

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Propuesta de medidas de control interno para la empresa
comercializadora Míster SAC, año 2018**

Por:

Romero Pérez, Ana Luz

Asesor:

CPCC. Manuel Amasifuen Reategui

Tarapoto, abril de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Yo, *Manuel Amasifuen Reátegui*, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Propuesta de medidas de control interno para la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018”*** constituye la memoria que presenta la **Bachiller Romero Pérez, Ana Luz**; para aspirar al título Profesional de Contador Público, que ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión, bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 9 días del mes de abril del año 2019



CPCC. Manuel Amasifuen Reátegui

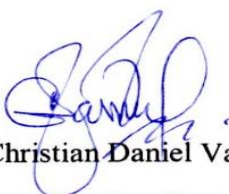
Asesor

**Propuesta de medidas de control interno para la empresa
comercializadora Míster SAC, año 2018**

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Contador Publico

JURADO CALIFICADOR



Dr. Christian Daniel Vallejos Angulo

Presidente



Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz

Secretario



CPCC. Edison Eli Luna Risco

Vocal



Mg. Juan Félix Quispe Gonzales

Vocal



CPCC. Manuel Amasifuen Reategui

Asesor

Tarapoto, 09 de abril del 2019

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres por el apoyo incondicional,
por la fortaleza y valor que siempre me infundieron,
y a todas aquellas personas que siempre
estuvieron a mi lado apoyándome
para hacer este sueño realidad.

Agradecimiento

A Dios por la vida, el cuidado, y la fortaleza necesaria para terminar este anhelado sueño, no solo por mí, sino también por mis padres.

También expreso mi agradecimiento a los docentes que transmitieron sus conocimientos para que la tesis sea de calidad, especialmente a mi amigo y profesor CPCC. Manuel Amasifuen Reategui, y al Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz. Sin dejar pasar por alto a los directivos y al gerente de la empresa Sr. Romero, por brindarme la información necesaria.

Tabla de contenido

RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
CAPITULO I.....	14
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Formulación del problema.....	16
1.2.1 Problema general.	16
1.2.2 Problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general.	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación de la investigación.....	17
1.4.1. Relevancia social.	17
1.4.2. Relevancia teórica.....	17
1.4.3. Relevancia metodológica.....	17
1.5. Presuposición bíblica y filosófica.....	18
1.5.1. Presuposición bíblica.....	18
1.5.2. Presuposición filosófica.....	19
CAPITULO II.....	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación.....	21
2.2 Bases teóricas	26
2.2.1 Informe COSO.....	26
2.2.1.1 Definición.	26

2.2.1.2 Finalidad.....	26
2.2.1.3 Objetivos.....	27
2.2.1.5 Componentes.....	27
2.3. Marco conceptual	29
2.3.1. Control interno.....	29
2.3.2. Componentes.....	29
2.3.2.1 Ambiente de control.....	29
2.3.2.2 Evaluación de riesgos.....	29
2.3.2.3 Actividades de control.....	30
2.3.2.4 Información y comunicación.....	30
2.3.2.5 Supervisión y monitoreo.....	30
CAPITULO III	31
MATERIALES Y METODOLOGÍA	31
3.1 Descripción del lugar de ejecución.....	31
3.2 Sujeto de estudio.....	31
3.3 Método y diseño de investigación	31
3.4 Identificación de variables.....	31
3.6 Técnicas de recolección de datos.....	32
3.7 Plan de procesamiento y análisis de datos	33
CAPITULO IV	34
RESULTADOS Y DISCUSION.....	34
4.1. Diagnóstico del control interno de la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018.	34
4.1.1. Diagnóstico del área operativa.....	34
4.1.2. Diagnóstico del área administrativa y/o gerencial.....	38

4.1.3. Flujograma de procesos de la empresa comercializadora Míster SAC.	42
4.1.4. Organigrama de la empresa comercializadora Míster SAC.	43
4.1.5. Diagnóstico de nivel de riesgo de la empresa comercializadora Míster SAC.	43
4.2. Propuesta de medidas de control interno para la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018.	44
4.2.1. Propuesta de control interno detallada para el área de almacén.	45
4.2.2. Propuesta de control interno detallada para el área de caja.	46
4.2.3. Propuesta de control interno detallada para el área de contabilidad.	50
CAPITULO V.	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1. Conclusiones.	53
5.2. Recomendaciones	55
Referencias	56
Anexos	59

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	32
Tabla 2. Nivel de riesgo.....	33
Tabla 3. Diagnostico operativo del control interno	34
Tabla 4. Diagnostico gerencial del control interno.....	38
Tabla 5. Diagnóstico del nivel de riesgo de la empresa Míster SAC	43
Tabla 6. Propuesta de control interno para la empresa Míster SAC.....	45

Índice de figuras

Figura 1. Flujograma de Procesos de la Empresa Míster SAC	42
Figura 2. Organigrama de la empresa Míster SAC	43
Figura 3. Datos mínimos que debe proporcionar el sistema de control de inventarios	46
Figura 4. Acta de arqueo de caja (resumen)	47
Figura 5. Acta de arqueo de caja del efectivo.....	48
Figura 6. Acta de arqueo de caja de los documentos.....	49
Figura 7. Flujograma de proceso de conciliación bancaria	51
Figura 8. Flujograma del proceso de declaración de impuestos.....	52

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	59
Anexo 2. Matriz instrumental.....	60
Anexo 3. Entrevista	63
Anexo 4. Imágenes de la empresa	65
Anexo 5. Constancia de revisión lingüista	67

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo presentar una propuesta de medidas de control interno para la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018. El tipo de investigación es cualitativo explicativo, ya que se observan los fenómenos tal como se dan en su ambiente natural para después poder analizarlos, los instrumentos que se utilizaron fueron la entrevista aplicada a los jefes de las áreas y al personal de la empresa; también se aplicó una observación discrecional, técnica aplicada para analizar el comportamiento y actitudes del personal y finalmente se hizo la revisión documentaria para corroborar la información. Se llegó a los siguientes resultados y conclusiones: Los trabajadores no tienen la experiencia necesaria de acuerdo al puesto que ocupan, sin embargo si tienen integridad y lealtad a la empresa, no tienen capacidad para resolver problemas, se sienten inseguros, no hay capacidad de proponer e implantar soluciones novedosas se encuentran dudosos e inseguros, la clasificación de las existencias no es la óptima, no mantienen un nivel adecuado de los inventarios, no tratan de satisfacer rápidamente la demanda de los clientes, no existe un adecuado registro de entradas y salidas del almacén, no hay coordinación en el área de almacén, no hay orden de las existencias en el almacén, no existe una adecuada distribución de las existencias, no hay información transparente del registro de almacén. Así mismo la empresa está expuesta a muchos riesgos, las principales son: La demora en el tiempo de atención y pérdida de clientes por temas de desorden en el almacén, robos y pérdidas por baja de mercaderías por cuanto no se lleva un control exacto, sustracción del efectivo o malos manejos de los fondos corrientes por no tener un adecuado control de la misma, gastos no reconocidos como tal por la SUNAT.

Palabras clave: Control interno, ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, monitoreo.

ABSTRACT

This research aims to present a proposal of internal control measures for Mister SAC trading company, Tarapoto, San Martin - Peru, 2018. The type of this research is explanatory qualitative, since they observe the phenomena as they occur in their natural environment and then analyze them, the instruments used were the interview applied to the heads of the areas and personnel of the company; we also applied a discretionary observation, a technique applied to analyze the staff behavior and attitudes; and finally, we conducted a document analysis to corroborate the information. We obtained the following results and conclusions: Workers do not have the necessary experience according to the positions they occupy, however they have integrity and loyalty to the Company. They do not have the capacity to solve problems, they feel insecure, they have no capacity to propose and implement innovative solutions, they are dubious and unsafe. Stock classification is not optimal, they do not maintain an adequate inventory level, they do not try to quickly satisfy customer demand, there is no adequate record of inputs and outputs from the warehouse, there is no coordination in the warehouse area, there is no order in stock control in the warehouse, there is no adequate distribution of the stock, there is no record information transparency in the warehouse. Likewise, the company is exposed to many risks, the main ones: Delay in customer attention and loss of customers due to issues of disorganization in the warehouse, theft and loss due to stocks reduction because they do not have an exact control, cash subtraction or current funds mismanagement for not having an adequate control of it, expenses not recognized as such by SUNAT.

Keywords: Internal control, control environment, control activities, risk assessment, monitoring.

CAPITULO I

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Jiménez (2013) en su ensayo “Importancia de la auditoría interna en las organizaciones privadas en Colombia” nos dice que la falta de un equilibrio en el concepto y estructura del control interno ha dificultado su implementación y adaptación a las diferentes empresas en sus respectivas etapas de desarrollo, pues se enfrentan a una gran dualidad a la hora de afrontar las situaciones de riesgo que se les presenta, al no existir un único paradigma que oriente adecuadamente el proceso a seguir ante esta problemática; de permanecer sin un control interno, muchas empresas se pueden ver abocadas a situaciones adversas de desorganización con deficiencias a nivel operativo y administrativo y hasta organizacional; así como una ausencia de cumplimiento de las leyes y reglamentos establecidos en la empresa y una falta de control para los recursos de todo tipo.

Frías (2016) en su blog Perspectivas EY Perú, manifiesta que hoy en día existen retos que han intensificado la preocupación de la gerencia y de los directores respecto de su capacidad para evaluar el desempeño operativo y evitar fraudes en las empresas peruanas. Por ello, la ejecución de un buen control interno resulta clave para los líderes empresariales, ya que sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de las transacciones, la información financiera resultante puede no ser confiable y debilitar la habilidad de la gerencia para tomar decisiones.

La Empresa Míster SAC inició sus actividades el 01 de marzo del 2012, se encuentra ubicada en la ciudad de Tarapoto - Distrito de Tarapoto y está dedicada a la compra y venta de zapatería en general.

Según lo observado, la empresa no cuenta con un sistema de control interno, donde existen varios problemas como: El mal asesoramiento o la falta de información por parte del contador.

La falta de capacitación a los trabajadores es otro problema, cuando se van de viaje no siempre llenan correctamente las guías de remisión o se olvidan de llevarlas; tampoco llenan correctamente las liquidaciones de compra y en ocasiones no emiten boletas. Además, no tienen control sobre el dinero que hay en caja y no cuenta con una caja chica, también hacen un mal manejo y uso del dinero. También se pudo observar que no todo el personal trabaja de manera competente y no supervisan las actividades diarias que se realizan.

Como consecuencia por alguno de estos problemas, se cree que está afectando la parte económica de la empresa, es por ello es que se está presentando una propuesta de control interno en la empresa, con el propósito de mejorar su calidad y nivel de confianza, haciendo que sus actividades de control sean eficaces y eficientes; y sobre todo ayuden en el crecimiento económico y financiero de la empresa.

El sistema de control interno comprende el plan de organización y registro que se relaciona con salvaguardar los activos y cuidar la seguridad de los registros financieros, para después diseñar técnicas de seguridad razonables para que las operaciones se elaboren conforme lo detalla la administración y para que se registren las operaciones de manera adecuada para que permitan la preparación de los estados financieros en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y proteger la contabilidad de los activos.

La contabilidad percibe las operaciones, las procesa y elabora información financiera necesaria para que las empresas y los beneficiarios tomen decisiones, esta información es de gran utilidad si su contenido es confiable y si es mostrada con la debida conformidad, además será confiable si la empresa cuenta con un sistema de control interno adecuado que permita

su seguridad, integridad y veracidad. Si se cuenta con un adecuado sistema de información financiera se brindará mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar irregularidades y demás peligros que puedan amenazarlos; se debe tener la certeza de que las actividades se cumplen perfectamente con mucho esfuerzo y dedicación y con la utilización de recursos y utilidades de acuerdo con las autorizaciones generales detalladas por la administración.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la Propuesta de medidas de control interno para la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018?

1.2.2 Problemas específicos.

¿Cuál es el diagnóstico del control interno de la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018?

¿Cuál es la propuesta de medidas de control interno de la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Presentar una Propuesta de medidas de control interno para la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018.

1.3.2 Objetivos específicos.

Realizar el diagnóstico del control interno de la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018.

Elaborar una propuesta de medidas de control interno de la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social.

La importancia del estudio de la presente investigación se orienta a tener en cuenta el nivel significativo de contar con un buen sistema de control interno, el cual tendrá como beneficiario a la empresa comercializadora Míster SAC ya que analizará su sistema de control interno, mostrando información oportuna y confiable que le ayudará a solucionar sus problemas y permitirá que desarrollen una estrategia para mejorar sus actividades de manera eficiente y efectiva para disponer de recursos necesarios y útiles para la empresa.

Así mismo beneficiará a otras empresas del mismo rubro o que tengan problemas parecidos, ya que podrán utilizar este trabajo de investigación como guía o modelo para que puedan mejorar el sistema de control interno en sus empresas y alcanzar sus metas de crecimiento y desarrollo.

1.4.2. Relevancia teórica.

Según Estipiñán (2006), el control interno comprende un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos estén adecuadamente protegidos contra pérdidas, fraudes o ineficiencias, muestran una información contable fidedigna, apoyan y calculan la eficiencia de esta y evaluar que las actividades de la empresa se desarrollen eficazmente según las normas marcadas por la administración.

Implementar un sistema de control interno es muy importante y toda empresa lo debe tener; ya que eso ayuda a identificar si se están cumpliendo con los procedimientos establecidos, o si tal vez se están cometiendo errores que después afectarán a los resultados económicos de la empresa.

1.4.3. Relevancia metodológica.

La presente tesis se enfoca al tema de control interno, el cual tendrá como beneficiarios a los estudiantes de contabilidad que quieran investigar más sobre el Informe COSO y

temas de control interno, ya que les servirá como base de estudio en su Carrera Profesional, permitiendo ser un modelo de consulta en casos futuros similares.

1.5. Presuposición bíblica y filosófica

1.5.1. Presuposición bíblica.

El dinero es una forma de protección que Dios entrega a sus hijos, tal como lo expresa en Eclesiastés 7:12, dicha protección se pone en evidencia al no permitir que ninguno pase necesidad (Filipenses 4:19), lo cual es reafirmado en Malaquías 3:10 “Probadme en esto dice el Señor Todopoderoso y vean si no abro las puertas del cielo y derramo bendiciones sobre ustedes, hasta que sobreabunde”.

Sin embargo, a veces el ser humano ve al dinero como fin y no como medio para alcanzar sus metas, priorizándolo erróneamente. En ese sentido, 1 Timoteo 6:9 advierte “Los que están resueltos a ser ricos caen en tentación y en un lazo y en muchos deseos insensatos y perjudiciales. Agregando, 1 Timoteo 6:10 expresa “El amor al dinero es raíz de toda suerte de cosas perjudiciales. Por codiciarlo, algunos se han desviado de la fe y se han causado muchísimos sinsabores”. Entre esos muchísimos sinsabores, se señalan inquietudes (Eclesiastés 5:12), insatisfacción (Eclesiastés 5:10), y la tentación de violar la ley (Proverbios 28: 20).

Dios tiene muy presente los efectos devastadores que tiene la codicia del dinero en el hombre. Por ello con constancia, revela cuan engañoso es el dinero (Marcos 4:19) y desmiente que este compre la felicidad y solución a los problemas (Eclesiastés 10:19), por el contrario, insta a ser responsables, honrados y tener una adecuada administración del mismo (Hebreos 13:18), recomendado en primer lugar que se calculen los gastos (Lucas 14:28), para ello, se debe tener en cuenta que el dinero debe usarse de una manera que agrade a Dios (Lucas 16:9). Pero, cuando los consejos no son escuchados ni

practicados, los problemas financieros aparecen, y Dios amonesta en Proverbios 22:7 “Los ricos son los amos de los pobres; los deudores esclavos de sus acreedores” y en 1 Timoteo 5:8 “Si alguno no provee para los que son suyos, y especialmente para los que son miembros de su casa, ha repudiado la fe y es peor que una persona sin fe”.

Por todo ello, Dios pide en Hebreos 13:5 “Que el modo de vivir esté exento del amor al dinero”, además de gozarse en el dar como detalla en Hechos 20:35 “Hay más felicidad en dar que en recibir”, a la vez Proverbios 11:25 indica “El que es generoso prospera; el que da también recibe” y por último Hebreos 13:16 “No olviden el hacer bien y el compartir cosas con otros”. Es importante tener presente que Dios aconseja el acostumbrarse a dar (Lucas 6:38), puesto que todo aquel que desee agradarle debe ser generoso y saber dar con alegría (2 Corintios 9:7).

Son estas últimas características que son dignas de todo hombre creado a imagen y semejanza a Dios (Génesis 1:26-27), dejando atrás la forma de vivir del mundo con mentiras, engaños, fraude y codicias. Esto es reafirmado en Romanos 9: 21-23 detallando la metáfora donde el hombre es un vaso cuyo propósito y fin es contener a Dios (su Creador). Para ello, es necesario establecer una íntima comunión con Dios para lograr reflejarlo en los diferentes ambientes donde se establezcan relaciones con los demás, poniendo en manifiesto una semejanza mental, moral y social.

Así mismo en el libro de Salmos capítulo 101, versículo 7, dice: No habitará dentro de mi casa el que hace fraude; El que habla mentiras no se afirmará delante de mis ojos.

1.5.2. Presuposición filosófica

Shibata (2013), afirma en su artículo titulado “La pérdida de la imagen de Dios en el hombre en los escritos de Elena G. de White” que sólo con una entrega completa del hombre hacia Dios, éste puede llegar a restablecer la imagen de su Creador, expresándose

como un hombre ejemplo, digno con valores y humilde de corazón. Sobre ello White (1957) afirma, que para que el hombre crezca y se mantenga acorde a su creador, es necesario que le entreguen valor a la laboriosidad y utilidad (incluso desde edades pequeñas), puesto que esto es una salvaguarda para no sucumbir a las pasiones y distracciones del mundo. La entrega de valor a la laboriosidad e utilidad es una forma de honrar al Señor mediante el actuar.

Asimismo, en 1973 indica que cualquier hombre que desee alcanzar su propósito, requerirá de prestar atención a la voz de Dios en nuestra conciencia y obedecerla sin discusiones, aceptando la voluntad de su Creador como suya, esto permite glorificarlo y lograr la semejanza mental, espiritual y social. Para ello también, expresa “Dios limpia nuestra conciencia de obras muertas. Él se dio a sí mismo para morir por nosotros, a fin de que pudiera purificarnos de toda iniquidad” (White, 2000).

Finalmente, White (1993) manifiesta “Muchos tienen la idea de que deben hacer alguna parte de la obra solos. Ya han confiado en Cristo para el perdón de sus pecados, pero ahora procuran vivir rectamente por sus propios esfuerzos. Más tales esfuerzos se desvanecerán. Jesús dice: ‘Porque separados de mí nada podéis hacer’. Nuestro crecimiento en la gracia, nuestro gozo, nuestra utilidad, todo depende de nuestra unión con Cristo. Solamente estando en comunión con él diariamente, a cada hora permaneciendo en él, es como hemos de crecer en la gracia”. Reforzando una vez más, que la única manera de que el hombre crezca, se presente digno, con valores, y glorificando a su Creador es entregándose por completo a Él.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Monascal (2010). En su tesis titulada “Propuesta de gestión de control interno. Caso: gerencia de auditoría Italviajes, C.A.”, trabajo especial de grado para optar por el Título de Especialista en planificación, desarrollo y gestión de proyectos; cuyo objetivo principal fue proponer mejoras al proceso de control interno en la Empresa Italviajes. El diseño de la investigación es operativo porque busca la solución de problemas y el tipo de investigación es no experimental porque observa los fenómenos como se presenta en su contexto natural, para proceder después a su análisis respectivo. De acuerdo a los resultados obtenidos el 60% de los encuestados no conoce cómo aplicar el control interno en la empresa y tampoco conoce las normas y procedimientos establecidos en las áreas donde están asignados para realizar sus actividades, mientras que el 40% si conoce cómo se aplica el control interno y conoce las normas y procedimientos de su área. En conclusión, existe gran desconocimiento de la aplicación de Control interno en la empresa, también de las actividades que abarca y quienes son los responsables de su ejecución; se recomienda hacer uso de un modelo para mejorar el método de control interno, lo cual permitirá implantar reglas internas de comportamiento y conducta en la empresa.

Alvarado y Tuquiñahui (2011). En su tesis titulada “Propuesta de implementación de un sistema de control interno, basado en el Modelo COSO, aplicado a la Empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca”, tesis para optar por el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría; cuyo objetivo es fortalecer las debilidades en el cumplimiento de las actividades con el que estableceremos parámetros para mejorar el sistema de gestión

administrativo. El tipo de investigación es descriptivo porque detalla los procedimientos utilizados; de acuerdo a los resultados obtenidos, en ambiente de control se obtuvo un nivel de confianza del 71% y un nivel de riesgos de 29%, en evaluación de riesgos se obtuvo un nivel de confianza del 72% y un nivel de riesgo del 28%, en actividades de control se obtuvo un nivel de confianza del 73% y un nivel de riesgo del 27%, en información y comunicación se obtuvo un nivel de confianza de 64% y un nivel de riesgo de 35%, y en supervisión se obtuvo un nivel de confianza de 80% y un nivel de riesgo de 20%. En conclusión, emplear el Modelo COSO como instrumento para evaluar el control de la empresa, permitió ejecutar un análisis de los riesgos, a partir de la identificación de sus objetivos estratégicos y factores críticos de éxito; como recomendación la empresa debe hacer uso del presente trabajo para tener un buen entendimiento del concepto de control interno, además que permitirá tener una buena organización dentro de la empresa.

Cisneros y Orellana (2011). En su tesis titulada “Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Control Interno y de gestión basado en el Modelo COSO en la agencia de viajes Turisa Cuenca-Ecuador”, tesis para optar por el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría; cuyo objetivo es identificar los factores que inciden en la empresa para mejorar su eficiencia y eficacia tanto operática como contable basándose en el Modelo COSO. El tipo de investigación que se utilizó fue descriptivo y se aplicó un cuestionario, una entrevista y se hizo una observación para la recolección de datos; de acuerdo a los resultados obtenidos, no existe comunicación entre proveedores y la agencia en cuanto a la coordinación de viajes, los boletos se emiten en cualquier clase sin tener en cuenta la economía del cliente, las cotizaciones se realizan sin tomar en cuenta las especificaciones económicas del cliente, los reportes no se realizan conforme la solicitud de los proveedores, se desconoce los procedimientos de cobro; tampoco existe procedimientos para contratación y selección de personal. En conclusión, la agencia de viajes Turisa Cuenca tiene una gran cantidad de

riesgos de mitigación urgente, ya que estas actividades dificultan la toma de decisiones y la consecución de las metas próximas de la empresa, además afecta económicamente a la empresa; se recomienda aplicar el diseño e implementación del sistema de control interno para el mejoramiento de los procesos interno y externo de la agencia.

Benítez (2014). En su tesis titulada “Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería MY FRIEND, ubicada en el Sector los Ceibos de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura”, tesis para optar por el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría; cuyo objetivo es diseñar un sistema de control interno contable, administrativo y financiero para la empresa. El tipo de investigación es descriptivo y se utilizaron como instrumento de recolección de datos una encuesta dirigida a los empleados de la empresa, entrevistas dirigidas al gerente y la observación general del funcionamiento de la empresa; de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo ver que no cuentan con un organigrama institucional, tampoco existe un adecuado plan de técnicas, políticas y procedimientos contables claramente definidos, no están bien definidas las actividades que realiza cada empleado y no existe reglamento interno para el personal ni para las actividades que efectúan. En conclusión, existe la ausencia de un sistema de control interno para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se ve reflejado en el manejo de ciertos servicios y en la atención al cliente; como recomendación, se debe implementar controles de gestión respaldados por un manual de funciones, en el que cada colaborador tendrá acceso a revisar de acuerdo a su cargo, objetivos y responsabilidades, al igual que el respectivo procedimiento financiero, en donde se especifica el manejo control y de control interno.

Zarpan (2013). En su tesis titulada “Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad distrital de Pomalca - 2012”, para optar por el Título de Contador Público; cuyo objetivo es evaluar el sistema de

control interno para detectar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la Municipalidad de Pomalca. El tipo de investigación aplicada es no experimental y se utilizó el diseño descriptivo – explicativo; de acuerdo a los resultados obtenidos, se verificó que no existe un adecuado planeamiento de las necesidades y recursos que las áreas usuarias de la municipalidad necesitan, de esta forma adquieren sus bienes sin realizar una evaluación económica eficiente. En conclusión, no se aplican los controles internos establecidos en las Normas Técnicas de control y como consecuencias no se establecían actividades de control que ayuden a mitigar el riesgo, además que la gestión de riesgos es deficiente; como recomendación, se debe programar las adquisiciones en base a los requerimientos de cada área, establecer normas internas en cuanto al ingreso de personas al almacén, también programar actividades de control de inventario y asignar personal capacitado en las diversas áreas.

Hemeryth y Sánchez (2013). En su tesis titulada “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013”, tesis para optar por el título de Contador Público y Licenciado en Administración; cuyo objetivo es demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la empresa constructora. El método de investigación es experimental; de acuerdo a los resultados obtenidos, el personal de almacenes tiene un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, también se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes y desorganización ya que los materiales no tenían un sitio específico de almacenamiento, como resultado se procedió a realizar la propuesta e implementación de un sistema de Control Operativo para el área de almacenes mostrando buenos resultados. En conclusión, la implementación del sistema de control interno operativo en el área de almacenes mejoró significativamente la gestión de los inventarios

debido a una mejora en los procesos, en el control de inventarios y en la distribución física de los almacenes, como recomendaciones, se debe implementar un manual de organizaciones y funciones que defina cada una de las actividades que realiza cada trabajador y también motivar al personal permitiéndole un buen desempeño.

Lamadrid (2014). En su tesis titulada “Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la entidad yallegue.com dedicada al comercio electrónico de productos diversos en el periodo 2013-2014”, tesis para optar por el Título de Contador público; cuyo objetivo es diseñar un sistema de control interno para la mejora de la gestión operativa de la entidad Yallegue.com. El método de investigación es descriptivo y el diseño de investigación aplicado es no experimental, mismo que se complementará con el análisis de los datos entre otros; de acuerdo a los resultados obtenidos, no utilizan sistemas de control interno para analizar la situación de la empresa, también se puede apreciar que la empresa no es independiente del área de facturación, este riesgo es elevado debido a que cada área debe de estar destinada a realizar solo su trabajo y el personal de despacho no pueden elaborar la factura ya que pueden estar coludidos para elevar los montos o vender facturas para el beneficio de la empresa que adquiera dicha factura. En conclusión, antes de establecer un sistema de control interno, la empresa debe establecer objetivos que se quieran lograr durante el proceso ya que se tomaran como guía o base para definir lo que realmente se quiere conseguir con el control; como recomendación, al diseñar un sistema de control interno se debe realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y definir las medidas a utilizar para reducirlos.

Rodríguez y Vásquez (2016). En su tesis titulada “Propuesta del diseño de un Sistema de Control Interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio de la Empresa Dulce Pastelería EIRL en el periodo 2015 – 2016”, tesis para optar

por el Título de Contador Público; cuyo objetivo es diseñar un sistema de control interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo de la empresa. El tipo de investigación que usa el presente proyecto es descriptivo y el diseño es no experimental ya que en dicho diseño las variables no son manipuladas, solo se observan eventos o fenómenos en su estado natural para después analizarlos; de acuerdo a los resultados obtenidos, se observó que los controles para el área de producción que la pastelería utiliza no garantizan el cumplimiento de las políticas y objetivos plateados por la empresa. En conclusión, el mayor problema que tiene la empresa es que al finalizar la jornada laboral no se guardan los sobrantes de insumos que pueden ser reutilizados, tampoco cuentan con instrucciones necesarias ni tienen asignado un responsable encargado de dicha función; como recomendación, se debe implementar el sistema de control interno propuesto basado en políticas y procedimientos, promoviendo tener una buena organización y manejo adecuado de los procesos, incrementando los beneficios económicos de la empresa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Informe COSO.

2.2.1.1 Definición.

Según el Comité de Organizaciones Patrocinadoras (1992). El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno.

El Informe COSO proporciona un marco de referencia y de comparación contra el cual se pueden verificar, evaluar y mejorar los diversos sistemas de control.

2.2.1.2 Finalidad.

Establecer una definición de control interno que responda a las necesidades de las distintas partes y facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades puedan evaluar su sistema de control interno.

2.2.1.3 Objetivos.

El Informe COSO tiene dos objetivos fundamentales, el primero es encontrar una decisión clara del control interno, para que pueda ser utilizada por todos los interesados en el tema y el segundo es proponer un modelo ideal o de referencia del control interno, para que las empresas y las demás organizaciones puedan evaluar la calidad de sus propios sistemas de Control Interno.

2.2.1.4 Importancia.

La implementación del Informe COSO, genera beneficios, evita riesgos, detecta fraudes y aporta la eficiencia en los controles en una entidad. La elección adecuada del Informe COSO debe ser acorde al grado de desarrollo que posea la entidad.

2.2.1.5 Componentes.

Según lo establecido en el informe COSO, el sistema de control interno está constituido por cinco componentes procedentes de la forma de gestionar la organización:

Ambiente de control.

Está dado por los valores, la filosofía, la conducta ética y la integridad dentro y fuera de la organización, también engloba habilidades, percepciones, actitudes y las acciones del personal de una entidad. Es necesario que el personal de la empresa, los clientes y las terceras personas relacionadas con la empresa, los conozcan y se identifiquen con ellos.

Tiene mucha influencia en la forma en que los procesos son desarrollados, del mismo modo tiene relación con el procedimiento de los sistemas de información y con las actividades de supervisión. Además, es fundamental para el armonioso, eficiente y efectivo desarrollo de cada proceso correspondiente dentro de la empresa.

Evaluación de riesgos.

Consiste en la identificación, análisis y manejo de riesgos, estos riesgos incluyen incidentes o situaciones que puedan afectar el registro, procesamiento y reporte de

información, aquí se estudia las posibles consecuencias y se planea soluciones para que la empresa cumpla con sus objetivos propuestos.

Cada empresa afronta variedad de riesgos internos y externo que deben ser evaluados, para lograr alcanzar sus objetivos, la empresa debe desarrollar actividades en un entorno que sea más competitivo, dinámico y disponer de ciertos mecanismos que evalúen constantemente la entidad y garantice la estabilidad.

Actividades de control.

Constituyen los procedimientos que permiten el adecuado cumplimiento de los objetivos para impedir riesgos, además de establecerse en todos los niveles de la empresa, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos. Son actividades aplicadas para reducir los riesgos potenciales que amenazan la misión, objetivos y metas, a favor del resguardo de los recursos propios en poder de la organización.

Las actividades de control realizan la dirección, la gerencia y demás personal de la empresa para cumplir diariamente con sus actividades asignadas, estas están relacionadas con las políticas, sistemas y procedimientos.

Información y comunicación.

La empresa debe contar con un sistema de información eficiente, adecuado y oportuno, que este orientado a producir informes sobre el trabajo, la realidad financiera y el cumplimiento de las normas, para poder tomar decisiones adecuadas con respecto al proceso de obtención y aplicación de los recursos. Es indispensable que dentro de la empresa se cuente con información y comunicación constante y pertinente para que puedan emplazar sus labores en conformidad con los demás para el mejor logro de los objetivos.

Monitoreo.

Es la revisión de las actividades realizadas durante y después para determinar el grado de cumplimiento, corregir y actualizar o mejorar las actividades de control y la evaluación de los resultados de los controles implementados. También recolecta, analiza y utiliza información para hacer seguimiento al progreso de la empresa en relación a sus objetivos, y para guiar las decisiones de trabajo.

El control interno debe ser monitoreado continuamente para asegurarse que las actividades de trabajo estén operando como se ideó y verificar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron inicio. La eficacia del monitoreo dependen de los riesgos que se pretenden cubrir.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Control interno.

Es el conjunto de normas y principios ordenados y relacionados entre sí, mediante las cuales se lleva a cabo la administración dentro de una empresa, se establece en un medio para lograr una función, con el propósito de determinar su calidad, nivel de confianza y si sus actividades de control son eficaces, eficientes y económicas en la prevención y neutralización del riesgo inherente a la gestión contable y financiera.

2.3.2. Componentes.

2.3.2.1 Ambiente de control.

Es la base del control interno y el fundamento de todos los demás componentes del mismo, se determina en función de la integridad y competencia del personal de la empresa, influencia la conciencia de control de su gente, aportando disciplina y organización, aquí está involucrada la alta gerencia.

2.3.2.2 Evaluación de riesgos.

Toda empresa enfrenta a una diversidad de riesgos procedentes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por gerencia. La evaluación de riesgos

es fundamental para el logro de los objetivos en la empresa y además ayuda a determinar la manera en la que los riesgos deben ser operados, también ayuda en la identificación y manejo de riesgos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el ambiente exterior de la empresa, así como también en el interior.

2.3.2.3 Actividades de control.

Constituyen los procedimientos que permiten el adecuado cumplimiento de los objetivos para impedir riesgos, además de establecerse en todos los niveles de la empresa, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos. Son actividades aplicadas para reducir los riesgos potenciales que amenazan la misión, objetivos y metas, a favor del resguardo de los recursos propios en poder de la organización.

2.3.2.4 Información y comunicación.

La empresa debe contar con un sistema de información eficiente, adecuado y oportuno, que este orientado a producir informes sobre el trabajo, la realidad financiera y el cumplimiento de las normas, para poder tomar decisiones adecuadas con respecto al proceso de obtención y aplicación de los recursos. Es indispensable que dentro de la empresa se cuente con información y comunicación constante y pertinente para que puedan emplazar sus labores en conformidad con los demás para el mejor logro de los objetivos.

2.3.2.5 Supervisión y monitoreo.

El sistema de control interno requiere supervisión y evaluación oportuna, el monitoreo es un proceso que mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo, identificando los controles débiles con el fin de guiar a la empresa durante la ejecución de sus actividades diarias.

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOLOGÍA

3.1 Descripción del lugar de ejecución.

El ámbito de estudio de la presente tesis se desarrollará en la Empresa Mister SAC, ubicado en Jr. Lima N° 471, en la ciudad de Tarapoto, distrito de Tarapoto.

3.2 Sujeto de estudio

La Empresa Míster SAC se encuentra en el régimen general, está dedicada a la venta de zapatos, zapatillas, colchones, artículos para el hogar en general y cuenta con 5 trabajadores.

3.3 Método y diseño de investigación

El presente estudio es cualitativo explicativo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que este tipo de estudio “Pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian. Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales (p.95).

3.4 Identificación de variables

Variables

Control Interno

Dimensiones

Ambiente de control

Evaluación de riesgos

Actividades de control

Información y comunicación

Supervisión y Monitoreo

3.5 Operacionalización de variables.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Tema	Variable	Dimensiones	Indicadores
Propuesta de medidas de control interno para la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018	Ambiente de control		Políticas de selección de personal
			Competencia profesional
			Asignación de autoridad y responsabilidad
	Evaluación de riesgos		Estructura organizacional del almacén
			Políticas de control de inventarios
			Revisión de existencias en el almacén
	Control interno	Actividades de control	Control de las existencias
			Registro adecuado de la información
			Verificaciones y conciliaciones en el almacén
		Información y comunicación	Evaluación del desempeño de los trabajadores
			Control de entradas y salidas del almacén
			Inventarios físicos periódicos
	Supervisión y monitoreo		Sistema de información del área de almacén
			Comunicación interna y externa
			Control de desmedros

3.6 Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos de aplicación para la recolección de datos que utilizamos en la presente investigación fueron la aplicación de guías de entrevistas, donde se elaboraron 45 preguntas referentes a la empresa y al tema de control interno, de las cuales 8 preguntas fueron de ambiente de control, 6 preguntas de evaluación de riesgos, 19 preguntas de actividades de control, 7 de información y comunicación, y 4 de supervisión y monitoreo. Con esto se

obtuvo información de primera mano con la colaboración del contador, gerente, cajero y demás personal de la empresa.

También se aplicó una ficha de observación donde describiremos aspectos y hechos a tener en cuenta según observados, además de revisar documentos tales como registros de compras y ventas, estados financieros y algunos comprobantes de pago.

3.7 Plan de procesamiento y análisis de datos

Las guías de entrevista y la ficha de observación sirvieron para procesar los resultados de acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación.

Después del análisis de los datos de la entrevista y ficha de observación, se realizó una calificación del nivel de riesgo donde se calificó y valoró bajo los siguientes parámetros:

Tabla 2. *Nivel de riesgo*

Nivel de riesgo	
Calificación cuantitativa	Calificación
Del 1 al 2	Bajo
Del 3 al 4	Moderado
Del 5 al 6	Alto

Fuente: Creado por Luz Esther Flores Salazar y Mónica Paola Guevara Montoya.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUCION

4.1. Diagnóstico del control interno de la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018.

La empresa comercializadora Míster SAC, cuenta con 5 trabajadores, de los cuales 4 son operativos, y el administrador general, quien es también el gerente de la empresa. Para recopilar información se realizó una guía de entrevista a los trabajadores, otra guía de entrevista gerente general. Para poder analizar el sistema de control interno bajo el modelo COSO III, se realizaron un total de 45 preguntas, relacionadas al control interno y sus componentes.

4.1.1. Diagnóstico del área operativa.

Tabla 3. *Diagnostico operativo del control interno*

N°	CONTROL INTERNO Ambiente de control	TOTAL		
		SI	NO	AVECES
1	Todos tienen experiencia de acuerdo al puesto	1	3	-
2	Existe integridad y lealtad a la empresa	4	-	-
3	Todos tienen capacidad para resolver problemas	1	1	2
4	El personal es capaz de proponer e implantar soluciones novedosas	1	2	1
5	Existe capacidad de análisis de los lideres	4	-	-
6	Los trabajadores se adaptan al cambio	4	-	-
7	Existe capacidad de aprendizaje	4	-	-
8	El liderazgo es el adecuado	4	-	-
Evaluación de riesgos				
9	Existe una adecuada segregación de responsabilidades	4	-	-
10	Existe constante capacitación del personal	-	4	-
11	Existe una adecuada asignación de actividades	-	2	2
12	Relacionamiento entre las unidades	2	2	-
13	Existen revisiones periódicas de los inventarios	-	4	-

14	La clasificación de las existencias es la optima	-	4	-
Actividades de control				
15	Mantenemos un nivel adecuado de inventarios.	-	4	-
16	Tratamos de satisfacer rápidamente la demanda.	-	1	3
17	Existe un registro de entradas y salidas del almacén.	-	4	-
18	Hay coordinación del almacén con el área de almacén	-	4	-
19	Hay orden de las existencias en el almacén	-	4	-
20	Existe una adecuada distribución de las existencias.	-	4	-
21	Hay información transparente de registros de inventario.	-	4	-
22	Existe el cálculo y registro de las entradas y salidas de las existencias del almacén.	4	-	-
23	Se revisan las existencias en el almacén mediante los registros contables.	4	-	-
24	Se revisan las notas de débito.	4	-	-
25	Comunicación: expresión oral y escrita.	4	-	-
26	Existe responsabilidad en la puntualidad y asistencia al trabajo.	4	-	-
27	Existe calidad y eficiencia del trabajo asignado.	4	-	-
28	Existe capacidad de análisis y toma de decisiones.	4	-	-
29	Se reciben las existencias con la respectiva orden de entrega.	4	-	-
30	Verificamos la cantidad y calidad del material.	4	-	-
31	Verificamos y aprobamos las facturas de los proveedores.	4	-	-
32	Hay orden y clasificación de las existencias	-	4	-
33	Verificamos diferencias entre las existencias contenidas en los sistemas de Información y las reales.	4	-	-
34	Verificamos la diferencia entre las existencias físicas contables, en valores monetarios.	4	-	-
Información y comunicación				
35	Existe un adecuado canal de entrada de información.	4	-	-
36	Existe almacenamiento de información.	4	-	-
37	Existe un adecuado procesamiento de la información.	4	-	-
38	Existe un adecuado canal de salida de información.	4	-	-
39	Coordinamos con las demás áreas de la entidad	4	-	-
40	Tenemos alta Integración con los clientes y proveedores	-	4	-
41	Existe un buen canal de comunicación vía correo electrónico, página web.	-	4	-
Supervisión y monitoreo				
42	Contabilizamos los desmedros de materiales	-	4	-
43	Contabilizamos las mermas de materiales	-	4	-

44	Presentan un informe de las actividades realizadas.	-	4	-
45	Existe la implementación de políticas para dar salida a todos los productos	-	4	-

Interpretación: Según la tabla 3, en relación al ambiente de control encontramos que la mayoría de los trabajadores indica no tener experiencia de acuerdo al puesto que ocupan que lo hacen por la necesidad de trabajar y ver crecer la empresa, todos indican que si tienen integridad y lealtad a la empresa, por cuanto se sienten identificados con ella y su crecimiento, existen algunas dudas respecto a su capacidad en algunas ocasiones ósea a veces resuelven los problemas por iniciativa propia, la mayoría no se siente capaz de proponer e implantar soluciones novedosas por cuanto tienen temor de que sus ideas no sean aceptadas o tomadas en cuenta, todos indican que existe capacidad de análisis de los líderes, que cada uno de ellos se adapta a los cambios o roles que se les asigne, que existe capacidad de aprendizaje, que el liderazgo es el adecuado, ya que sienten que el líder de la empresa está pendiente de ellos, que no hay problema si rotan de puesto de trabajo o realizan diversas funciones.

De acuerdo a los resultados encontrados en la evaluación de los riesgos, todos indican que existe una adecuada segregación de funciones, ya que cada uno realiza una tarea de manera específica, el punto débil es que no existe una constante capacitación por parte de la empresa, ellos especialmente esperan desarrollar mejor el trabajo y si les gustaría participar de seminarios o talleres diversos, la mayoría de ellos indican que no hay una adecuada asignación de actividades mientras que otros están dubitativos, todos indican que no existen revisiones periódicas de los inventarios, por cuanto constantemente faltan los productos, todos manifiestan que la clasificación de las existencias no es la óptima, porque los productos no están codificados ni organizados por tipo de producto.

Respecto a las actividades de control todos dicen que no mantienen un nivel adecuado de los inventarios, porque en muchas ocasiones el vendedor indica al cliente que si hay pero cuando van a buscar en físico no lo encuentran, todos los entrevistados manifiestan que no existe un adecuado registro de entradas y salidas del almacén, no hay coordinación en el área de almacén, no hay orden de las existencias en el almacén, no existe una adecuada distribución de las existencias, no hay información transparente del registro de almacén, todos indican que si existe el cálculo y registro de las entradas y salidas de las existencias, que si revisan las existencias mediante los registros contables, que si se revisan las notas de débito, que hay comunicación oral y escrita, que si existe responsabilidad en la asistencia y puntualidad al centro de labores, que si existe calidad y eficiencia del trabajo asignado, que si existe capacidad de análisis y toma de decisiones, que si se reciben las existencias con la respectiva orden de entrega, que si se verifican la cantidad y calidad de las existencias, que si se verifican y aprueban las facturas de los proveedores, todos indican que no hay orden y clasificación adecuada de las existencias, todos también indican que si verifican diferencias entre las existencias contenidas en los sistemas de información y los físicos, que si verifican la diferencia entre las existencias físicas y las contables.

Sobre el componente información y comunicación todos indican que si existe un adecuado canal de entrada de información, que si existe almacenamiento de información, que si existe un adecuado procesamiento de la información, que si existe un adecuado canal de salida de la información, que si coordinan con las demás áreas de la entidad, por otro lado la parte negativa es que no existe una alta integración con los clientes o proveedores así como que no están seguros de que si es o no un buen canal de comunicación el correo electrónico, porque algunos de ellos no utilizan el correo sino sobre todo el watssapp.

Finalmente sobre el componente supervisión y monitoreo, todos no saben si se contabilizan o no las mercaderías que sufrieron mermas o desmedros, no presentan un informe de las actividades realizadas y tampoco existen políticas para dar salida a todos los productos.

4.1.2. Diagnóstico del área administrativa y/o gerencial.

Tabla 4. *Diagnostico gerencial del control interno*

N°	CONTROL INTERNO	RESPUESTAS
	Ambiente de control	GERENTE
1	Todos tienen experiencia de acuerdo al puesto	si
2	Existe integridad y lealtad a la empresa.	si
3	Todos tienen capacidad para resolver problemas.	si
4	El personal es capaz de proponer e implantar soluciones novedosas.	si
5	Existe capacidad de análisis de los lideres	si
6	Los trabajadores se adaptan al cambio.	si
7	Existe capacidad de aprendizaje.	si
8	El liderazgo es el adecuado	si
	Evaluación de riesgos	
9	Existe una adecuada segregación de responsabilidades.	si
10	Existe constante capacitación del personal.	no
11	Existe una adecuada asignación de actividades.	si
12	Relacionamiento entre las unidades.	si
13	Existen revisiones periódicas de los inventarios	no
14	La clasificación de las existencias es la óptima.	no
	Actividades de control	
15	Mantenemos un nivel adecuado de inventarios.	no
16	Tratamos de satisfacer rápidamente la demanda.	A veces
17	Existe un registro de entradas y salidas del almacén.	A veces
18	Hay coordinación del almacén con el área de almacén	A veces
19	Hay orden de las existencias en el almacén .	si
20	Existe una adecuada distribución de las existencias.	si

21	Hay información transparente de registros de inventario.	si
22	Existe el cálculo y registro de las entradas y salidas de las existencias del almacén.	si
23	Se revisan las existencias en el almacén mediante los registros contables.	si
24	Se revisan las notas de débito.	si
25	Comunicación: expresión oral y escrita.	si
26	Existe responsabilidad en la puntualidad y asistencia al trabajo.	si
27	Existe calidad y eficiencia del trabajo asignado.	si
28	Existe capacidad de análisis y toma de decisiones.	si
29	Se reciben las existencias con la respectiva orden de entrega.	si
30	Verificamos la cantidad y calidad del material.	si
31	Verificamos y aprobamos las facturas de los proveedores.	si
32	Hay orden y clasificación de las existencias	si
33	Verificamos diferencias entre las existencias contenidas en los sistemas de Información y las reales.	si
34	Verificamos la diferencia entre las existencias físicas contables, en valores monetarios.	si
Información y comunicación		
35	Existe un adecuado canal de entrada de información.	si
36	Existe almacenamiento de información.	si
37	Existe un adecuado procesamiento de la información.	si
38	Existe un adecuado canal de salida de información.	si
39	Coordinamos con las demás áreas de la entidad	si
40	Tenemos alta Integración con los clientes y proveedores	A veces
41	Existe un buen canal de comunicación vía correo electrónico, página web.	A veces
Supervisión y monitoreo		
42	Contabilizamos los desmedros de materiales	A veces
43	Contabilizamos las mermas de materiales	si
44	Presentan un informe de las actividades realizadas.	no
45	Existe la implementación de políticas para dar salida a todos los productos	no

Interpretación: Sobre las preguntas relacionadas al ambiente de control el gerente manifiesta que los trabajadores tienen experiencia de acuerdo al puesto, que existe integridad y lealtad a la empresa, que todos tienen capacidad para resolver problemas, que el personal es capaz de proponer e implantar soluciones novedosas, que existe capacidad de análisis de los líderes, que los trabajadores se adaptan al cambio, que existe capacidad de aprendizaje, que el liderazgo es el adecuado.

Respecto a la evaluación de riesgos el gerente indica que si existe una adecuada segregación de responsabilidades, que no existe constante capacitación del personal, que si existe una adecuada asignación de actividades, que si hay relacionamiento entre las unidades, que no existen revisiones periódicas de los inventarios, que la clasificación de las existencias no es la óptima.

En lo concerniente a las actividades de control, el gerente sostiene que no mantenemos un nivel adecuado de inventarios, que más o menos tratamos de satisfacer rápidamente la demanda, que existe un registro de entradas y salidas del almacén pero con ciertas dudas, que hay coordinación del área almacén, pero tuvo ciertas dudas, que si hay orden de las existencias en el almacén, que si existe una adecuada distribución de las existencias, que si hay información transparente de registros de inventario, que si existe el cálculo y registro de las entradas y salidas de las existencias del almacén, que si se revisan las existencias en el almacén mediante los registros contables, que si se revisan las notas de débito, que si hay comunicación: expresión oral y escrita, que si existe responsabilidad en la puntualidad y asistencia al trabajo, que si existe calidad y eficiencia del trabajo asignado, que si existe capacidad de análisis y toma de decisiones, que si se reciben las existencias con la respectiva orden de entrega, que si verificamos la cantidad y calidad del material, que si verificamos y aprobamos las facturas de los proveedores, que si hay orden y

clasificación de las existencias, que si verificamos diferencias entre las existencias contenidas en los sistemas de Información y las reales, que si verificamos la diferencia entre las existencias físicas contables, en valores monetarios.

Sobre las preguntas de información y comunicación el gerente dice que si existe un adecuado canal de entrada de información, que si existe almacenamiento de información, que si existe un adecuado procesamiento de la información, que si existe un adecuado canal de salida de información, que si coordinamos con las demás áreas de la entidad, que no hay una muy buena integración con los clientes y proveedores, que tampoco existe un muy buen canal de comunicación vía correo electrónico, página web.

En relación a las preguntas de supervisión y monitoreo el gerente indica que el desmedro a veces es contabilizado, las mermas si se contabilizan, que no se presentan un informe de las actividades realizadas, que no existe la implementación de políticas para dar salida a todos los productos.

4.1.3. Flujograma de procesos de la empresa comercializadora Míster SAC.

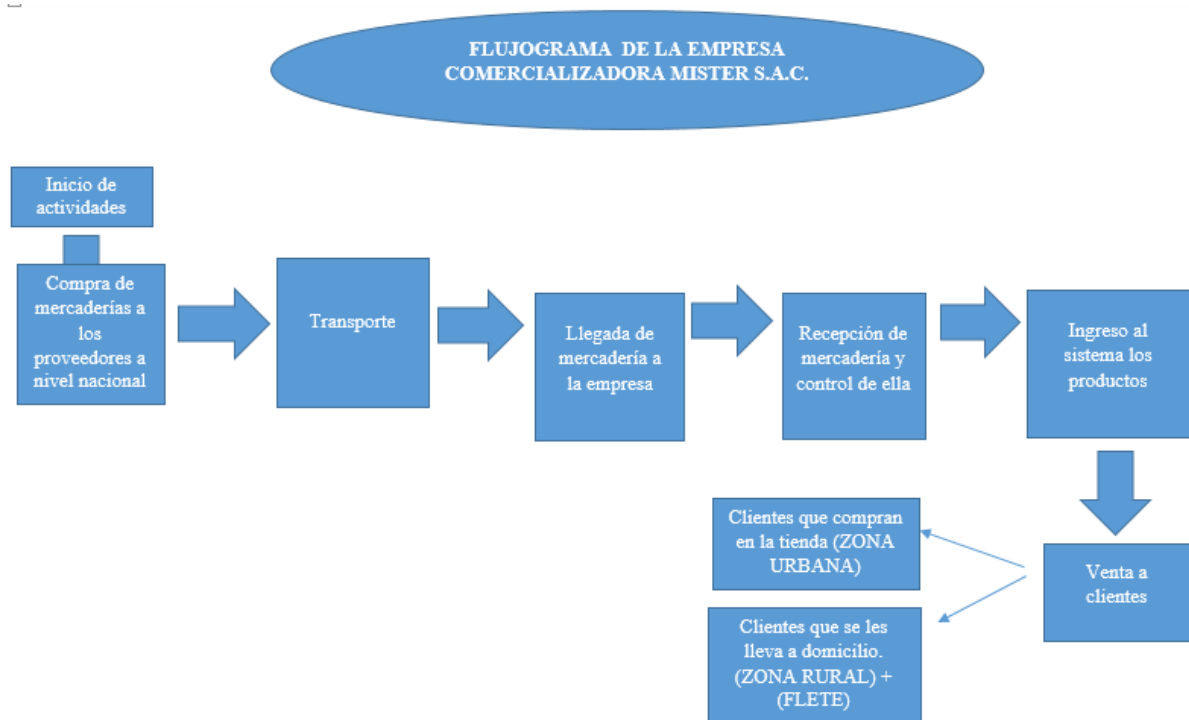


Figura 1. Flujograma de Procesos de la Empresa Míster SAC

Según lo observado la empresa inicia sus actividades con la compra de mercaderías a nivel nacional, luego se coordina el traslado de los productos, cuando las mercaderías llegan se recibe y verifica con las guías de remisión y las facturas, luego estas ingresan al almacén de la empresa, posteriormente los productos son ordenados en el almacén, listos para la venta, luego se realizan ventas en el local, y otras se entrega a domicilio, adicionándole al precio un extra por flete.

4.1.4. Organigrama de la empresa comercializadora Míster SAC.

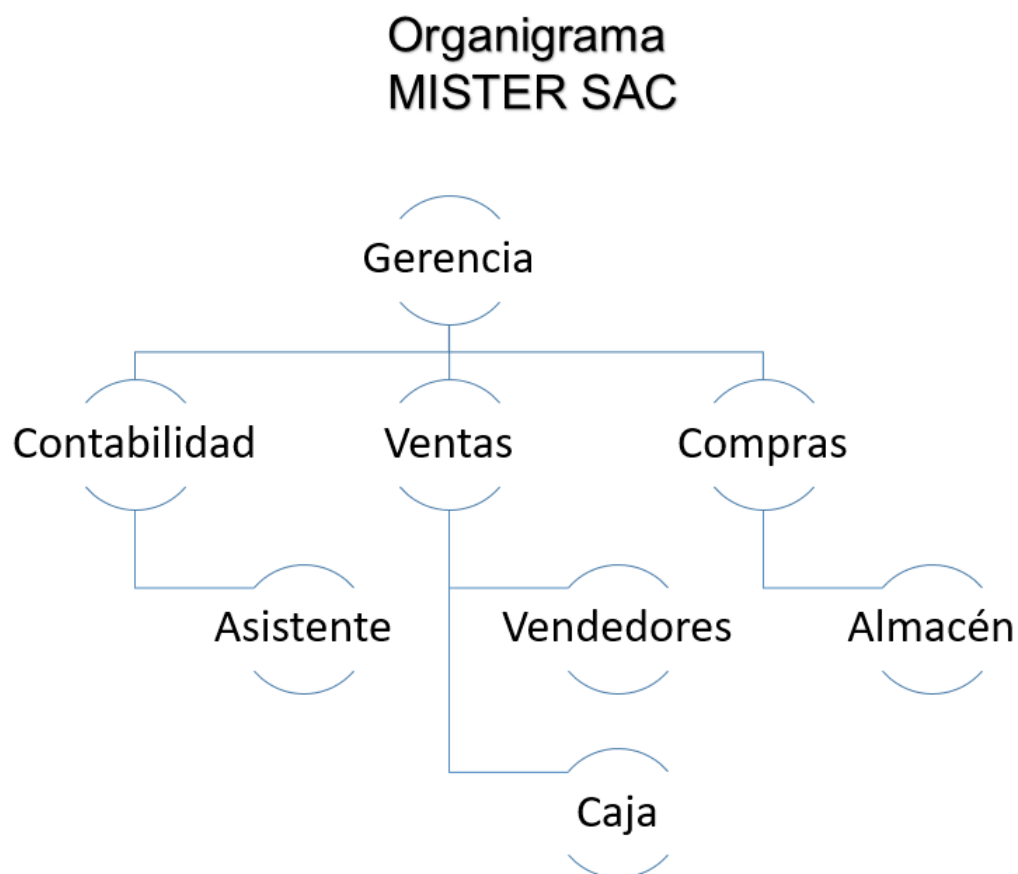


Figura 2. Organigrama de la empresa Míster SAC

La empresa Mister SAC tiene en la actualidad un gerente quien cumple las funciones de administrador de la empresa, tiene tres áreas, el de contabilidad, ventas, y compras.

4.1.5. Diagnóstico de nivel de riesgo de la empresa comercializadora Míster SAC.

Tabla 5. Diagnóstico del nivel de riesgo de la empresa Míster SAC

N°	Áreas observadas	Situación encontrada	Riesgo expuesto	Nivel de Riesgo	
				Calificación cuantitativa	Calificación cualitativa
1	Almacén	Productos en desorden y mala ubicación	Demora en el tiempo de atención y pérdida de clientes	3	Moderado
		Los productos físicos no concuerdan con los datos del sistema	Robos y perdidas por baja	3	Moderado

		No hay registros físicos de arqueos de caja	Sustracción del efectivo o malos manejos	4	Moderado
2	Caja	Por lo general se paga en efectivo	Gastos no reconocidos como tal por la SUNAT	4	Moderado
		No se realizan los depósitos de los ingresos del día.	Perdida por robos o asaltos	5	Alto
3	Contabilidad	No se manejan los ingresos a través de una cuenta bancaria.	Manejo inadecuado de los fondos.	3	Moderado
	ad	No se emiten comprobantes de pago a todos los clientes.	Multas tributarias o cierre de local.	5	Alto

La empresa está expuesta a muchos riesgos, pero detallamos en este caso a las principales, la demora en el tiempo de atención y pérdida de clientes por temas de desorden en el almacén, robos y pérdidas por baja de mercaderías por cuanto no se lleva un control exacto, sustracción del efectivo o malos manejos de los fondos corrientes por no tener un adecuado control de la misma, gastos no reconocidos como tal por la SUNAT por cuanto no se verifican el cumplimiento de los criterios establecidos por la SUNAT, perdida por robos o asaltos, manejo inadecuado de los fondos, multas tributarias o cierre de local por no emitir y/o entregar comprobantes de pago.

4.2. Propuesta de medidas de control interno para la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018.

Nuestra propuesta está orientada a tres áreas en las que creemos existe mayor riesgo, son las áreas de almacén, caja y contabilidad, indicamos las propuestas y los formatos a utilizar en ellas.

Tabla 6. *Propuesta de control interno para la empresa Míster SAC*

N°	Áreas	Propuesta
1	Almacén	Ordenar el almacén de acuerdo a los tipos de productos Implementar cámaras de seguridad en el almacén Revisar periódicamente las mercaderías físicas y los datos a través del sistema Realizar arqueos de caja diario Realizar arqueos de caja no programados
2	Caja	Aperturar una caja chica para gastos menores Utilizar cheques o realizar transferencias para pagos mayores Depositar en una cuenta todos los ingresos del día Aperturar una cuenta bancaria de la empresa Crear una área de facturación y cuentas por cobrar
3	Contabilidad	Implementar un flujograma de procesos bien definidos para las conciliaciones bancarias y la declaración de impuestos

4.2.1. Propuesta de control interno detallada para el área de almacén.

Para ordenar el almacén, con códigos y tipos de productos nuestra propuesta es que se lleve el control a través de un sistema de inventarios, se debe establecer los tipos de productos como: Tipo A, Tipo B, Tipo C, y dentro de cada tipo deben existir códigos para identificarlos, y a su vez organizarlo u ordenarlo así en el área de ventas y en el almacén, incluso por colores se puede manejar para una mejor visualización.

Las cámaras de seguridad serán de mucha ayuda ya que nos permitirá reducir el riesgo de robos o pérdidas de los productos, ubicados estratégicamente en diferentes puntos tanto del área de ventas así como del almacén.

ACTA DE ARQUEO DE CAJA (RESUMEN)			
Empresa:			
Fecha:			
Hora			
(A):			
Cargo			
Establecimiento			
Arqueos practicados:			
Arqueo de caja - efectivo		S/.	-
Arqueo de caja - documentos		S/.	-
Arqueo de caja - otros		S/.	-
Resultado:			
Fondo arqueable (Ingresos del día o ventas del día)		S/.	-
Fondo arqueado		S/.	-
Efectivo	S/.		-
Documentos y otros	S/.		-
Saldos		S/.	-
Conforme			Conforme
.....		
Responsable del arqueo			Responsable de Caja
		
		Supervisor del arqueo	

Figura 4. Acta de arqueo de caja (resumen)

Este es un modelo de arqueo de caja a aplicar en la empresa, el mismo que es el resumen del arqueo de caja en efectivo y en documentos, estos formatos se debe utilizar para el control de los ingresos del día y también de los fondos de caja chica.

ACTA DE ARQUEO DE CAJA EFECTIVO			
Empresa:			
Fecha:			
Hora			
(A):			
Cargo			
Establecimiento			
Se practicó:			
Arqueo de caja - efectivo			S/. -
EFFECTIVO:			
I. MONEDAS			
Denominacion	Cantidad	Total	
S/. 0.01		S/.	-
S/. 0.05		S/.	-
S/. 0.10		S/.	-
S/. 0.20		S/.	-
S/. 0.50		S/.	-
S/. 1.00		S/.	-
S/. 2.00		S/.	-
S/. 5.00		S/.	-
Total en monedas		S/.	-
II. BILLETES			
Denominacion	Cantidad	Total	
S/. 10.00		S/.	-
S/. 20.00		S/.	-
S/. 50.00		S/.	-
S/. 100.00		S/.	-
S/. 200.00		S/.	-
Total en billetes		S/.	-
TOTAL MONEDAS MAS BILLETES (I+II)			S/. -
Conforme			Conforme
.....		
Responsable del arqueo			Responsable de Caja
		
		Supervisor del arqueo	

Figura 5. Acta de arqueo de caja del efectivo.

El presente documento es para controlar el efectivo ya sea de los ingresos diarios o de los fondos fijos, contamos la cantidad que hay en monedas y billetes.

4.2.3. Propuesta de control interno detallada para el área de contabilidad.

En esta área proponemos que se aperture una cuenta corriente para el manejo de los fondos de la entidad tanto entradas como salidas, ya que en la actualidad los fondos son manejados por lo general en efectivo, lo que no permite cumplir con la normativa tributaria sobre la bancarización, al aperturar la cuenta bancaria existe la necesidad de realizar las conciliaciones bancarias mensuales.

Así mismo se propone crear el área de facturación y cobranzas con la finalidad de que la emisión de los comprobantes de pago, se haga de manera electrónica para que los clientes no esperen a la emisión de los mismos por mucho tiempo. Así mismo para hacer el seguimiento de las cuentas por cobrar.

También se propone implementar un flujograma de procesos bien definidos para que cada proceso de la entidad esté muy bien detallado, y cualquier cambio de personal no altere el orden normal de desarrollo de las operaciones.

Para un mejor desarrollo de esta área proponemos la implementación de los formatos siguientes:

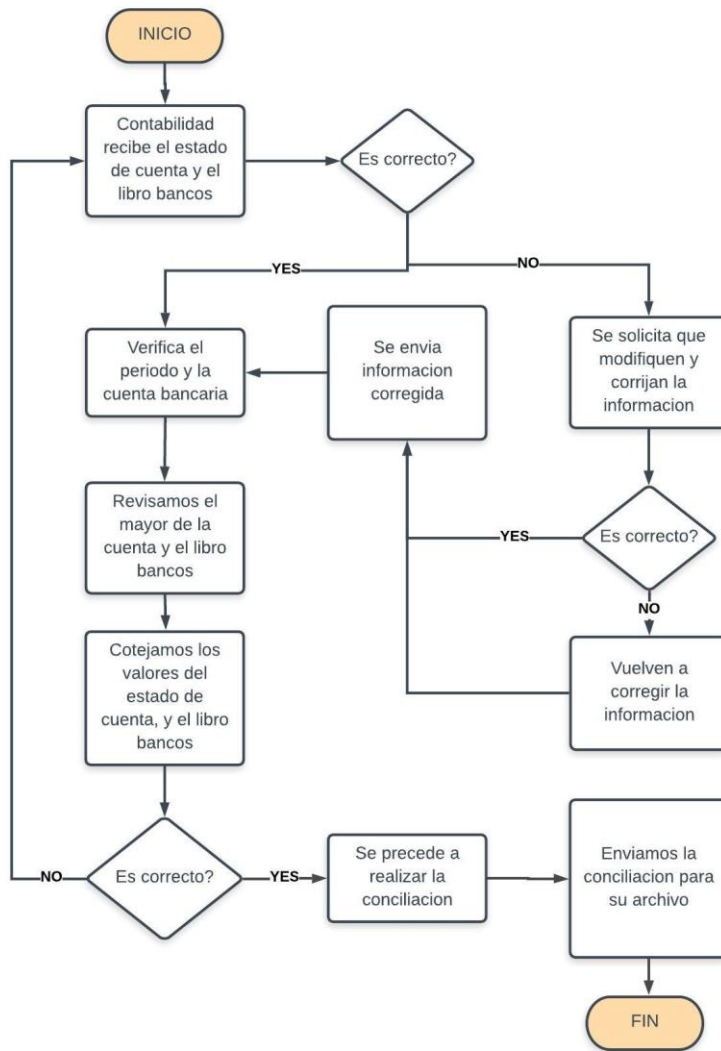


Figura 7. Flujograma de proceso de conciliación bancaria

El presente flujograma muestra el proceso de conciliación bancaria, la misma que inicia con la recepción del estado de cuenta y el libro bancos, luego se verifica algunos detalles o aspectos importantes, se imprime adicional el mayor de la cuenta corriente, revisamos el libro bancos si no es correcto, se corrigen los errores y se vuelve a enviar, si es correcto entonces se cotejan los valores del estado de cuenta y el libro bancos, si hay errores se vuelve a enviar corregido e iniciar el proceso, si es correcto se realiza la conciliación bancaria, ahora la conciliación está completada, por lo tanto se envía e-mail, y se archiva, y de esta manera el proceso termina.

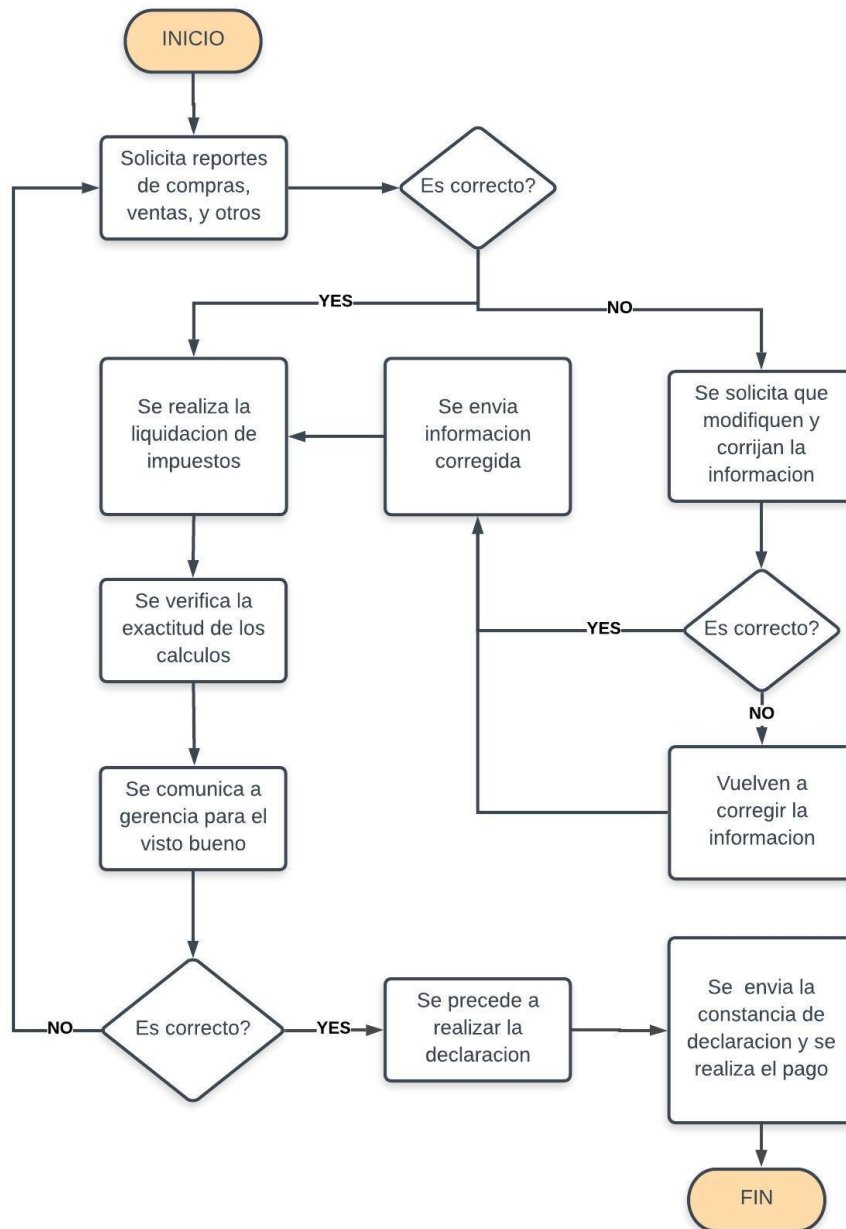


Figura 8. Flujograma del proceso de declaración de impuestos

La figura 08, muestra el flujograma del proceso de declaración de impuestos, la misma que inicia con los reportes de compras y ventas, si todo es correcto, se realiza los cálculos respectivos de la liquidación de impuestos, verificamos la exactitud de los cálculos, y se comunica a gerencia para su visto bueno, si todo es correcto, se procede a realizar la declaración, posteriormente enviamos constancia de la declaración y se programa el pago.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

De acuerdo a las respuestas de los trabajadores decimos que no tienen la experiencia necesaria de acuerdo al puesto que ocupan, sin embargo si tienen integridad y lealtad a la empresa, no tienen capacidad para resolver problemas, se sienten inseguros, no hay capacidad de proponer e implantar soluciones novedosas se encuentran dudosos e inseguros, existe capacidad de análisis de los líderes, además cada uno de ellos se adapta a los cambios o roles que se les asigna, existe voluntad de aprendizaje, el liderazgo es el adecuado, no existe una constante capacitación por parte de la empresa, no hay una adecuada asignación de actividades, no existen revisiones periódicas de los inventarios, la clasificación de las existencias no es la óptima, no mantienen un nivel adecuado de los inventarios, no tratan de satisfacer rápidamente la demanda de los clientes, no existe un adecuado registro de entradas y salidas del almacén, no hay coordinación en el área de almacén, no hay orden de las existencias en el almacén, no existe una adecuada distribución de las existencias, no hay información transparente del registro de almacén, si existe responsabilidad en la asistencia y puntualidad al centro de labores, existe calidad y eficiencia del trabajo asignado, si existe capacidad de análisis y toma de decisiones.

De acuerdo a las respuestas del gerente llegamos a la conclusión de que los trabajadores efectivamente por lo general no tienen experiencia de acuerdo al puesto y que muchas veces van a aprender en la empresa, que existe integridad y lealtad a la empresa, que todos tienen capacidad para resolver problemas, que el personal es capaz de proponer e implantar soluciones novedosas, que existe capacidad de análisis de los líderes, que los trabajadores se

adaptan al cambio, que existe capacidad de aprendizaje, que el liderazgo es el adecuado. Respecto a la evaluación de riesgos si existe una adecuada segregación de responsabilidades pero que no se tiene en un manual o no se comunica al personal, que no existe constante capacitación del personal, que si existe una adecuada asignación de actividades, que si hay relacionamiento entre las unidades, que no existen revisiones periódicas de los inventarios, que la clasificación de las existencias no es la óptima. En lo concerniente a las actividades de control, no mantienen un nivel adecuado de inventarios, que más o menos tratan de satisfacer rápidamente la demanda pero muchas veces eso no ocurre, si existe una adecuada distribución de las existencias, que si hay información transparente de registros de inventario, si existe el cálculo y registro de las entradas y salidas de las existencias del almacén, si se revisan las existencias en el almacén mediante los registros contables, si se revisan las notas de débito. Sobre la información y comunicación si existe un adecuado canal de entrada de información, si existe almacenamiento de información, si existe un adecuado procesamiento de la información, si existe un adecuado canal de salida de información, no hay una muy buena integración con los clientes y proveedores, tampoco existe un muy buen canal de comunicación vía correo electrónico, página web u otro medio. En relación a las supervisión y monitoreo los desmedros a veces es contabilizado, las mermas si se contabilizan.

La empresa está expuesta a muchos riesgos, las principales son: La demora en el tiempo de atención y pérdida de clientes por temas de desorden en el almacén, robos y perdidas por baja de mercaderías por cuanto no se lleva un control exacto, sustracción del efectivo o malos manejos de los fondos corrientes por no tener un adecuado control de la misma, gastos no reconocidos como tal por la SUNAT por cuanto no se verifican el cumplimiento de los criterios establecidos por la SUNAT, perdida por robos o asaltos, manejo inadecuado de los fondos, multas tributarias o cierre de local por no emitir y/o entregar comprobantes de pago.

5.2. Recomendaciones

Aplicar las propuestas planteadas en el presente informe con la finalidad de que estos ayuden en la mejora y el desarrollo de la empresa Mister SAC. Ordenar el almacén de acuerdo a los tipos de productos. Implementar cámaras de seguridad en el almacén. Revisar periódicamente las mercaderías físicas y los datos del sistema. Realizar arqueos de caja diario. Realizar arqueos de caja no programados. Aperturar una caja chica para gastos menores. Utilizar cheques o realizar transferencias para pagos mayores. Depositar en una cuenta todos los ingresos del día. Aperturar una cuenta bancaria de la empresa. Emitir comprobantes de pago y entregar.

Utilizar los formatos básicos presentados en la presente investigación, ya que ello permitirá mejorar algunas áreas de la entidad, todo con el objetivo de lograr mejores resultados y sobre todo brindar una buena atención a nivel interno y a los clientes.

Referencias

- Alvarado, M. y Tuquiñahui, S. (2011). Propuesta de implementación de un sistema de control interno, basado en el Modelo COSO, aplicado a la Empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Benítez, C. (2014). Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería MY FRIEND, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra (Tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte, Ibarra.
- Cisneros, F. y Orellana P. (2011). Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Control Interno y de gestión basado en el Modelo COSO en la agencia de viajes Turisa Cuenca. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Cook and Winkle. (1989). Auditoría. Tomo I. Tercera Edición.
- Coopers y Lybrand. (1997). Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO). Editorial Díaz de Santos, España.
- Control Interno – Marco Integrado (2013). Copyright 2013 del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).
- Elena G. de White (1957). Conducción del niño. (Paginas 115 al 120).
- Elena G. de White (1993). El camino a Cristo. (Página 68).
- Estupiñán, R. (2006). Control interno y fraudes. Bogotá: ECO Ediciones.
- Estilo de vida y conducta cristiana. Copyright 2013-2017, IASD. Recuperado de: <http://www.adventistas.org/es/institucional/organizacion/declaraciones-y-documentos-oficiales/estilo-de-vida-y-conducta-cristiana/>

- Frías, I (13 de junio del 2016). El control interno en las empresas. Perspectivas EY Perú.
Recuperado de: <https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>
- Hemeryth, F. y Sánchez, J. (2013). Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ta edición. Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Jiménez, C. (2013). Importancia de la auditoría interna en las organizaciones privadas de Colombia. (Especialista en Revisoría Fiscal). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Lamadrid, P. (2014). Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la entidad Yallegue.com dedicada al comercio electrónico de productos diversos en el periodo 2013-2014. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Monascal, F. (2010). Propuesta para la gestión de control interno (Tesis de postgrado). Universidad Monteávila, Caracas.
- Meigs, W. y Larsen, J. (1994). Principios de Auditoría. Segunda Edición. México. Editorial Diana.
- Nueva Reina Valera. (2000). Santa Biblia 2da ed., 4ta reimpresión. Buenos Aires: New Life.
- Rodríguez, W. y Vásquez, E. (2016). Propuesta del diseño de un Sistema de Control Interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio de la Empresa Dulce Pastelería EIRL (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

- Shibata, F. (2013). La pérdida de la imagen de Dios en el Hombre en los escritos de Elena de G. de White. (Artículo). Recuperado de: http://www.academia.edu/3795543/La_perdida_de_la_imagen_de_Dios_en_el_hombre_seg%C3%BAAn_Elena_G._de_White
- Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Zarpan, D. (2013). Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Titulo	Problema general	Objetivo general	Metodología
	¿Cuál es la Propuesta de medidas de control interno para la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018?	Presentar una Propuesta de medidas de control interno para la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018.	Método: Explicativo. Diseño: No experimental.
	<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivo específicos</u>	
Propuestas de medidas de control interno para la empresa comercializado ra Míster SAC, año 2018.	¿Cuál es el diagnóstico del control interno de la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018?	Realizar el diagnóstico del control interno de la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018.	
	¿Cuál es la propuesta de control interno para la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018?	Elaborar una propuesta de medidas de control interno para la empresa comercializadora Míster SAC, año 2018.	

Anexo 2. Matriz instrumental

Título de proyecto	Variables	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental	Fuentes de información
Propuestas de control interno basado en el modelo COSO III para la empresa comercializador a Míster SAC.	Control interno de inventario	El ambiente de control	Proponer políticas de selección del personal.	- Experiencia (respecto al puesto). -Integridad y lealtad a la empresa. - Capacidad para resolver problemas. - Proponer e implantar soluciones novedosas.	(Adaptado de recursos humanos Endesa 2006)
			Proponer compromiso de Competencia Profesional.	- Capacidad de análisis. - Adaptación al cambio. - Capacidad de aprendizaje. - Liderazgo.	(Adaptado de CERPES. 2010)
			Proponer asignación de autoridad y responsabilidad	.-Delegación de responsabilidades. - Capacitación del personal. - Monitoreo.	(Adaptado de CERPES. 2010)
		Evaluación de riesgos	Diseñar una estructura Organizacional del almacén.	- Departamentalización. -Asignación de actividades. - Relacionamiento entre las unidades.	(Adaptado de CERPES. 2010)
		Proponer políticas de control de Inventarios	-Revisión periódicas. -Clasificación de la existencia. - Mantener un nivel adecuado de inventarios. Satisfacer rápidamente la demanda.	(Adaptado de Anónimo)	

	Revisión de las existencias en el almacén.	-Registro de entradas y salidas del almacén. - Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad.	(Adaptado de Trejas Noreño Alexander, 2004)
Actividades de control	Cuidado de las existencias.	- Orden de las existencias en el almacén . Distribución de las existencias.	(Adoptado de Manene Luis M. 2012)
	Proponer un registro adecuado de la información.	- Información transparente de registros de inventario. - Cálculo y registro de las entradas y salidas de las existencias del almacén.	Creado por el investigador
	Proponer las verificaciones y conciliaciones en el almacén.	- Revisión de las existencias en el almacén mediante los registros contables. - Revisar las notas de débitos.	Creado por el investigador
Información y comunicación	Evaluación del desempeño de los trabajadores del área de inventarios.	- Comunicación: expresión oral y escrita. Responsabilidad: la puntualidad y asistencia al trabajo. - Calidad y eficiencia del trabajo asignado. -Capacidad de análisis y toma de decisiones.	(hecho por el investigador)
	Control de entradas y salidas de las existencias del almacén.	- Recibir las existencias con la respectiva orden de entrega.	(hecho por el investigador)

		<ul style="list-style-type: none"> -Verificar la cantidad y calidad del material. - Verificar y aprobar las facturas de los proveedores. -Orden y clasificación. 	
	Proponer inventarios físicos periódicos de las existencias.	<ul style="list-style-type: none"> -Verificar diferencias entre las existencias contenidas en los sistemas de información y las reales. -Verificar la diferencia entre las existencias físicas contables, en valores monetarios. 	(hecho por el investigador)
Supervisión y Monitoreo	Proponer un sistema de información del área de almacén.	<ul style="list-style-type: none"> - Entrada de información. -Almacenamiento de información. -Procesamiento de la información. -Salida de la información. 	(Adaptado de Edgar A. Vega)
	Comunicación interna y externa del área del almacén.	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación con las demás áreas de la entidad - Alta Integración con los clientes y proveedores - correo electrónico, página web. 	(Adoptado de Asorio Santiago 2009)
	Control de desmedros de las existencias.	<ul style="list-style-type: none"> - Contabilizar los desmedros de materiales -Identificar las existencias en desmedro .Clasificación de las existencias. 	(Adoptado de Misari Marcos A. 2012)

UNIVERSIDAD PERUANA UNION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
GUIA DE ENTREVISTA

N°	CONTROL INTERNO				
	Ambiente de control	SI	NO	NA	OBS.
1	¿Todos tienen experiencia de acuerdo al puesto?				
2	¿Existe integridad y lealtad a la empresa?				
3	¿Todos tienen capacidad para resolver problemas?				
4	¿El personal es capaz de proponer e implantar soluciones novedosas?				
5	¿Existe capacidad de análisis de los líderes?				
6	¿Los trabajadores se adaptan al cambio?				
7	¿Existe capacidad de aprendizaje?				
8	¿El liderazgo es el adecuado?				
	Evaluación de riesgos				
9	¿Existe una adecuada segregación de responsabilidades?				
10	¿Existe constante capacitación del personal?				
11	¿Existe una adecuada asignación de actividades?				
12	¿Relacionamiento entre las unidades?				
13	¿Existen revisiones periódicas de los inventarios?				
14	¿La clasificación de las existencias es la óptima?				
	Actividades de control				
15	Mantenemos un nivel adecuado de inventarios.				
16	Tratamos de satisfacer rápidamente la demanda.				
17	Existe un registro de entradas y salidas del almacén.				
18	Hay coordinación del almacén con el área de almacén				
19	Hay orden de las existencias en el almacén .				
20	Existe una adecuada distribución de las existencias.				
21	Hay información transparente de registros de inventario.				
22	Existe el cálculo y registro de las entradas y salidas de las existencias del almacén.				
23	Se revisan las existencias en el almacén mediante los registros contables.				
24	Se revisan las notas de débito.				
25	Comunicación: expresión oral y escrita.				
26	Existe responsabilidad en la puntualidad y asistencia al trabajo.				

27	Existe calidad y eficiencia del trabajo asignado.				
28	Existe capacidad de análisis y toma de decisiones.				
29	Se reciben las existencias con la respectiva orden de entrega.				
30	Verificamos la cantidad y calidad del material.				
31	Verificamos y aprobamos las facturas de los proveedores.				
32	Hay orden y clasificación de las existencias				
33	Verificamos diferencias entre las existencias contenidas en los sistemas de Información y las reales.				
34	Verificamos la diferencia entre las existencias físicas contables, en valores monetarios.				
	Información y comunicación				
35	Existe un adecuado canal de entrada de información.				
36	Existe almacenamiento de información.				
37	Existe un adecuado procesamiento de la información.				
38	Existe un adecuado canal de salida de información.				
39	Coordinamos con las demás áreas de la entidad				
40	Tenemos alta Integración con los clientes y proveedores				
41	Existe un buen canal de comunicación via correo electrónico, página web.				
	Supervisión y monitoreo				
42	Contabilizamos los desmedros de materiales				
43	Contabilizamos las mermas de materiales				
44	Presentan un informe de las actividades realizadas.				
45	Existe la implementación de políticas para dar salida a todos los productos				

Anexo 4. Imágenes de la empresa





Anexo 5. Constancia de revisión lingüista

SEÑORES: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN.

De mi consideración.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de expresarle mi saludo cordial, al mismo tiempo informarle sobre la *REVISIÓN LINGÜÍSTICA, CORRECCIÓN ORTOGRÁFICA Y GRAMATICAL DE LA TESIS "PROPUESTA DE MEDIDAS DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA COMERCIALIZADORA MISTER SAC. AÑO 2018"*.

Cuyo autor es: Romero Pérez Ana Luz.

Las observaciones realizadas han sido levantadas, quedando finalmente subsanado.

Es todo cuanto informo en honor a la verdad.

Atentamente



Magister Regner Pinchi Daza
CPPS. REGISTRO DE COLEGIATURA N° 2301097660

MAGISTER EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA: Regner Pinchi Daza
DNI N° : 01067660
CORREO : pinchidaza@gmail.com
N° Celular : 984926135