimas condiciones			
Firma del encargado de control de calidad			
<b>DIMENSIÓN: RECEPCIÓN</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESULTADO</b>	
Información del estado y ubicación de la mercadería	Etiqueta identificativa		
<b>CONTENIDO ETIQUETA IDENTIFICATIVA</b>	<b>PRINCIPIO DE CAUSALIDAD</b>		
	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Tipo y dimensiones de mercadería			
Fecha de entrada			
Estado			
Sello de conformidad			
<b>DIMENSIÓN: RECEPCIÓN</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESULTADO</b>	
Comunicación de ingreso	Nota de entrada		
<b>CONTENIDO NOTA DE ENTRADA</b>	<b>PRINCIPIO DE CAUSALIDAD</b>		
	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Fecha ingreso			
Características de la mercadería (cantidad, calidad, tipo de bien, etc.).			
Sello de recepción			
<b>DIMENSIÓN: ALMACENAMIENTO</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESULTADO</b>	
Traslado	Guía de internamiento		
<b>CONTENIDO GUÍA DE INTERNAMIENTO</b>	<b>PRINCIPIO DE CAUSALIDAD</b>		
	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>

Nombre del almacenero			
Dirección del almacén			
Características de la mercadería (cantidad, calidad, tipo de bien, etc.).			
Numeración correlativa			
Condición recibida del producto			
Fecha y hora			
<b>DIMENSIÓN: ALMACENAMIENTO</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESULTADO</b>	
Espacio empleado	Bin card		
<b>CONTENIDO BIN CARD</b>	<b>PRINCIPIO DE CAUSALIDAD</b>		
	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Identificación del artículo			
Serie y código			
Unidad de medida			
Fecha			
Comprobante			
Cantidades (entrada, salida, saldo)			
<b>DIMENSIÓN: CONTROL DE INVENTARIOS</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESULTADO</b>	
Recuentos físicos periódicos	Formatos de recuentos físicos periódicos		
<b>CONTENIDO FORMATOS DE RECUECONTOS FÍSICOS PERIÓDICOS</b>	<b>PRINCIPIO DE CAUSALIDAD</b>		
	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Fecha y hora			
Características de la mercadería (cantidad, calidad, tipo de bien, etc.).			
Lote al que pertenece			
<b>DIMENSIÓN: CONTROL DE INVENTARIOS</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESULTADO</b>	
Recuentos físicos cíclicos	Formatos de recuentos físicos cíclicos		
<b>CONTENIDO FORMATOS DE RECUECONTOS FÍSICOS CICLICOS</b>	<b>PRINCIPIO DE CAUSALIDAD</b>		
	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Fecha y hora			
Características de la mercadería (cantidad, calidad, tipo de bien, etc.).			

Lote al que pertenece			
<b>DIMENSIÓN: CONTROL DE INVENTARIOS</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESULTADO</b>	
Inventario permanente	Inventario permanente valorizado		
<b>CONTENIDO INVENTARIO PERMANENTE VALORIZADO</b>	<b>PRINCIPIO DE CAUSALIDAD</b>		
	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Características de la mercadería (cantidad, calidad, tipo de bien, etc.).			
Método de valuación			
Periodo			
Costo total			
<b>DIMENSIÓN: PREPARACIÓN DE PEDIDO</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESULTADO</b>	
Preparación del pedido del cliente	Nota de salida		
<b>CONTENIDO NOTA DE SALIDA</b>	<b>PRINCIPIO DE CAUSALIDAD</b>		
	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Datos del cliente			
Lugar y fecha			
Características de la mercadería (cantidad, unidad de medida, tipo de bien, etc.).			
Contenido de guía de despacho			
Firmas de autorización y emisión			
<b>DIMENSIÓN: DOCUMENTACIÓN DE SALIDA</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESULTADO</b>	
Documentación de salida	Factura		
<b>CONTENIDO DE FACTURA</b>	<b>PRINCIPIO DE CAUSALIDAD</b>		
	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Serie y numeración correlativa			
Fecha			
Datos de la empresa			
Datos del cliente			
Características de la mercadería (cantidad, calidad, tipo de bien, etc.).			
Costo total (número y letras)			
Datos de la imprenta			
<b>DIMENSIÓN: DOCUMENTACIÓN DE SALIDA</b>			

INDICADOR	ÍTEM	RESULTADO	
Documentación de salida	Boleta de venta		
CONTENIDO DE FACTURA	PRINCIPIO DE CAUSALIDAD		
	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Serie y numeración correlativa			
Fecha			
Datos de la empresa			
Datos del cliente			
Características de la mercadería (cantidad, calidad, tipo de bien, etc.).			
Costo total (número y letras)			
Datos de la imprenta			
<b>DIMENSIÓN: DOCUMENTACIÓN DE SALIDA</b>			
INDICADOR	ÍTEM	RESULTADO	
Documentación de salida	Guía de remisión – remitente		
CONTENIDO GUÍA DE REMISIÓN – REMITENTE	PRINCIPIO DE CAUSALIDAD		
	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Datos de la identificativos de la empresa			
Fecha de traslado			
Punto de partida y llegada			
Motivo del traslado			
Serie y numeración correlativa			
Características de la mercadería (cantidad, unidad de medida, tipo de bien, etc.).			
Datos de la unidad de transporte (aéreo, terrestre, marítimo)			
Datos del conductor (brevete y experiencia)			
<b>DIMENSIÓN: DOCUMENTACIÓN DE SALIDA</b>			
INDICADOR	ÍTEM	RESULTADO	
Documentación de salida	Guía de remisión – transportista		
CONTENIDO GUÍA DE REMISIÓN – TRANSPORTISTA	PRINCIPIO DE CAUSALIDAD		
	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Datos de la empresa de transporte			
Fecha de traslado			

Punto de partida y llegada			
Datos de la unidad de transporte (placa y año de fabricación)			
Datos del conductor			
Serie y numeración correlativa			
Características de la mercadería (cantidad, unidad de medida, tipo de bien, etc.).			
<b>DIMENSIÓN: DOCUMENTACIÓN DE SALIDA</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>RESULTADO</b>	
Documentación de verificación de entrega al cliente	Guía de despacho		
<b>CONTENIDO GUÍA DE DESPACHO</b>	<b>PRINCIPIO DE CAUSALIDAD</b>		
	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Lugar y fecha de emisión			
lugar y fecha de entrega			
Datos del comprador			
Datos del vendedor			
Serie y numeración correlativa			
Características de la mercadería (cantidad, unidad de medida, tipo de bien, etc.).			
Firma del cliente			

**ANEXO N° 3: FOTOGRAFÍAS DE LA  
EMPRESA “DEPÓSITOS Y FERRETERÍA  
DEL PACÍFICO E.I.R.L.”**



Imagen1: Pasadizos



Imagen2: Zona de recepción



Imagen3: Algunos anaqueles

**ANEXO N° 4: DOCUMENTOS DE LA  
EMPRESA “DEPÓSITOS Y FERRETERÍA  
DEL PACÍFICO E.I.R.L.”**

**DEFERPA**  
DEPOSITOS Y FERRETERIA  
DEL PACIFICO E.I.R.L.  
METALMECANICA, PINTURAS, MATERIALES DE CONSTRUCCION  
HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS ELECTRICOS - MADERA NACIONAL

CARRERA PANAMERICANA KM 02 LOTE 125  
PAITA PAITA PIURA  
Telf.: (073) 214569 / Email: 969866208 - 970020727  
E-mail: deferpa\_eirl@gmail.com  
Anexo: Av. Fermin Malaga N° 50 Mercado Paita  
(Al Izq. de 1er Seminario de 15 de Julio) Paita - Piura

**U.C. N° 20600892585**  
**FACTURA**  
N° 001 - 0023220

Señor(es): CHIROQUE HNOS Y CIA CONTRAT GRALES SA  
Dirección: GALLAS ACACIAS NRO 207 URB. SANTA VICTORIA LAMBAYEQUE - CHICLAYO - CHICLAYO  
RUC: 20296231326

CREDITO  
26 Septiembre 2018

CÓDIGO VENDEDOR	ORDEN DE COMPRA	GUIA DE REMISION	CONDICIONES DE VENTA	FECHA FACTURA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	U.M.	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	IMPORTE BRUTO
	TRIPLAY 6MM* 22MT*2.44MT D/D CAPIRUNI	PLCH	4.00	41.00	164.00
SUB TOTAL					164.00
I.G.V. 18 %					29.52
TOTAL					193.52

NO SE ACEPTAN CAMBIOS NI DEVOLUCIONES!

DEFERPA E.I.R.L.  
26 SEP 2018  
CANCELADO

SON: CIENTO SESENTICUATRO CON 00/100 SOLES

EMISOR

Imagen1: Factura

**Deferpa**  
Depósitos y Ferrería del Pacífico

CARRERA PANAMERICANA KM 02 LOTE 125 PIURA PAITA PAITA  
Telf.: (073) 214569 / RUC: 20296231326 / Email: 969866208  
E-mail: deferpa\_eirl@gmail.com

**RUC. N° 20600892585**  
**GUÍA REMISIÓN**  
**REMITENTE**  
N° 001 - 0000842

VENTA Y TRANSPORTE DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, METALMECANICA, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS ELECTRICOS  
PINTURAS PARA INTERIORES Y EXTERIORES DE USO NAVAL Y TODA CLASE DE ARTICULOS DE FERRETERIA EN GENERAL  
AL FON MAYOR Y MENOR - VENTA DE MADERA NACIONAL EN TODAS SUS DIMENSIONES

Punto de Partida (Dirección de salida de la mercadería):  
CARR PANAMERICANA KM02 PAITA PAITA PIURA

Punto de Llegada (Dirección de salida de la mercadería):

Motivo de Traslado  
 Venta  
 Verita sujeta a confirmación  
 Entre establecimientos de la misma empresa  
 Devolución  
 Otros

Nombre o R. Social del DESTINATARIO: CHIROQUE HNOS Y CIA CONTRAT GRALES SA  
Dirección: CAL. GALLAS ACACIAS NRO. 207 URB. SANTA VICTORIA LAMBAYEQUE  
N° de RUC o Documento de Identidad: 20296231326

Fecha de Emisión: 26/09/2018  
Fecha Inicio de Traslado: 26/09/2018  
Tipo de Comprobante de Pago: FACTURA--001-23220

**EMPRESA DE TRANSPORTES**  
Nombre o Razón Social: DEPOSITOS Y FERRETERIA DEL PACIFICO  
Marca y Número de placa: HUNGLAY PIJ-889  
N° de RUC o Documento de Identidad: 20600892585  
N° de Licencia de Conducir: b47199975

DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UND. MEDIDA	CANTIDAD	PESO
TRIPLAY 6MM* 22MT* 2.44MT D/D CAPIRUNI		16,050	ELCH	4

SON ..... Bultos, con ..... kg

ALMACÉN RECIBI CONFORME TRANSPORTISTA

REMITENTE

Imagen2: Guía de remisión remitente



Imagen3: Boleta de venta

GESTIÓN COMERCIAL E INVENTARIO ELECTRÓNICO 01.01 - Contasis S.A.C.

Archivos Sistema Ver Proceso Reportes Reportes Gerenciales Estadísticas Reportes Sunat Ejecutar Reporte Utilitarios ?

Septiembre

KARDEX TOTALIZADO

Tipo	Fecha	D.	Serie	Número	MOVIMIENTO FISICO			PRECIOS UNITARIOS		MOVIMIENTO EN VALORES			Almacen	Movimiento	Alm. SUNAT
					Ingreso Unid.	Salida Unid.	Saldo Unidades	P. Ingreso	P. Promedio	Ing. Monetario	Sal. Monetario	Total S/.			
INGRESO	01/01/2018	00	000000	00000000000001	132.4839		132.4839	11.9059	11.9059	1.577.3401		1.577.3401	000	NORMAL	0000
SALIDA	04/01/2018	01	000001	0000000016039		1.0000	131.4839		11.9059		11.9059	1.565.4342	000	NORMAL	0000
SALIDA	04/01/2018	01	000001	0000000016045		50.0000	81.4839		11.9059		595.2950	970.1392	000	NORMAL	0000
SALIDA	05/01/2018	01	000001	0000000016060		60.0000	21.4839		11.9059		714.3540	255.7852	000	NORMAL	0000
SALIDA	08/01/2018	03	000001	0000000025091		4.0000	17.4839		11.9059		47.6236	208.1616	000	NORMAL	0000
SALIDA	09/01/2018	00	000001	0000000007368		15.0000	2.4839		11.9059		178.5885	29.5731	000	NORMAL	0000
SALIDA	10/01/2018	03	000001	0000000025124		2.0000	0.4839		11.9059		23.8118	5.7613	000	NORMAL	0000
SALIDA	11/01/2018	01	000001	0000000016185		3.0000	-2.5161		11.9059		35.7177		000	NORMAL	0000
SALIDA	14/01/2018	00	000001	0000000007605		1.0000	-3.5161		11.9059		11.9059		000	NORMAL	0000
SALIDA	16/01/2018	01	000001	0000000016285		1.0000	-4.5161		11.9059		11.9059		000	NORMAL	0000
SALIDA	18/01/2018	00	000001	0000000007752		24.0000	-28.5161		11.9059		285.7416		000	NORMAL	0000
SALIDA	18/01/2018	00	000001	0000000007762		8.0000	-36.5161		11.9059		95.2472		000	NORMAL	0000
SALIDA	18/01/2018	00	000001	0000000007774		2.0000	-38.5161		11.9059		23.8118		000	NORMAL	0000
INGRESO	23/01/2018	01	00FE65	0000000199812	104.0000		65.4839	12.3378	19.5946	1.283.1312		1.283.1312	000	NORMAL	0000
SALIDA	23/01/2018	03	000001	0000000025249		4.0000	61.4839		19.5946		78.3784	1.204.7528	000	NORMAL	0000
SALIDA	23/01/2018	03	000001	0000000025252		8.0000	53.4839		19.5946		156.7568	1.047.9960	000	NORMAL	0000
SALIDA	24/01/2018	00	000001	0000000008044		4.0000	49.4839		19.5946		78.3784	969.6176	000	NORMAL	0000
SALIDA	24/01/2018	03	000001	0000000025295		2.0000	47.4839		19.5946		39.1892	930.4284	000	NORMAL	0000
SALIDA	25/01/2018	01	000001	0000000018448		4.0000	43.4839		19.5946		78.3784	852.0500	000	NORMAL	0000
SALIDA	27/01/2018	01	000001	0000000018463		1.0000	42.4839		19.5946		19.5946	832.4554	000	NORMAL	0000
SALIDA	29/01/2018	03	000001	0000000025306		8.0000	34.4839		19.5946		156.7568	675.6986	000	NORMAL	0000
SALIDA	03/02/2018	03	000001	0000000025367		12.0000	22.4839		19.5946		235.1352	440.5634	000	NORMAL	0000
SALIDA	05/02/2018	00	000001	0000000008571		5.0000	17.4839		19.5946		97.9730	342.5904	000	NORMAL	0000
SALIDA	06/02/2018	03	000001	0000000025392		12.0000	5.4839		19.5946		235.1352	107.4552	000	NORMAL	0000
SALIDA	08/02/2018	01	000001	0000000016623		18.0000	-12.5161		19.5946		352.7028		000	NORMAL	0000

Código 20600892585 DEPOSITOS Y FERRERIA DEL PACIF Imprimir [V] Cerrar INGRESO Fecha 01/01/2018 Doc 00 S/Núm 000000 00000000000001 Imprimir Resumen

Producto 170020001 FIERRO CORRUG 3/8"9MT 400005 - A.A. Imprimir (Resolución 234) [V] Ubicación en almacen

AÑO 2018 DEPOSITOS Y FERRERIA DEL PACIFICO E ADMIN IGV 18.00%

10:57 a.m. 27/09/2018

Imagen3: Inventario permanente valorizado

## **ANEXO N° 5: CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe Mg. Mauro Antón Suroza con documento nacional de identidad N° 02848390 de profesión CONTADOR PÚBLICO con Grado de MAESTRO ejerciendo actualmente como DOCENTE de la institución UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO; hago constar, por medio de la presente, que he revisado con fines de validación el instrumento GUIA DE OBSERVACION para su aplicación en el trabajo de investigación titulado:

**“PROPUESTA DE MECANISMOS CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL PACIFICO E.L.R.L. - PAITA, 2017”**

Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones según lista de cotejo:

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X	
3	La estructura del instrumento es adecuada	X	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	X	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	X	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	X	

Piura, 02 de Setiembre del 2018



Firma  
 DNI N° 02848390





**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, MIR MAURO ANTON NUÑURA,  
 con documento nacional de identidad N° 02848390, de  
 profesión CONTADOR PÚBLICO, con Grado de  
MAGISTER, ejerciendo actualmente como  
DOCENTE de la institución  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, hago constar, por medio de la  
 presente, que he revisado con fines de validación el  
 instrumento GUIA DE ANALISIS DOCUMENTARIO,  
 para su aplicación en el trabajo de investigación titulado:

**"PROPUESTA DE MECANISMOS CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN  
 DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL  
 PACIFICO E.I.R.L. - PAITA, 2017"**

Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
 apreciaciones según lista de cotejo:

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X	
3	La estructura del instrumento es adecuada	X	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	X	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	X	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	X	

Piura, 02 de Setiembre del 2018


 Firma  
 DNI N° 02848390





CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, CIRCE NILDA SANTA FLORES,  
 con documento nacional de identidad N° 02781455, de  
 profesión CONTADOR PÚBLICA, con Grado de  
MAGISTER, ejerciendo actualmente como  
DOCENTE de la institución  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO; hago constar, por medio de la  
 presente, que he revisado con fines de validación el  
 instrumento GUIA DE OBSERVACIÓN,  
 para su aplicación en el trabajo de investigación titulado:

**"PROPUESTA DE MECANISMOS CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL PACÍFICO E.L.R.L. - PAITA, 2017"**

Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones según lista de cotejo:

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	✓	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	/	
3	La estructura del instrumento es adecuada	/	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	/	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	/	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	/	

Piura, 02 de Setiembre del 2018

  
 Firma  
 DNI N° 02781455

**“PROPUESTA DE MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE  
ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL PACIFICO E.I.R.L. -  
PAITA, 2017”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE OBSERVACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	10	15	20	25	26	30	35	40	45	46	50	55	60	65	66	70	75	80	85	86	90	95	100		
ASPECTOS DE VALIDACION		2	6	10	15	20	25	30	35	40	45	46	50	55	60	65	66	70	75	80	85	86	90	95	100		
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	70									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		70								
3. Actualidad	Adecuado al enfoque técnico abordado en la investigación																			68							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				70						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																					70					



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, CACE NIVIA PANTA FLORES,  
 con documento nacional de identidad N° 02781455, de  
 profesión CONTADORA PÚBLICA, con Grado de  
MAGISTER, ejerciendo actualmente como  
DOCENTE de la institución  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO; hago constar, por medio de la  
 presente, que he revisado con fines de validación el  
 instrumento GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTARIO,  
 para su aplicación en el trabajo de investigación titulado:

**“PROPUESTA DE MECANISMOS CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN  
 DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL  
 PACÍFICO E.I.R.L. - PAITA, 2017”**

Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
 apreciaciones según lista de cotejo:

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	✓	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	✓	
3	La estructura del instrumento es adecuada	✓	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	✓	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	✓	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	✓	

Piura, 02 de Setiembre del 2018

  
 Firma  
 DNI N° 02781455



	cantidad y calidad.																				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la Investigación																			70	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la Investigación																				68
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				65
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la Investigación																				65

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enuncados.

Piura, 02 de Setiembre de 2018.



Mg. NILDA SANTA FLORES  
 DNI: 02781455  
 Teléfono: 952838961.  
 E-mail: [pfnilsdt@gmail.com](mailto:pfnilsdt@gmail.com)

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

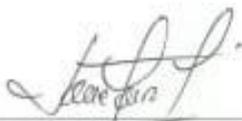
Quien suscribe, JANE YOVERA JARAMILLO,  
 con documento nacional de identidad N° 40417866, de  
 profesión CONTADOR, con Grado de  
MAGISTER EN DOC. UNIV., ejerciendo actualmente como  
DOCENTE de la institución  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - PIURA, hago constar, por medio de la  
 presente, que he revisado con fines de validación el  
 instrumento GUIA DE OBSERVACIÓN  
 para su aplicación en el trabajo de investigación titulado:

**"PROPUESTA DE MECANISMOS CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN  
 DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL  
 PACIFICO E.L.R.L. - PAITA, 2017"**

Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
 apreciaciones según lista de cotejo:

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X	
3	La estructura del instrumento es adecuada	✓	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	✓	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	X	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	X	

Piura, 02 de Setiembre del 2018

  
 \_\_\_\_\_  
 DNI N° 40417866





**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe JANE YOVERA JOSEMI  
 con documento nacional de identidad N° 4047866, de  
 profesión CONTADOR, con Grado de  
MAESTRO EN DOCUMENTOS, ejerciendo actualmente como  
DOCENTE de la institución  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TURA; hago constar, por medio de la  
 presente, que he revisado con fines de validación el  
 instrumento GUIA DE ANALISIS DOCUMENTARIO  
 para su aplicación en el trabajo de investigación titulado:

**"PROPUESTA DE MECANISMOS CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN  
 DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL  
 PACIFICO E.I.R.L. - PAITA, 2017"**

Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
 apreciaciones según lista de cotejo:

Nº	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X	
3	La estructura del instrumento es adecuada	X	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	X	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	X	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	X	

Piura, 02 de Setiembre del 2018



Firma

DNI N°.....

**“PROPUESTA DE MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL PACIFICO E.I.R.L. - PAITA, 2017”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION		9	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5																									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																									80	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque técnico abordado en la investigación																									85	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																									80	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																									80	



**ANEXO N° 6: MATRIZ DE INSTRUMENTO, GUÍA DE OBSERVACIÓN  
Y GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**

NOMBRE DE LA VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS O REACTIVO	INSTRUMENTO	ESCALA VALORATIVA	MUESTRA
Gestión de almacén	Recepción	Documentos que comprueben el pedido	- Orden de compra	Guía de análisis de documentos	Cumple – No cumple	Almacenes de la empresa “Depósitos y Ferretería pacífico E.I.R.L”
		Descarga de mercadería	- Ficha de descarga de mercadería			
		Control de calidad.	- Ficha de control de calidad			
		Información del estado y ubicación de la mercadería	- Etiqueta identificativa			
		Comunicación del ingreso.	- Nota de entrada			
		Espacio empleado	- Bin card			
		Trafico interior	-			
		Riesgos	-			

	Almacenamiento	Traslado	- Guía de internamiento			
		Revisión periódica del espacio o volumen de almacenaje disponible	-			
	Control de inventarios	Recuentos periódicos	- Formatos de recuentos físicos periódicos			
		Recuentos cíclicos	- Formatos de recuentos físicos periódicos			
		Inventario continuo	- Inventario permanente valorizado			
	Preparación de pedidos del cliente	Recepción de documentos con pedidos del cliente	- Nota de salida			
		Verificar las necesidades del cliente	-			

		Extracción y transporte de la mercadería	-			
	Despacho	Documentación de salida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura</li> <li>- Boleta de venta</li> <li>- Guía de remisión – remitente</li> <li>- Guía de remisión – transportista</li> </ul>			
		Inspección de mercaderías.	-			
		Acondicionamiento o conveniente para cada pedido	-			
		Embarque de mercadería	-			
		Documentación que permita verificar la entrega de la mercadería	- Guía de despacho			

NOMBRE DE LA VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES O REACTIVO	INSTRUMENTO	ESCALA VALORATIVA	MUESTRA
Gestión de almacén	Recepción	Documentos que comprueben el pedido	¿Cada vez que llega un vehículo con mercadería, se comprueba la existencia de algún documento que compruebe el pedido (orden de compra o nota de pedido)?	Guía de observación	SI - NO	Almacenes de la empresa "Depósitos y Ferretería pacífico E.I.R.L"
		Descarga de mercadería	¿Se registra la fecha y hora de ingreso de la descarga de la mercadería?			
		Control de calidad.	¿Se controla que la mercadería recibida presente las características de calidad solicitadas por la empresa?			
		Información del estado y ubicación de la mercadería	¿Existe algún tipo de documento que señale cual ha sido el estado en el que			

			ha recibida la mercadería?			
			¿Se da aviso a la administración sobre la ubicación física en donde se encuentra la mercadería?			
		Comunicación del ingreso.	¿Existe algún tipo de documento como una ficha de ingreso o nota de ingreso, que registre la entrada de las mercaderías a los almacenes?			
	Almacenamiento	Espacio empleado	¿Se utiliza el espacio adecuado para almacenar las mercaderías, sin desperdiciar alguna zona del almacén?			
		Trafico interior	¿Los almacenes cuentan con pasadizos que permitan el tener un buen transito?			
		Riesgos	¿Se cuenta con buenas			

			condiciones ambientales para el almacenamiento de mercaderías, evitando pérdidas, deterioro, etc.?			
		Traslado	¿Qué documentos se utilizan para informar sobre un posible traslado de una zona a otra de la mercadería en el interior del almacén?			
		Revisión periódica del espacio o volumen de almacenaje disponible	¿Se hace una revisión periódica acerca del volumen de almacenaje disponible para albergar nuevas mercaderías?			
	Control de inventarios	Recuentos periódicos	¿Suelen realizarse recuentos periódicos físicos de la mercadería?			
		Recuentos cíclicos	¿Suelen realizarse recuentos cíclicos			

			físicos de la mercadería?			
		Inventario continuo	¿En la empresa cuenta con algún software informático o documentos en donde se registre la entrada y salida de la mercadería?			
	Preparación de pedidos del cliente	Recepción de documentos con pedidos del cliente	¿Existen documentos que sean enviados al área de almacén para entender de manera clara el pedido del cliente?			
		Verificar las necesidades del cliente	¿Se prepara el pedido según las características solicitadas (cantidad, fecha de vencimiento, fecha de manufactura, etc.)?			
		Extracción y transporte de la mercadería	¿Se realiza la extracción y transporte de mercadería de			

			manera adecuada para evitar alguna contingencia?			
Despacho	Documentación de salida.		¿Existen documentos autorizados que registren la salida de las mercaderías de los almacenes?			
	Inspección de mercaderías.		¿Se efectúan inspecciones de las mercaderías que serán despachadas, para constatar que lo que sale de almacén es exactamente lo que se encuentra especificado en el documento?			
	Acondicionamiento o conveniente para cada pedido		¿Se acondiciona convenientemente el pedido que va a ser enviado al cliente?			
	Embarque de mercadería		¿Se registra la fecha y hora en que se realiza la embarcación de la			

			mercadería expedida?			
		Documentación que permita verificar la entrega de la mercadería	¿Existe documentación que sea firmado por el cliente que permita verificar que se ha ejecutado la entrega de la mercadería?			



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, Mg. Crisanto Velasco, Robert Soriano docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo - Piura, revisor (a) de la tesis titulada: "PROPUESTA DE MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL PACÍFICO E.I.R.L. - PAITA, 2017"

De la estudiante PINTADO RUIZ, Tania Isabel, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 23 de Octubre de 2019

Firma

Mg. CRISANTO VELASCO, Robert Soriano

DNI: 46940616



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

**PROPUESTA DE MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL PACÍFICO E.I.R.L. - PAITA, 2017**

INDICADORES DE SIMILITUD





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

PROPUESTA DE MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA DEL PACÍFICO E.I.R.L. - PAITA, 2017

TRABAJO PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

**AUTORA:**  
PONTADEXIUSZ Tanya Inés / DNI: 8000-062-4411-0001

**ASESOR:**  
ZUAZOCLAYA Tania Tatiana / DNI: 8016-980-2410-1900

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
AUDITORIA

**PURA PERÚ**  
2017

76040616

FUENTES PREVIAS		
1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	19%
2	repositorio.ucv.edu.pe	2%
3	Submitted to Universidad Católica Los Angeles de Chimbote	1%
4	meetlogistics.com	1%
5	es.slideshare.net	1%
6	metodosrecreacion.blogspot.com	1%
7	repositorio.uladech.edu.pe	1%
8	repositorio.uax.es	<1%
9	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	<1%
10	tesis.usat.edu.pe	<1%
11	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja	<1%
12	dspace.unfpu.edu.pe	<1%
13	Submitted to Universidad de San Martín de Porres	<1%
14	repository.ean.edu.co	<1%
15	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	<1%
16	www.silbusiness.com	<1%
17	docslide.us	<1%
18	doaj.org	<1%







# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PINTADO RUIZ, Tania Isabel

INFORME TÍTULADO:

“PROPUESTA DE MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA LA  
GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA: DEPÓSITOS Y FERRETERÍA  
DEL PACÍFICO E.I.R.L. - PAITA, 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 15 de abril del 2019

NOTA O MENCIÓN: 16 dieciséis

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN  
Mg. ZUAZO OLAYA, NORKA TATIANA

