



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  
CON MENCIÓN EN FINANZAS**

**TESIS**

La aplicación de la auditoría de gestión en la mejora del control interno del área del almacén de una empresa comercializadora

**PRESENTADO POR**

Cáceres Medrano, Carol Melina  
Estuart Espinoza, Verónica Vanessa  
Sempertigue Rosales, Esperanza Yohana

**ASESOR**

Magallanes Bautista, José Jesús

**Los Olivos, 2020**

### **DEDICATORIA**

A Dios, damos gracias por habernos permitido realizar el presente trabajo.

A nuestros padres por todo su apoyo, perseverancia y confianza en nuestra persona.

A nuestra familia en general por su apoyo de manera incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros profesores por brindarnos su sabiduría e inculcarnos sus conocimientos para enfrentarnos a la sociedad y al mundo de la contabilidad.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación: Tiene como objetivo principal analizar si la auditoría de gestión ayuda en la mejora del control interno del área del almacén de una empresa comercializadora del distrito del Cercado de Lima, año 2015; considerando que la información que brinda el área del almacén debe ser confiable para una adecuada toma de decisiones.

La investigación es de enfoque mixto y de alcance descriptivo las técnicas de recolección de datos que se emplearon fueron la entrevista, la encuesta y análisis documental; teniendo en cuenta que la población era limitada, no se tomó una muestra, se realizó la investigación a toda la población con el objetivo de tener un conocimiento general.

Al aplicar la auditoría de gestión se detectaron una serie de dificultades como el registro inadecuado de las existencias en la toma de inventarios no considerando aquellos productos malogrados o deteriorados, falta de comunicación entre las áreas encargadas de verificar el ingreso de las existencias al almacén, carecer de manuales de procedimientos y reglamentos que indiquen como deben actuar el personal dentro del almacén, en conclusión con la aplicación periódica de la auditoría de gestión las empresas podrían evaluar las normas, políticas, procedimientos entre otras herramientas ayudando a detectar errores, robos y fraudes asimismo monitorear si el control interno que aplica en sus almacenes es adecuado, para poder garantizar estados financieros razonables.

**Palabras Claves:** Auditoría de Gestión, Control Interno, Almacén e Inventarios.

## **ABSTRACT**

The present research work: Its main objective is to analyze whether the management audit helps to improve the internal control of the warehouse area of a marketing company in the Cercado de Lima district, 2015; considering that the information provided by the warehouse area must be reliable for proper decision making.

The research is of a mixed approach and descriptive in scope. The data collection techniques used were the interview, the survey and documentary analysis;

Taking into account that the population was limited, a sample was not taken, the entire population was investigated in order to have a general knowledge.

When applying the management audit, a series of difficulties were detected, such as the inadequate registration of the existence in the taking of inventories, not considering those spoiled or deteriorated products, lack of communication between the areas in charge of verifying the entry of stocks into the warehouse, lack of manuals of procedures and regulations that indicate how the personnel within the warehouse should act, in conclusion, with the periodic application of the management audit, companies could evaluate the rules, policies, procedures, among other tools, helping to detect errors, thefts and fraud. Likewise, monitor if the internal control applied in its warehouses is adequate, in order to guarantee reasonable financial statements.

Words Fix: Management Audit, Internal Control, Warehouse and Inventories

### **KEYS WORDS**

## CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
CONTENIDO.....	vi
LISTA DE FIGURAS.....	viii
LISTA DE TABLAS .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1 Problema principal.....	4
1.2.2 Problemas específicos .....	4
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1 Objetivo principal .....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	5
1.4.1 Justificación.....	5
1.4.2 Importancia .....	5
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	5
1.5.1 Alcances .....	5
1.5.2 Limitaciones.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	9
2.2 BASES TEÓRICAS.....	11
2.2.1 Auditoría de gestión.....	11
2.2.2 Objetivos de la auditoría de gestión .....	12
2.2.3 Importancia de la auditoría de gestión.....	13
2.2.4 Control interno .....	14
2.2.5 Elementos del control interno .....	15
2.2.6 Responsabilidad del control interno .....	16
2.2.7 Almacén.....	18
2.2.8 Inventarios.....	18

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	19
CAPÍTULO III: VARIABLES.....	22
3.1 VARIABLES.....	23
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	23
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	24
4.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	25
4.1.1 Enfoque.....	25
4.1.2 Tipo de investigación.....	25
4.2 POBLACION Y MUESTRA.....	25
4.2.1 Población.....	25
4.2.2 Muestra.....	26
4.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	26
4.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	27
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
5.1 RESULTADOS.....	29
5.2 DISCUSIÓN.....	47
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
6.1 CONCLUSIONES.....	52
6.2 RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	56

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Objetivos de la Auditoría .....	13
Figura 2 Registro de ingreso y salida de mercaderías.....	35
Figura 3 Informes de ingreso de mercadería.....	36
Figura 4 Revisión de comprobantes de ingreso y salida de mercadería.....	37
Figura 5 Ubicación actual de las existencias facilita las salidas.....	38
Figura 6 Procedimiento actual de recepción de existencia.....	39
Figura 7 Conocimiento de la estructura orgánica.....	40
Figura 8 Funciones del almacén.....	41
Figura 9 Reglamento Interno del área del almacén.....	42
Figura 10 Señalización del área de almacén .....	43
Figura 11 Rotación de los trabajadores durante el mes.....	44
Figura 12 Capacitaciones al personal periódicamente.....	45
Figura 13 Acceso restringido al área del almacén.....	46
Figura 14 Verificación de las condiciones de las existencias.....	47



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables de la investigación.....	23
Tabla 2 Toma de inventario (antes de la auditoría).....	30
Tabla 3 Toma de inventario (después de la auditoría).....	31
Tabla 4 Desvalorización de existencias.....	32
Tabla 5 Toma de inventario considerando la desvalorización de las existencias al cierre del año 2015.....	33
Tabla 6 Registro de ingreso y salida de mercaderías.....	34
Tabla 7 Informes de ingreso de mercaderías.....	35
Tabla 8 Revisión de comprobantes de ingreso y salidas de mercaderías.....	36
Tabla 9 Ubicación actual de las existencias facilita las salidas.....	37
Tabla 10 Conocimiento de la estructura orgánica.....	40
Tabla 11 Funciones del almacén.....	41
Tabla 12 Reglamento interno del área del almacén.....	42
Tabla 13 Señalización del área del almacén.....	42
Tabla 14 Rotación de los trabajadores durante el mes.....	43
Tabla 15 Capacitación al personal periódicamente.....	44
Tabla 16 Acceso restringido al área del almacén.....	45
Tabla 17 Verificación de las condiciones de las existencias.....	46

## LISTA DE ANEXOS

Anexo A Cuestionario.....	57
Anexo B Entrevistas .....	58
Anexo C Matriz de Conciestencia.....	61

## INTRODUCCIÓN

A nivel nacional contamos con una gran cantidad de pequeñas empresas con un objetivo en común, crecer y tener un lugar sólido en el mercado, gran parte de estas empresas pertenece al sector comercial, que tiene como principal actividad económica la compraventa de bienes o servicios. Los inventarios son una parte muy importante en este tipo de empresas, la correcta gestión o administración de los mismos pueden determinar el fracaso o el éxito de toda la empresa.

La empresa comercializadora a investigar tiene como principal actividad la compraventa de accesorios para celulares: tales como, cargadores genéricos, cargadores de emergencias, audífonos, estuches de celulares, lector de memoria entre otros, teniendo un mercado a nivel nacional.

Para elaborar la investigación se ha dividido en seis capítulos:

En el primer capítulo, se plantea el problema general y los problemas específicos, hasta llegar a la unidad de investigación, identificando el objetivo general y los objetivos específicos.

En el segundo capítulo, se da a conocer el Marco Teórico, concerniente a la auditoría de gestión y control interno del área del almacén, así mismo se definen los términos básicos más usados en el presente trabajo de investigación.

Dentro del tercer capítulo, se describe e identifica las variables propias de nuestra investigación.

En el cuarto capítulo, se detalla la metodología utilizada a fin de conocer el resultado final en el presente trabajo.

En el quinto capítulo, se presenta los resultados y discusión de la investigación.

Y en el sexto capítulo, se muestra las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

## 1.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

Las pequeñas y medianas empresas representan el 99.5% de las empresas en la región de América Latina y el Caribe, generando el 60% del empleo productivo formal, son motores críticos para el crecimiento y la inclusión social a nivel regional, así como una prioridad clave para los responsables de políticas de la región. Sin embargo, las pequeñas y medianas empresas latinoamericanas se enfrentan a la competencia de un gran sector informal y a una brecha de productividad significativa respecto a las empresas grandes.

Así mismo en el Perú gran parte de las pequeñas y medianas empresas pertenecen al sector comercial, siendo su actividad económica la compra y venta de bienes o servicios, esto impulsó a que estas organizaciones crearan sus inventarios que vienen hacer una parte trascendental en la entidad, porque los resultados que reflejan sus operaciones determinarán el fracaso o el éxito de la empresa.

Las empresas que cuentan con grandes inventarios, desarrollan estrategias, políticas y mecanismos donde suelen tener personas capacitadas que diseñen e implementan sistemas adecuados para estos tipos de negocios, permitiéndoles tener un mejor control de los inventarios y las actividades que realizan; lamentablemente esto no sucede en las pequeñas y medianas empresas que no ven la importancia que tienen sus inventarios y se acostumbran a encomendar la responsabilidad al área de contabilidad.

La problemática surge por no establecer las correctas actividades de control interno en el área del almacén de la empresa comercializadora, estas acciones influyen significativamente en el planeamiento financiero de la empresa.

También se presenta en la toma de inventarios que en muchos casos se realiza de manera deficiente sin contar con procedimientos establecidos o sin tener la conciliación pertinente, estas deficiencias se reflejan en la información y hacen que no sea fidedigna, la evaluación de riesgo físico que constituyen los inventarios en tomar las medidas necesarias para no ocasionar sobrestimaciones del stock de inventarios o deterioro de la mercadería.

Así mismo el descontrol del ingreso y salida de las existencias, esto puede producir riesgos por faltantes de inventarios (robos o pérdidas) sin tomar las medidas drásticas. Por otro lado, tenemos una información errónea en los registros contables del sistema ocasionando un efecto negativo en los reportes e información, el sistema no cuenta con los niveles de seguridad para el acceso y modificación de las bases de

datos esto conlleva a que puedan ser manipulados y se alterada la información, impidiendo que se tomen mejores decisiones.

Finalmente, la falta de interés de los trabajadores, directivos, jefes de áreas y otros; no conocen sus políticas y funciones con que cuenta la compañía, por la falta actualizaciones de los mismo hace que desarrollen actividades carentes de calidad y oportuna.

Por lo antes mencionado se determinó realizar una auditoría de gestión al Control interno del área del almacén, que consiste en la evaluación objetiva completa e integral de las actividades y operaciones que realiza la empresa para lograr cumplir con sus metas y objetivos.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema principal**

¿De qué manera la auditoría de gestión ayuda en la mejora del control interno del área del almacén de una empresa comercializadora del distrito de Cercado de Lima, año 2015?

### **1.2.2 Problemas específicos**

P.E.1 ¿De qué manera la auditoría de gestión ayuda en la mejora del control interno en la toma de inventarios físicos de una empresa comercializadora del distrito de Cercado de Lima, año 2015?

P.E.2 ¿De qué manera la auditoría de gestión ayuda en la mejora del control interno de las entradas y salidas de mercaderías de una empresa comercializadora del distrito del Cercado de Lima, año 2015?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo principal**

Analizar si la auditoría de gestión ayuda en la mejora del control interno del área del almacén de una empresa comercializadora del distrito del Cercado de Lima, año 2015.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

O.E.1 Identificar si la auditoría de gestión ayuda en la mejora del control interno en la toma de inventarios físicos de una empresa comercializadora del distrito del Cercado de Lima, año 2015.

O.E.2 Examinar si la auditoría de gestión contribuye en la mejora del control interno de las entradas y salidas de mercaderías de una empresa comercializadora del distrito del Cercado de Lima, año 2015.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

### **1.4.1 Justificación**

La finalidad de nuestra investigación es dar a conocer la importancia que tiene el correcto uso del control interno en el área del almacén; por el valor que representan los inventarios en una empresa comercial. La auditoría de gestión nos va ayudar a descubrir las deficiencias que presenta el área a través de la revisión del control interno, por lo tanto ayudará a tomar mejores decisiones, optimizará las funciones de los trabajadores, disminuirá gastos y regulará las actividades de una empresa dándonos como resultado cumplir los objetivos trazados como organización empresarial.

### **1.4.2 Importancia**

En la actualidad la gestión en el control de las existencias es considerada el centro principal para poder garantizar el cuidado y éxito de la empresa.

La función de realizar exámenes continuos a la gestión del área del almacén, nos permite prevenir, detectar, minimizar errores, fraudes, deficiencias y así contribuir a una correcta gestión en los inventario, de esa manera facilitará a los gerentes a la toma de decisiones, llevándolos a la práctica en la proyección financiera, siendo las inversiones o disminución de gastos, informes confiables debidamente sustentados.

## **1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.5.1 Alcances**

La investigación que hemos realizado, es de suma importancia para los intereses de una empresa comercializadora, ya que les permitirá llevar un mejor control interno al área del almacén y también permitirá servir como base a otras

investigaciones que se relacionen con el control interno en el almacén, siendo este tema importante debido a la realidad de las empresas en el Perú.

### **1.5.2 Limitaciones**

Durante la elaboración del trabajo de investigación hemos tenido algunas limitaciones:

Poca disponibilidad y tiempo del personal a cargo del área del almacén, nos limitó en la obtención de la información.

Escasez de trabajos de investigación que tenga relación con nuestro tema.



## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación ha considerado como referencias los diversos centros de ilustraciones a nivel nacional e internacional, los mismos que nos han sido útiles como guía para ampliación del tema:

### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

En la Universidad Tecnológica Equinoccial, Barreno (2013) desarrolla la tesis para optar el título de contador cuyo título es “Diseño de un sistema de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa mildeportes S.A”. Señala que la problemática radica de la carencia de no adquirir e implementar el control interno en el área de cobranzas; su causa principal es la falta de lineamientos de control y sus relevantes intereses, por considerarse de vital importancia dentro de los derechos de la empresa, adicionando al problema el poco adiestramiento al personal de cuentas por cobrar.

Dentro de ello sus actividades son realizadas por una misma persona, lo que dificulta prevenir fraudes o posibles errores. Por lo tanto, se diseñó e implementó un eficiente control interno con el propósito de establecer la reducción de riesgos existentes, debiendo ejecutar evaluaciones que permitan saber el funcionamiento del área de cobranzas a través de un adecuado análisis del FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas). Aplicando como sustento diversas estrategias, guías y primordialmente una idónea actualización de los procesos de cuentas por cobrar. Aplicando el control interno, busca que las operaciones no sean efectuadas por una sola persona, sino que sea un conjunto de responsabilidades de sus integrantes en conjunto. Por ello es imprescindible implementar un método de control interno ya que ello ayudaría a recuperar de manera eficaz y oportuna las cuentas por cobrar.

En la Universidad Técnica de Ambato Ecuador (2013) desarrolla la tesis para optar el título de contador cuyo título es “La Auditoría de Gestión y su impacto en la toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito 1 de Julio Ltda.” en la provincia de Tungurahua, debido a las necesidades de un entorno exigente y competitivo pone en manifiesto la importancia del control de los elementos y las operaciones que componen una empresa, debido a que de ello depende la toma de decisiones misma que se verán reflejados en la calidad de productos y

servicios. Es por eso de vital importancia la aplicación de una auditoría de gestión, la cual permite medir la eficacia y eficiencia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por una institución.

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen una fuerte presencia en nuestra provincia, su actividad principal se concentra en la captación de recursos monetarios para colocarlos en el mercado financiero como créditos, debido a esto se han convertido en impulsadoras de actividades económicas y productivas generando diversas fuentes de empleo, esto se debe a que se han transformado en las principales fuentes de financiamiento de las personas que tienen un limitado acceso a los Bancos.

Así mismo la cooperativa posee un inadecuado control interno en sistema de gestión, de continuar con este problema y no realizar una auditoría de gestión en la empresa, en primera instancia no se podrá determinar las posibles deficiencias causantes de dificultades, descuidos, pérdidas innecesarias de los recursos de los cuales dispone, actuaciones generales de conocimientos en el entorno de la organización.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

En la Universidad de Nacional de Trujillo, Rivas plata (2016), desarrolla la tesis para optar el título de contador cuyo título es “auditoría de gestión como herramienta para el mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa Turismo DAS S.A.”

La auditoría de gestión pasa a ser una herramienta para la gerencia, permitiéndole conocer a los ejecutivos que tan bien resuelve los problemas económicos, sociales y ecológicos que a este nivel se presentan generando en empresa un saludable dinamismo que conducen exitosamente hacia las metas propuestas.

Esta auditoría está relacionada con las características estructurales y funcionales del objeto de estudio, por lo que su ejecución requiere de una guía que se adapte a las condiciones existentes y que sin limitar la independencia y

creatividad del auditor le permita lograr una sistematicidad y orden para obtener al mediano plazo mejores resultados.

La gestión administrativa de empresa turismo DIAS SA., tiene una compleja estructura de relaciones formales, este inconveniente surge por el incumplimiento de las normas estatutarias y reglamentarias establecida por la junta general y directorio, toman decisiones creyendo que son las mejores para el beneficio de todos los integrantes, sin tomar en cuenta los riesgos que implican esta práctica. Así mismo no tienen definidos los objetivos a corto, mediano plazo, por lo que el uso de los recursos no se encamina a una actividad en concreto.

Para evitar los problemas se vienen presentando y salvaguardando la responsabilidad administrativa, deben evaluar periódicamente el sistema de control interno de la empresa, como base de la auditoria de gestión, analizando los hallazgos y evidencias proporcionando resultados de rentabilidad.

En la Universidad de San Martín De Porres, Argandoña (2012), desarrolla la tesis para optar el título de contador cuyo título es “El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita”, este trabajo de investigación tiene como tema principal estudiar el control interno que cumpla con los técnicas productivas y gerenciales que deben suscitar el aseguramiento y el bienestar de los capitales empleados por este tipo de empresas.

El control interno es un factor muy importante ya que se puede lograr un adecuado manejo colectivo del comercio, proporcionando seguridad y el logro de las metas u objetivos de la organización, la cual, plantea la eficiencia, eficacia y economía; que son los tres principales pilares que debe tener.

Teniendo un correcto control interno las organizaciones se ven obligadas adoptar sistemas integrados que ayuden a lograr mejores resultados con menos recursos. Esto se refleja cuando se emplea el tiempo necesario, el personal adecuado, y una buena inversión que ayude a crecer la economía de la organización.

El objetivo primordial de esta tesis es solucionar los problemas hallados en esta empresa de calzado con el fin de buscar su desarrollo y crecimiento, realizando un adecuado uso del control según el investigador Malca (2015) señala que el

objetivo primordial de la presente indagación es determinar el efecto que traería el control interno de inventarios en la gestión financiera de las agroindustriales en Lima Metropolitana, donde se observa que no se está implementado controles y procedimientos eficientes en los inventarios, originando una información de poca calidad para la gestión financiera en lo referente a las finanzas de las agroindustriales, siendo defectuoso el proceso de planeación financiera, creación de valor y toma de decisiones financieras.

Se realizó una entrevista a 44 personas del área administrativa y operativa; llegando a la conclusión que existe un ineficiente sistema de control interno de inventarios, no se desarrolla una planificación financiera, tampoco se realizó un presupuesto financiero acorde a la realidad de la empresa, no existen de creación de valor eficientemente, y no se están tomando las mejores decisiones financieras que las agroindustriales necesitan.

Por lo cual la empresa se ha visto en la necesidad de tener un control interno que ayudará a la mejora de la misma, que le permitirá proporcionar la disminución de riesgos relacionados con administración y conducción de inventarios. También un sistema de administración de control por parte de la empresa agroindustria para supervisar el buen manejo de los recursos.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Auditoría de Gestión**

La auditoría de gestión para muchos reside en un análisis de evaluación que se realiza a una empresa o entidad donde se establecen la eficiencia y eficacia, para el buen uso de sus recursos económicos los autores nos presentan lo siguiente:

Claros y Llerena (2012) nos indican que la auditoría de gestión es un proceso cuidadoso que ayudará a evaluar de manera objetiva las evidencias encontradas que se relacionan con las actividades económicas y que perjudican directamente; el desarrollo de las empresas privadas y públicas.

Blancos (2012) nos explica que la auditoría de gestión analiza las prácticas de administración de una empresa estos criterios de evaluación son diseñados para casos específicos. No existen elementos de gestión que hayan sido aceptados, que estén establecidos ya que la mayoría de ellos se basan en la práctica común de la administración. Los resultados deben ser objetivos y adaptados al área del

almacén, comparando las causantes de las ineficiencias e ineficacias y sus efectos que estas podrían tener sino son tomas con severidad.

Chavarría (2014) explica que la auditoría gestión es la investigación exhaustiva del proceso administrativo de la empresa, el objetivo principal es modificar o reforzar sus operaciones o debilidades que presente la entidad.

Moscosos (2010) demuestra que es una técnica para evaluar procedimientos sistemáticos, de un determinado cargo, área o lugar, para que así cuente con un personal apto para el trabajo, con el objetivo de asegurar a la gerencia que sus metas se cumplan y determinar qué medios pueden corregirse buscando un avance de desarrollo para la empresa.

Así mismo podemos concluir que la auditoría administrativa verifica y evalúa el correcto desempeño del funcionamiento de las actividades del proceso administrativo y lo que incide en ellos. También busca evaluar la calidad del personal que puedan trabajar en conjunto, es de real importancia ya que esto radica en el hecho de proporcionar a los directivos una organización o perspectiva sobre la forma como está siendo manejada la empresa y como los diferentes niveles jerárquicos y operativos desarrollan sus actividades.

### **2.2.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión**

Toda auditoria tiene un propósito, éste se logra cuando la entidad, cumple con lo acordado respetando las políticas y normas para alcanzar sus objetivos:

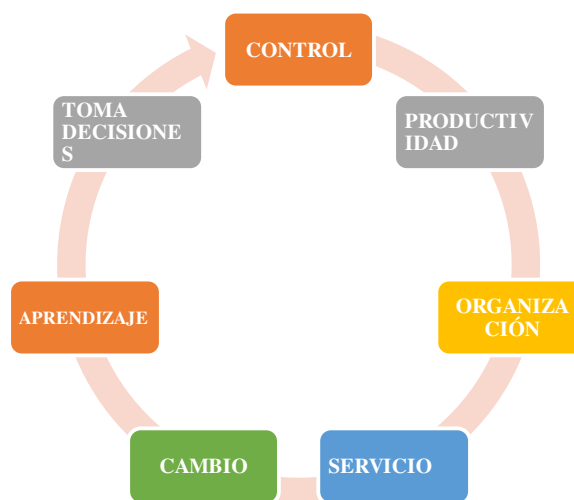
Chavarría (2014) señala que los objetivos de la auditoria gestión cambian de acuerdo a los resultados que desea obtener la empresa, es decir, atender los problemas o deficiencias que se encuentren dentro ella, para así hacer más eficiente al personal que trabaje dentro de ella.

A diferencia de Blanco (2012) demuestra que la auditoria de gestión presenta los siguientes objetivos:

- Establecer la organización de la empresa
- Corroborar la presencia de objetivos, técnicas que estén vinculadas a la realidad.
- Vigilar las existencias de las políticas y normas; las cuales deben estar adaptadas a la necesidad de la empresa
- Debe existir la seguridad en la información y de los controles establecidos

- Verificar que existan técnicas adecuadas, las cuales deben ser aplicadas a las operaciones con la eficiencia necesaria.
- Demostrar el uso apropiado de los recursos de los recursos de la misma.

Fernández y Iglesias (2012) explica que auditoría de gestión tiene como objetivo analizar y mejorar los mecanismos de la empresa, los sistemas financieros y contables. Ya que la auditoría se encarga de estudiar, explorar, los procedimientos, estructuras, de los recursos humanos, los recursos de materia prima y los programas de los diferentes complejos de distribución que se encuentran dentro del ente. Así mismo nos propone mejoras para una correcta gestión:



**Figura 1 Objetivos de la Auditoría**

Fuente: Fernández (2012)

Los objetivos de la auditoría son importantes, cuando son presentados en forma descriptiva y analítica tomando los puntos mencionados por los autores para el buen funcionamiento de la empresa.

### **2.2.3 Importancia de la Auditoría de Gestión**

Toda empresa privada o pública debe buscar de manera continua la mejora como empresa. La auditoría ayuda a las empresas a tener información actual de manera confiable, veraz y oportuna.

Chavarría, (2014) nos explica que la auditoría de gestión no es importante en sí misma, sino en función de las características de los resultados obtenidos, de ellos depende la toma de decisiones que ayudará obtener estrategias de mejoramiento para la entidad.

Gutiérrez (2013) demuestra que su importancia en la investigación es la evaluación que se realiza a una entidad, donde debe reflejarse la eficiencia y eficacia, para obtener una planificación de revisión y el buen manejo de los recursos económicos, tomando medidas oportunas con el objetivo de identificar la utilización más procedente de los patrimonios y mejorar las actividades y materias inspeccionadas.

Valencia (2010) añade que la auditoría operacional radica en la revisión de los exteriores de una empresa. Para luego ser evaluados y examinados con detalle si cumplen con los procedimientos de gestión; con la finalidad de sugerir alternativas que mejoren la eficiencia y eficacia de los miembros de la empresa. La importancia de la auditoría de gestión es que existen diversas razones que deben ser aplicables en las actividades que se realizan en la empresa, evaluar la calidad de la administración permite comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de sus actividades desarrolladas; la finalidad es mejorar los controles, reducir los riesgos y los cumplimientos de sus políticas.

#### **2.2.4 Control Interno**

Estupiñan (2015) añade que el control interno establece una parte exhaustiva de la gestión ya que es una herramienta más concreta para la dirección de las bases, reglas, normas y leyes existentes de procedimientos adoptados por una entidad para alcanzar los objetivos de la administración y sea posible la conducción de la empresa protegiendo los activos, previniendo los fraudes y errores que se presenten.

Morales (2010) esta actividad de control dentro de la institución es una forma de amparar los hechos económicos que una empresa debe tener respetando las reglas y políticas para obtener un adecuado registro contable. El control interno, se trata de un adecuado y riguroso orden estricto de las operaciones, mediante resultados de su aplicación satisfactoria y razonable.

Coopers y Lybrand, (2013) añade que los controles que se desarrollen dentro de la empresa son quienes podrán garantizar el mejoramiento de la entidad; porque ayudan corregir la deficiencia detectada para crear planes de desarrollo y prevención, aplicando las normas internas las cuales aportarán gran parte de información a la causa.



Mantilla (2009) explica que la misión del control interno en una sociedad empresarial o industrial es contribuir a proteger los bienes económicos de los accionistas y los activos de la entidad, ya que todos deben desarrollar la eficacia y eficiencia dentro de sus labores para asegurar la confiabilidad de la información de reportes internos y externos, a través de una cuidadosa evaluación de posibles riesgos.

Dueñas (2010) demuestra que es indispensable el control interno dentro de una empresa, porque ayuda verificar posibles fraudes, errores, con la finalidad de asegurar la gestión de sus recursos económicos obteniendo ganancias y que las operaciones puedan efectuarse de una forma adecuada.

En resumen, decimos que el Control Interno debe tener una preparada gestión de las acciones, operaciones y trabajos que realizan cada miembro de la empresa; así como la utilización correcta de la información registrada para la protección de los bienes económicos, esto contribuirá a tener resultados para el manejo de una buena administración, que aplique los principios políticos y normas diseñadas por los directivos en el desempeño de las metas u objetivos.

### **2.2.5 Elementos del Control Interno**

Gaitán (2011) se le considera un programa que contiene una distribución organizacional, que funciona a través sistemas, gestión administrativa y política, ya que el manejo de los recursos económicos que tiene cada empresa ayuda al buen funcionamiento. Así mismo nos presenta cuatro elementos ellos son: Estructura organizacional, procedimientos, personal y vigilancia, estos medios elegidos hará que la empresa sea más eficaz.

Alcides (2009) nos señala a cinco componentes relacionados, que provienen de la administración que maneja la empresa, y están compuestos por procesos administrativos se presenta de la siguiente manera:

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

Así mismo añade que el control interno es un proceso direccional monótono y permanente, es un elemento que influye en los sistemas que tiene cada empresa

porque son constantes, cambiantes y se adquieren según a la necesidad de cada organización.

Cohaila y Llerena (2012) nos explican que todo procedimiento es fundamental para el control, ya que es peligroso y arriesgado, deberían tener todos los medios necesarios para una evaluación y corregirlos; porque esto generaría ineficiencia en la empresa existiendo un mal manejo en la información y sus recursos. El autor nos sustenta la importancia del control:

- Determina y analiza rápidamente el problema que pueden originar desvíos económicos, las cuales no deben presentarse en el futuro.
- Localiza los responsables de la administración, para establecer medidas correctivas.
- Proporcionar información actual de la empresa para ejecución de sus planes, tomando como fundamento una nueva planeación.
- Disminución de costos para evitar posibles errores a futuro evitando pérdidas de tiempo.

Estos aspectos nos demuestran que deben ser aplicados directamente dentro de la organización porque ayudará tener una mejor productividad en los recursos económicos

Decimos que el control interno implica la creación de una estructura orgánica capaz de contribuir a lograr los objetivos organizacionales. Proponer una buena distribución deberá tener en cuenta los elementos mencionados por los autores, que servirá para la fijación de las metas y finalmente, decidir toma decisiones para el futuro del ente.

### **2.2.6 Responsabilidad del control interno**

Fonseca (2011) señala que los miembros de una organización (directores, gerentes y trabajadores) forman parte de una empresa es por eso que debe existir un sistema de control interno, que desarrolle políticas dentro de los límites fijados. Estos términos se presentan por los grandes números de personas que trabajan en las diferentes partes asignadas, el control interno

debería ser capaz de proporcionar un nivel de confiabilidad para aquellos que deseen conocerlo.

Anthony (2010) establece que el control interno beneficia a la empresa que lo emplea porque evalúa las operaciones administrativas, contables y financieras para que puedan realizar sus objetivos. También descubre las anomalías y errores dando solución a los diferentes niveles de autoridad, estos procesos de métodos contables hacen que el auditor pueda dar cuenta a la veracidad de las actividades comerciales y manejos empresariales.

Ricardo Aguirre (2012) añade que el compromiso del control interno forma parte de todos los miembros de una organización que establezcan sus políticas y normas. El control interno está compuesto por técnicas, actividades que forman parte de la organización como la planeación, ejecución y monitoreo, éstas son herramientas útiles para la gerencia porque a través de ellos estableceremos parámetros que beneficie a la empresa.

Esposito (2009) añade que el control interno brinda seguridad en las operaciones, verifica la dirección y al personal de una entidad para que pueda alcanzar sus objetivos como:

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

Hernández (2009) añade que las organizaciones deben implementar un sistema de control interno que permita la veracidad y confianza en la información financiera procesada. Así mismo se convierte en una disciplina contable que es importante para dirección del ente y proporcione una gestión de negocio económico.

Las organizaciones o empresas deben contar con un buen sistema de control interno que cumpla con las necesarias de cada una ellas porque es responsabilidad de la gerencia que estos sistemas presenten veracidad y confiabilidad en la recepción de la información para emitir un resultado a través

de los informes, estados financieros que provienen de la contabilidad pudiendo tomar las mejores medidas en la estabilidad económica.

### **2.2.7 Almacén**

Lasalle (2013) nos dice: Las empresas necesitan lugares físicos donde poder almacenar mercancías, debido al desfase temporal que suele darse entre el momento de la adquisición y su incorporación al proceso productivo o la venta al cliente. Estos lugares físicos se denominan almacenes.

Pedro Brenes (2015) explica que el almacén es un lugar adecuado que la empresa destina para la ubicación y manipulación de sus mercaderías o existencias. Debiendo usar de manera positiva el lugar y utilizar al inmenso volumen disponible al menor costo posible.

Perdiguero (2017) señala que es el lugar habilitado para conservar mercancías. En el almacén se realiza la recepción de materiales y la conservación o ubicación de productos hasta que son utilizados o puestos a disposición del cliente.

Morillo (2015) demuestra que es espacio de recepción física de la mercadería, para luego ser custodiada y conservada; es también el edificio donde se guardan cualquier tipo producto.

En conclusión, mencionamos que el almacén es un área física especialmente distribuida de acuerdo a las necesidades de la empresa para poder custodiar, proteger y controlar las existencias o stock físico.

Es importante que las entradas y las salidas de existencias dentro del almacén, deban de ser de forma continua obteniendo una rápida rotación, para evitar que las existencias queden obsoletas o inservibles; el almacén deberá contar con un método que le permita tener orden al momento de recepción y despacho de mercaderías.

### **2.2.8 Inventarios**

Según Zapata (2014) explica que los inventarios son procesos encargados de asegurar la cantidad de mercadería, de tal manera que se pueda asegurar un stock necesario, para la comercialización de sus productos a los clientes; no se detengan, cumpliendo con los ofrecimientos de entrega.

Según Soto (2013) señala que los inventarios son las provisiones o mercaderías de aquellos patrimonios perceptibles y corrientes de carácter almacenable como materia prima, producto en proceso que serán predestinados para la venta, la cual, empresa tendrá ingresos económicos y rentabilidad.

El autor Zeballos (2011) nos dice que los inventarios son existencias representadas por productos destinados para su venta en las actividades diarias que realiza la empresa, también existen productos en proceso de transformación, según su actividad.

Mora (2011) demuestra que los inventarios cumplen con la labor de entregar los bienes o servicios en lugar y tiempo indicado, cumpliendo con la condición de conservar el bien o producto cumpliendo con lo deseado, mientras más esfuerzo y responsabilidad pongamos mayor contribución tendrá la compañía.

Para Meana Coalla (2017) señala que realizar un inventario periódicamente sobre mercancías y los bienes materiales para conocer las existencias físicas y contables de que dispone una determinada empresa. Esto surge cuando se realiza el conteo de las mercaderías, la labor del personal es verificar el stock contable que tenemos en registrado es la base de datos.

Podemos decir que el inventario representa la parte importante de las existencias de bienes tangibles, donde las organizaciones deberán contar con un adecuado suministro que cumpla con los estándares y exigencias del mercado; estos son necesarios para las empresas comerciales e industriales; porque generaran ingresos y rentabilidad.

Actualmente las empresas utilizan métodos de control, análisis y registros para sus inventarios, esto ayuda a evitar pérdidas de mercancía, cuando existe cantidad de productos será mayor el riesgo de fuga de existencias, la cual, la empresa deberá contar con un sistema adecuado y moderno cumpliendo con sus exigencias.

### **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

Aprovisionamiento: Es una actividad que se obtienen provisiones de bienes y servicios, siempre y cuando exista una necesidad determinada; para las empresas el aprovisionamiento es una de las áreas más importantes, ya que se encarga de comprar

mercancías destinadas al consumo interno para la propia producción de la empresa, o para su compraventa.

**Coste:** Es aquel gasto económico de la fabricación de un producto o la prestación de un servicio; cuando se obtiene el costo del producto se podrá determinar el precio de venta para luego ser distribuido al público consumidor.

**Deterioro:** En términos generales, el término deterioro se refiere a la pérdida o daño que tiene la mercadería, ya sea un objeto, una situación que se presente.

**Desvalorización:** Es la pérdida de valor de activos, que se debe de reconocer en los estados financieros, son enajenados, en aplicación del artículo 20° del TUO de la Ley del Impuesto a la Renta, el costo de estos bienes podrá ser deducido.

**Eficiencia:** Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo; por ejemplo, cuando la empresa constructora tiene un determinado proyecto utiliza los recursos económicos para luego alcanzar sus logros como de concluir dicha construcción.

**Existencias:** Son aquellos activos en posesión de la empresa y que están pensados para ser parte del proceso de transformación, incorporación, producción o venta.

**Kardex:** Es un medio de control que utilizan las empresas a través de tarjetas que son llenadas en forma manual o computarizada, las cuales cumplen con la misión de valorar las existencias, de los productos que ingresan o salen del almacén.

**Obsolescencia:** Se refiere a lo obsoleto de un objeto, a partir no de su mal funcionamiento sino porque su utilidad o servicio se ha vuelto insuficiente, antiguo y luego ser remplazado por otro que cumpla las propiedades.

**Stock:** Es un suministro de productos que se encuentran a la espera de su utilización destinados para la venta, teniendo la cantidad necesaria para cubrir sus necesidades, esto ayuda a que las diferentes empresas con sus existencias estén preparadas al momento de ser comercializadas.

**Valor Neto Realizable:** Un activo de una empresa se puede conseguir la enajenación en el mercado, en el curso normal del negocio, deduciéndose los costes estimados necesarios para luego ser llevados a cabo.

Valor Neto: Término utilizado para referirse al valor que adquiere una variable al descontarle una cantidad determinada. Como por ejemplo, base imponible que se aplica a las ventas. (IGV)

OSCE: El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de las normas en las adquisiciones públicas del Estado peruano.

CAF: La Corporación Andina de Fomento (CAF) es una institución financiera multilateral cuya misión es apoyar el desarrollo sostenible de sus países accionistas y la integración regional.

NIC 1 El objetivo de esta norma es establecer la base para la presentación de los estados financieros. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

NIC 2 El objetivo de esta norma es prescribir el tratamiento contable de las existencias. Esta norma suministra una guía práctica para la determinación de ese coste, así como para el posterior reconocimiento como un gasto del ejercicio, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable.

## **CAPÍTULO III: VARIABLES**



### 3.1 VARIABLES

Variable 1: La auditoría de gestión

Variable 2: Control interno del área del almacén.

### 3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Tabla 1 Operacionalización de variables de la investigación.**

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Auditoría de Gestión	Chavarría (2014) nos menciona que la auditoría de gestión es la investigación exhaustiva del proceso administrativo de la empresa, el objetivo principal es modificar o reforzar sus operaciones o debilidades que presente la entidad.		Planificación de la auditoría Hallazgos de Auditoría Informe de Auditoría
Control Interno del Área de Almacén	Anaya (2008) nos menciona que el control interno de almacenes se basa principalmente en respaldar la exactitud entre las existencias físicas de productos almacenados y los registros correspondientes de los mismos en el informático o administrativo correspondiente.	Toma de Inventarios  Entradas y Salidas de Mercaderías	Manual de procedimientos. Reglamento de toma de inventario. Reporte de toma de inventario 2015.  Reglamento interno del área. Procedimiento de entrada y salidas de mercadería. Capacitación del personal. Comunicación.

Tabla 1: muestra la operacionalización de variables de la investigación (Fuente: Elaboración propia)

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

## **4.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **4.1.1 Enfoque**

El presente trabajo de investigación es de enfoque mixto, el cual está conformado por el enfoque (cualitativo y cuantitativo), estos enfoques ayudaran a tener una información exacta del problema.

Según el autor Hernández y Mendoza (2010), señala que los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio

La recopilación de datos se obtendrá a través de los diferentes métodos los cuales son: la entrevista, la encuesta y análisis documental las cuales han sido aplicadas a los trabajadores de la empresa.

### **4.1.2 Tipo de Investigación**

El trabajo de investigación es de tipo descriptivo debido a la relación con la empresa, el personal, actividades y situaciones por los diferentes problemas suscitados en el área de almacén. Según Tamayo, (2013) nos señala que la investigación descriptiva comprende, los registros, análisis e interpretación de la naturaleza actual y lo que representa dentro de ella.

## **4.2 POBLACION Y MUESTRA**

### **4.2.1 Población**

En el trabajo de investigación, se ha tomado como población a los 10 trabajadores de la empresa, el cual está conformado por el gerente, contador, vendedores, jefe de almacén y auxiliares de almacén asimismo se le ha solicitado la documentación referente a la toma de inventarios al cierre del ejercicio del año 2015.

Según el autor Arias (2006) nos menciona que la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Está quedan delimitada por los problemas y los objetivos del estudio.

#### 4.2.2 Muestra

Teniendo en cuenta que la población era limitada, no se tomó una muestra, se realizó la investigación a toda la población con el objetivo de tener un conocimiento general entender la situación actual de la empresa, a través de entrevistas, cuestionarios y los documentos relacionados a la toma de inventarios al cierre del ejercicio 2015 con la finalidad de tener una información exacta de los hechos y sobre el manejo del control interno, asimismo el autor Ramírez (1997) señala que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestras, ya que se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población como muestra.

#### 4.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas que se utilizaron son tres:

- a) **Entrevista.** - El autor Amador (2009) nos dice que, en su sentido más amplio una entrevista de investigación es un sistema de obtención de información oral, que puede darse en uno o varios sentidos, ya que puede ser tomada como una conversación entre el investigador y el sujeto de estudio. Así mismo Meleses (2010) nos menciona que la entrevista estructurada sigue una serie de preguntas las cuales han sido preparadas con anterioridad. Se realizó a los trabajadores que colaboran en el área del almacén con el propósito de recabar información sobre el conocimiento acerca del control interno; se escogió como instrumento una entrevista estructurada donde se desarrollarían con las personas directamente involucradas al área del almacén.
  
- b) **La encuesta.** – El autor Fernández (2005) nos menciona que la encuesta es el proceso por el cual, se busca obtener información de una población determinada. Nos permite recolectar información de 10 colaboradores que trabajan en la empresa entre ellos el gerente, los vendedores, jefe de almacén y auxiliares de almacén. Se realizó un cuestionario de preguntas cerradas con la finalidad de obtener información del control interno del área de almacén, se realizó en dos fechas diferentes siendo la primera fecha aplicada en el mes de enero y la segunda en junio.

- c) **Análisis documental.** -Esta técnica sirve para analizar los documentos del área a estudiar en el trabajo de investigación, se analizaron los documentos del área del almacén como son: el reporte de la toma de inventarios, manuales de procedimientos y reglamentos internos. El autor niño (2011) nos hace referencia que con esta técnica se puede acudir al examen de documentos en el cual se detalla que cuando se refiere a documentos se debe entender como las fuentes cuya consulta o estudio permite obtener información. El instrumento a utilizar es la Guía de análisis de documentos.

#### **4.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS**

En el presente trabajo de investigación el problema planteado será abordado mediante la técnica de la encuesta que se aplicó a todo el personal de la empresa la información fue procesada en Excel y se presentó mediante tablas y figuras, para poder evidenciar el porcentaje de cada respuesta posteriormente, por otro lado la información obtenida del análisis documental que fue solicitada a la gerencia para poder obtener los documentos relacionados con la toma de inventarios que se realizó al cierre del ejercicio 2015, se procedió a compararlo con la información obtenida de la aplicación de la auditoria de gestión procesándose la información en Excel y se presentó en tablas y finalmente se aplicó la técnica de la entrevista que se realizó al personal del almacén presentando las respuestas en el trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## **5.1 RESULTADOS**

En este capítulo se plasmará los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos tales como la entrevista, la encuesta, la observación y análisis de documentos; está dividido en tres partes para conocer los resultados del objetivo general y los dos objetivos específicos.

Se presentan a continuación los resultados obtenidos en el proceso:

### **Primer Objetivo Específico:**

**Identificar si la auditoría de gestión ayuda en la mejora del control interno en la toma de inventarios físicos de una empresa comercializadora del distrito del Cercado de Lima, año 2015.**

Para realizar el presente análisis se tomó en cuenta la información recolectada mediante la técnica de la entrevista y el análisis documental de la toma de inventario proporcionada por la empresa.

De la entrevista realizada al responsable del almacén;

#### **¿Cuentan con un manual y reglamento para la toma física de inventarios?**

“No, la empresa no tiene ningún manual ni reglamento lo realizamos a través de la experiencia que tenemos.” (D. Mercado, comunicación personal, febrero 2016).

### **Interpretación:**

A través de la auditoría de gestión se pudo detectar que los procedimientos que se realiza para la toma física de inventarios no se encuentran de manera escrita. El mismo fue descrito por el personal según se han realizado los conteos anteriores.

Las normas de control interno para el conteo de inventarios tampoco se encuentran documentadas.

Del análisis de documentos relacionados a la toma de inventarios al cierre del ejercicio 2015:

**Tabla 2 Toma de Inventario (antes de la auditoría)**

Ítem	Código	Descripción	Marca	Precio Por Unidad	Cantidad De Existencias	Costo Total
1	CG-1	Cargador Genérico	Samsung	3.5	16 342	57,197.00
2	C-12	Cargador Genérico	Alcatel	3.3	13 728	43,302.40
3	C-13	Cargador Genérico	Nokia	3.6	15 689	56,480.40
4	CU9	Cargador Universal	Genéricos	6	49 027	294,162.00
5	H-0	Handsfree	Compatible	11	49 027	539,297.00
6	ES-0	Siliconas Estuches	Compatible	6	16 342	98,052.00
7	EC-0	Acrílicos Estuches	Compatible	6	16 342	98,052.00
8	L-0	Lector de memoria	Compatible	3.5	19 611	68,638.50
9	PC-0	Protector de celular	Compatible	5	16 342	81,710.00
10	A-0	Audifono con radio	Compatible	12	18 523	222,276.00
11	PT-0	Protectores de Tablet	Compatible	6	10 423	62,538.00
12	EB-0	Bumpers para celulares	Compatible	3.5	53 458	187,103.00
13	CU-0	Cables de USB decorativo	Compatible	3.5	37 954	132,839.00
14	CMJ-0	Cable Micro USB	Compatible	4	20 452	81,808.00
15	FC-0	Fundas de colores	Compatible	3.55	39 874	141,552.70
16	PI-0	Protector para IPAD	Compatible	7.4	93 481	691,759.40
<b>TOTAL</b>					<b>486 615</b>	<b>2,858,767.40</b>

Se presenta el detalle de la toma inventarios realizados por la empresa. (Fuente: Registro de almacén, Elaborado por: Equipo de Investigación).

**Interpretación:** La tabla 2 nos presenta la toma de inventarios que la empresa realizó a finales del ejercicio 2015; como se puede observar en la tabla el almacén tiene 486 615 artículos listos para la venta como son: handsfree, cargadores genéricos, protectores, siliconas entre otros; el cual están valorizado con un costo total de S/2,858,767.40 soles.



**Tabla 3 Toma de Inventario (después de la auditoría)**

Ítem	Código	Descripción	Marca	Ingresos	Salidas	Unid.	Cantidad	Costo Unit.	Costo Total	Observaciones
1	CG-1	Cargador Genérico	Samsung	5341	9315	16,342.00	20316	3.5	57,197	Conforme
2	C-12	Cargador Genérico	Alcatel	7800	1500	13,728.00	7428	3.3	45,302.40	<b>Deteriorado</b>
3	C-13	Cargador Genérico	Nokia	3200	2182	15,689.00	14671	3.6	56,480.40	Conforme
4	CU9	Cargador Universal	Genéricos	10000	20538	49,027.00	59565	6	294,162	Conforme
5	H-0	Handsfree	Compatible	8000	25689	49,027.00	66716	11	539,297	Conforme
6	ES-0	Siliconas Estuches	Compatible	5500	10548	16,342.00	21390	6	98,052	Conforme
7	EC-0	Acrílicos Estuches	Compatible	9354	11250	16,342.00	18238	6	98,052	<b>Obsoletos</b>
8	L-0	Lector de memoria	Compatible	2548		19,611.00	17063	3.5	68,638.50	Conforme
9	PC-0	Protector de celular	Compatible		1030	16,342.00	17372	5	81,710	<b>Obsoletos</b>
10	A-0	Audífono con radio	Compatible		7985	18,523.00	26508	12	222,276	Conforme
11	PT-0	Protectores de Tablet	Compatible			10,423.00	10423	6	62,538	<b>Deteriorado</b>
12	EB-0	Bumpers	Compatible		5340	53,458.00	58798	3.5	187,103	Conforme
13	CU-0	Cables de USB	Compatible		5000	37,954.00	32954	3.5	132,839	Conforme
14	CMJ-0	Cable Micro USB	Compatible	10000	15265	20,452.00	35717	4	81,808	Conforme
15	FC-0	Fundas de colores	Compatible		22354	39,874.00	62228	3.55	1,415,527	Conforme
16	PI-0	Protector para IP	Compatible	54895	38942	93,481.00	77528	7.4	6,917,594	Conforme
<b>Total</b>									<b>2,858767.40</b>	

Se presenta el detalle de la toma inventarios realizados por la empresa auditora. (Fuente: Registro de almacén, Elaborado por: Equipo de Investigación).

**Interpretación:** La tabla 3 es presentada por la empresa auditora, la cual nos presenta la toma de inventarios que la empresa realizó al cierre del ejercicio 2015 agregando las observaciones que se encontraron en cada producto.

**Tabla 4 Desvalorización de Existencias.**

Ítem	Código	Descripción	Marca	Valuación	Porcentaje de Desvalorización	Importe de la Desvalorización	Valor Actualizado	Observaciones
1	C-12	Cargadores Genéricos	Alcatel	45,302	60%	27,181	18,121	Deteriorado
2	EC-0	Acrílicos	Compatible	98,052	75%	73,539	24,513	Obsoleto
3	FC-0	Protector de celular	Compatible	81,710	80%	65,368	16,342	Obsoleto
4	PT-0	Protector de Tablet	Compatible	62,538	55%	34,396	28,142	Deteriorado
<b>Total</b>						<b>200,484</b>	<b>87,118</b>	

Se presenta el cuadro de la desvalorización de las existencias por obsoleto o deterioro realizada por la empresa auditora. (Fuente: Registro de almacén, Elaborado por: Equipo de Investigación).

**Interpretación:**

La tabla 4 nos presenta los productos obsoletos y desvalorizados que fueron observados en la tabla 3 en ella se puede observar que el valor que presenta de 200,484 soles se ve afectado por la desvalorización que han tenido los productos y ahora representan 87,118 soles.

**Tabla 5 Toma de Inventario Considerando la desvalorización de las Existencias al cierre del año 2015.**

Ítem	Código	Descripción	Marca	Unidades	Costo Unitario	Costo Total	Desvalorización	Valor Actualizado
1	CG-1	Cargadores Genéricos	Samsung	16 342	3.5	57,197		57,197.00
2	C-1.2	Cargadores Genéricos	Alcatel	13 728	3.3	45,302	<b>27,181.44</b>	18,120.96
3	C-1.3	Cargadores Genéricos	Nokia	15 689	3.6	56,480		56,480.40
4	CU9	Cargadores Universales	Genéricos	49 027	6	294,162		294,162.00
5	H-0	Handsfree (Audífonos)	Compatible	49 027	11	539,297		539,297.00
6	ES-0	Siliconas Estuches	Compatible	16 342	6	98,052		98,052.00
7	EC-0	Acrílicos Estuches	Compatible	16 342	6	98,052	<b>73,539.00</b>	24,513.00
8	L-0	Lector de memoria	Compatible	19 611	3.5	68,639		68,638.50
9	PC-0	Protector de celular	Compatible	16 342	5	81,710	<b>65,368.00</b>	16,342.00
10	A-0	Audífono con radio	Compatible	18 523	12	222,276		222,276.00
11	PT-0	Protectores de Tablet	Compatible	10 423	6	62,538	<b>34,395.9</b>	28,142.10
12	EB-0	Bumpers para celulares	Compatible	53 458	3.5	187,103		187,103.00
13	CU-0	Cables de USB decorativo	Compatible	37 954	3.5	132,839		132,839.00
14	CMJ-0	Cable Micro USB	Compatible	20 452	4	81,808		81,808.00
15	FC-0	Fundas de colores	Compatible	39 874	3.55	141,553		141,552.70
16	PI-0	Protector para IPAD	Compatible	93 481	7.4	691,759		691,759.40
				<b>TOTAL</b>		<b>2,858,767</b>	<b>200,484.34</b>	<b>2,658,283.06</b>

Se presenta el cuadro de la toma de inventario considerando la desvalorización de las existencias por obsoleto o deterioro realizada por la empresa auditora. (Fuente: Registro de almacén, Elaborado por: Equipo de Investigación).

### **Interpretación:**

La tabla N° 5 es presentada por la empresa auditora donde podemos observar que se ha incluido la desvalorización que las existencias han tenido, como se puede observar la empresa comercializadora tenía al cierre del ejercicio 2015 un costo total de 2,858,767 soles sin considerar la desvalorización de algunos productos la misma que representa 200,484.34 soles dando un valor actualizado al costo total de las existencias de 2,658,283.06 soles.

### **Segundo Objetivo Específico**

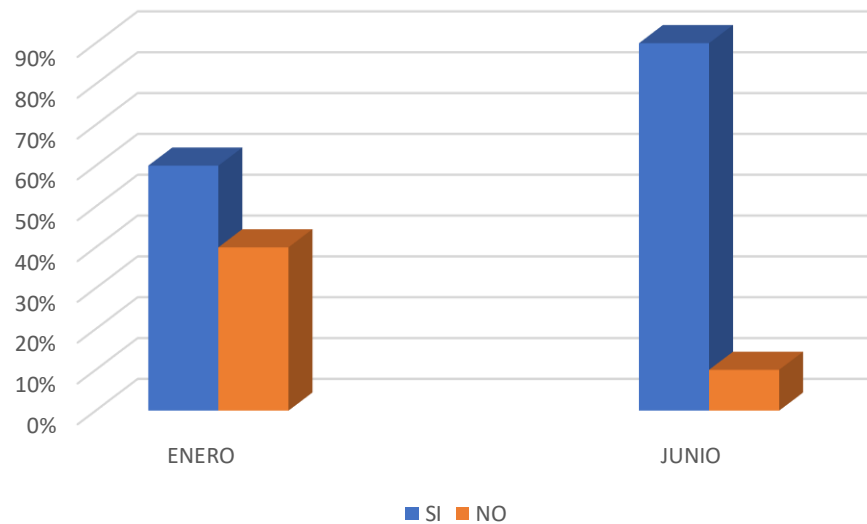
**Examinar si la auditoría de gestión contribuye en la mejora del control interno de las entradas y salidas de mercaderías de una empresa comercializadora del distrito del Cercado de Lima, año 2015.**

Para realizar el presente análisis se tomó en cuenta la información recolectada mediante la técnica de la encuesta que se realizó a los trabajadores.

1. ¿El registro de ingreso y salida de mercaderías lo realizan exclusivamente el personal del almacén?

**Tabla 6 Registro de ingreso y salida de mercaderías.**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>ENERO</b>	<b>JUNIO</b>
SI	<b>60%</b>	<b>90%</b>
NO	<b>40%</b>	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Figura 2 Registro de ingreso y salida de mercaderías.**

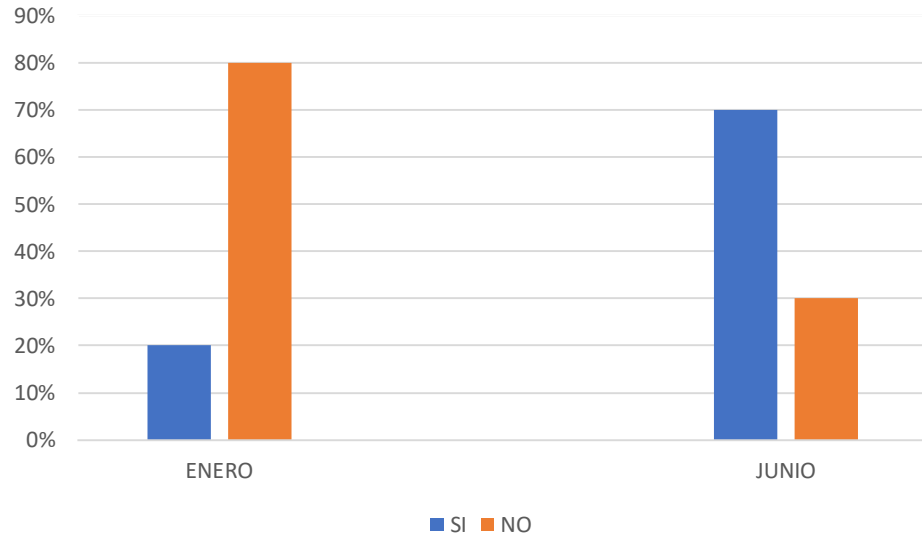
**Interpretación:**

En la figura 2, se observa que en el mes de enero el 60% de los encuestados menciona que el personal de almacén es el encargado de realizar los registros de ingreso y salida de mercaderías y el 40% menciona lo contrario asimismo en el mes de junio el 90% menciona que el personal de almacén es quien realiza el registro de las mercaderías.

2. ¿Realizan informes escritos de ingresos de mercaderías?

**Tabla 7 Informes de ingreso de mercaderías.**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>ENERO</b>	<b>JUNIO</b>
SI	<b>20%</b>	<b>70%</b>
NO	<b>80%</b>	<b>30%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Figura 3 Informes de ingreso de mercaderías.**

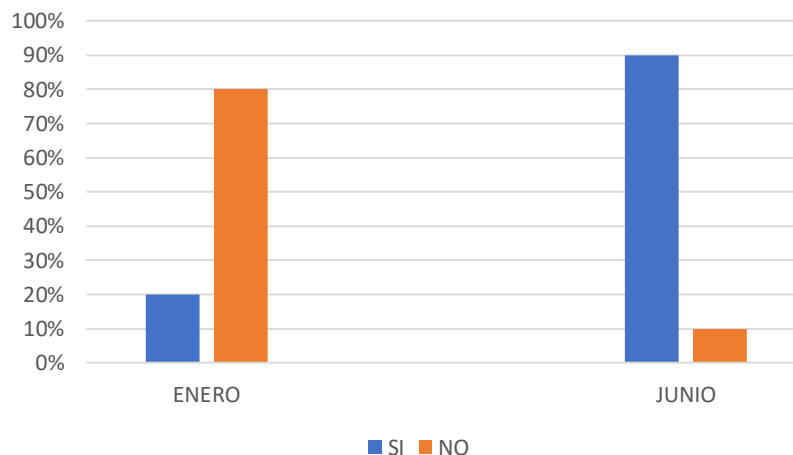
**Interpretación:**

En la figura 3, se observa que en el mes de enero el 80% de los encuestados mencionan que no realizan informes de ingreso de mercaderías se le informa de manera verbal al responsable del almacén y en el mes de junio el 70% menciona que si realiza informes de ingreso de la mercadería mientras el 30% menciona lo contrario.

3. ¿Se revisan los comprobantes de ingreso y salida de mercadería?

**Tabla 8 Revisión de comprobantes de ingreso y salida de mercadería.**

ALTERNATIVAS	ENERO	JUNIO
SI	20%	90%
NO	80%	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Figura 4 Revisión de comprobantes de ingreso y salida de mercadería.**

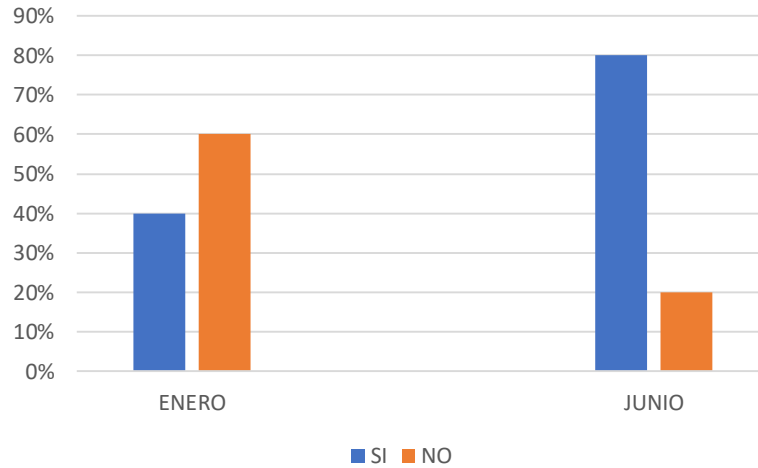
**Interpretación:**

En la figura 4 menciona que el 80% de los encuestados mencionan que no revisan los comprobantes de ingreso y salida de mercaderías debido a que no es parte de sus funciones y solo lo realizan el 20% mientras que en el mes de junio el 90% si revisa los comprobantes de ingreso y salida de las mercaderías mientras el 10% menciona lo contrario.

4. ¿Considera que la ubicación actual de las existencias facilita las salidas de las mismas?

**Tabla 9 Ubicación actual de las existencias facilita las salidas.**

ALTERNATIVAS	ENERO	JUNIO
SI	40%	80%
NO	60%	20%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Figura 5 Ubicación actual de las existencias facilita las salidas.**

**Interpretación:**

En la figura 5 se observa que en el mes de enero el 60% de los encuestados menciona que la ubicación actual no facilita las salidas debido a que los productos de mayor rotación se encuentran en los estantes finales del almacén y en el mes de junio el 80% de los encuestados considera que la ubicación actual de las existencias si tienen una buena ubicación facilitándoles las salidas de las existencias mientras el 20% menciona lo contrario.

De la entrevista realizada al responsable del almacén;

**¿Al momento del ingreso y salida de las existencias se archivan y se ingresan al sistema los documentos?**

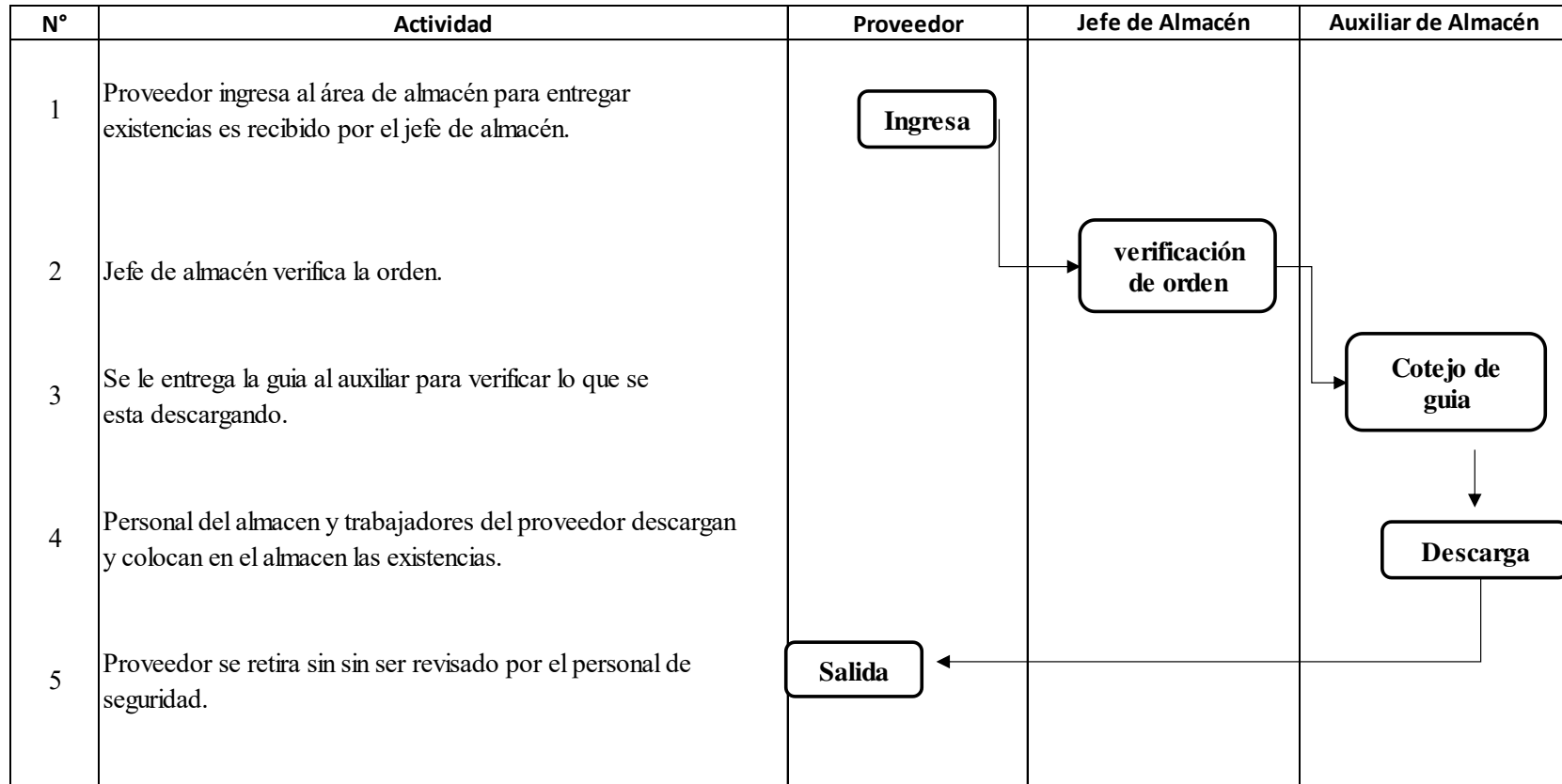
“No siempre los documentos son archivados he ingresados de manera oportuna por falta de tiempo del personal perdiéndose o traspapelándose algunos de ellos.” (Gerardo, comunicación personal, febrero 2016).

**Interpretación:**

El auxiliar del almacén hace referencia que parte de sus funciones es registrar el ingreso y la salida de las existencias y debido a la falta de tiempo no siempre se realiza en el momento oportuno por ello suelen traspapelarse o perderse los documentos.



**Flujograma de Recepción de Existencias antes de la auditoría**



**Figura 6 Procedimiento Actual de Recepción de Existencias.**

**Interpretación:** En la figura 6, se observa el procedimiento actual que tiene la empresa al momento de recepcionar las existencias del proveedor como se observa los trabajadores que están entregando las existencias tienen acceso al área de almacén y al momento de retirarse no son revisados por el personal de seguridad aumentando el riesgo de hurto o deterioro de las existencias.

### Objetivo General:

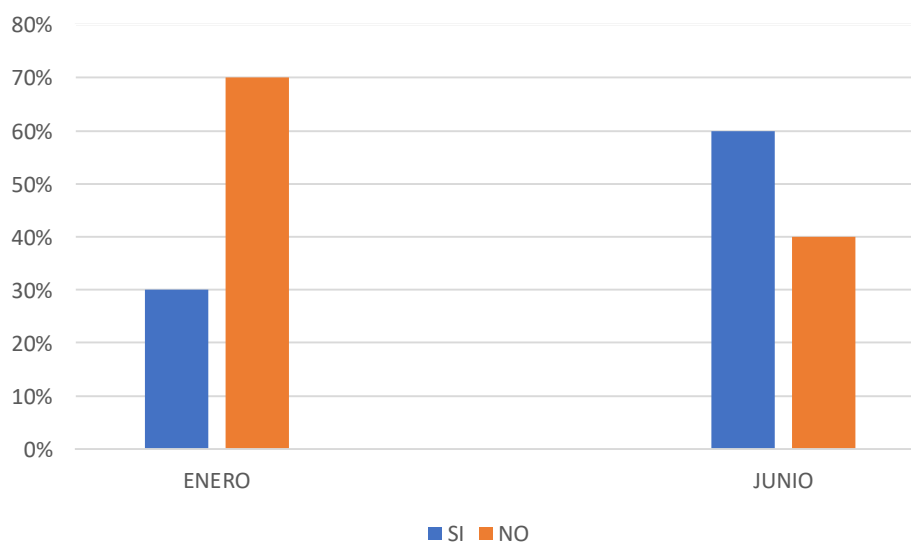
**Analizar si la auditoría de gestión ayuda en la mejora del control interno del área del almacén de una empresa comercializadora del distrito del Cercado de Lima, año 2015.**

Para realizar el presente análisis se tomó en cuenta la información recolectada mediante la técnica de la encuesta que se realizó a los trabajadores en dos fechas distintas.

#### 1. ¿Conoce la estructura orgánica del almacén?

**Tabla 10 Conocimiento de la estructura orgánica**

ALTERNATIVAS	ENERO	JUNIO
SI	30%	60%
NO	70%	40%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Figura 7 Conocimiento de la estructura orgánica.**

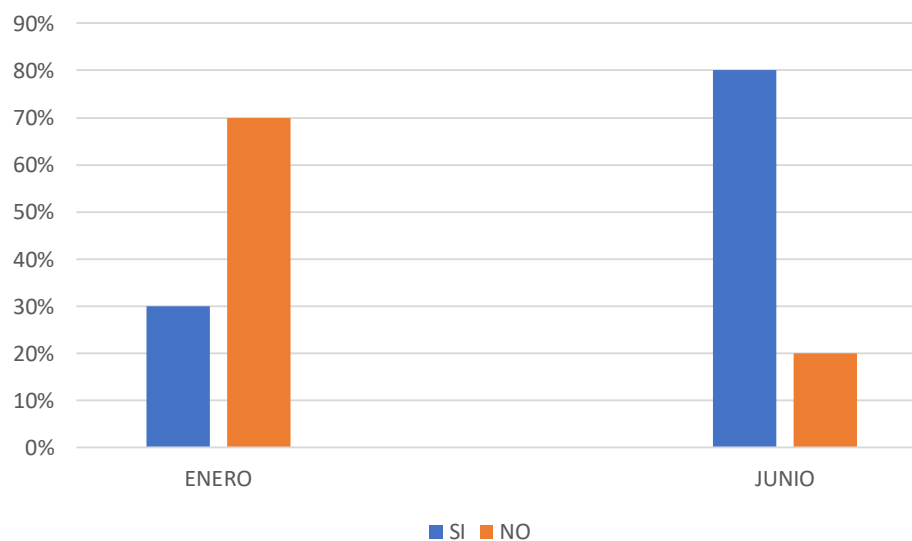
**Interpretación:**

En la figura 7 se observa que en el mes de enero solo el 30% de los trabajadores conocen la estructura orgánica del almacén y el 70% no lo conocen y en el mes de junio el 60% de los trabajadores conocen la estructura orgánica y el 40% mencionan no conocerlo.

2. ¿Conoce las funciones del almacén?

**Tabla 11 Funciones del almacén.**

ALTERNATIVAS	ENERO	JUNIO
SI	30%	80%
NO	70%	20%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Figura 8 Funciones del almacén.**

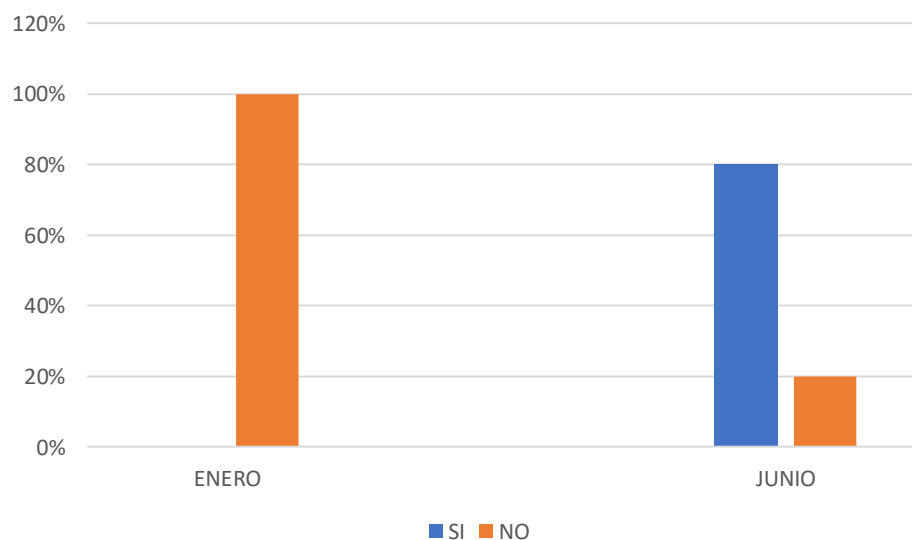
**Interpretación:**

En la figura 8 se observa que en el mes de enero solo el 30% de los trabajadores conocen las funciones del almacén y el 70% no lo conocen y en el mes de junio el 80% de los trabajadores conocen las funciones del almacén y el 20% menciona que no conocen las funciones.

3. ¿El área del almacén cuenta con un reglamento interno?

**Tabla 12 Reglamento interno del área del almacén.**

ALTERNATIVAS	ENERO	JUNIO
SI	0%	80%
NO	100%	20%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Figura 9 Reglamento Interno del área del almacén.**

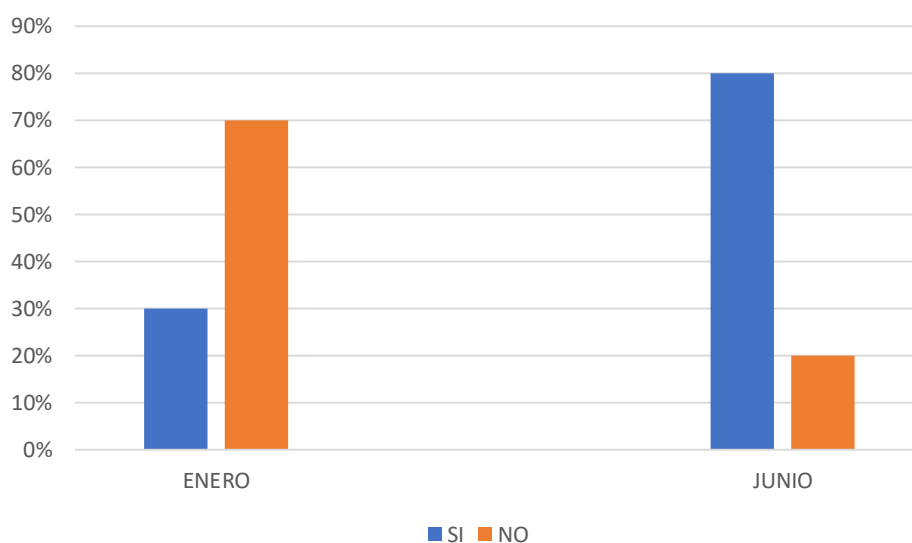
**Interpretación:**

En la figura número 9, se observa que en el mes de enero el 100% de los encuestados menciona que la empresa no cuenta con ningún reglamento interno para el área del almacén y en el mes de junio el 80% menciona que, si cuenta con un reglamento, aunque el 20% menciona que no.

4. ¿Considera que la señalización del almacén es óptima?

**Tabla 13 Señalización del área del almacén.**

ALTERNATIVAS	ENERO	JUNIO
SI	30%	80%
NO	70%	20%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Figura 10 Señalización del área de almacén.**

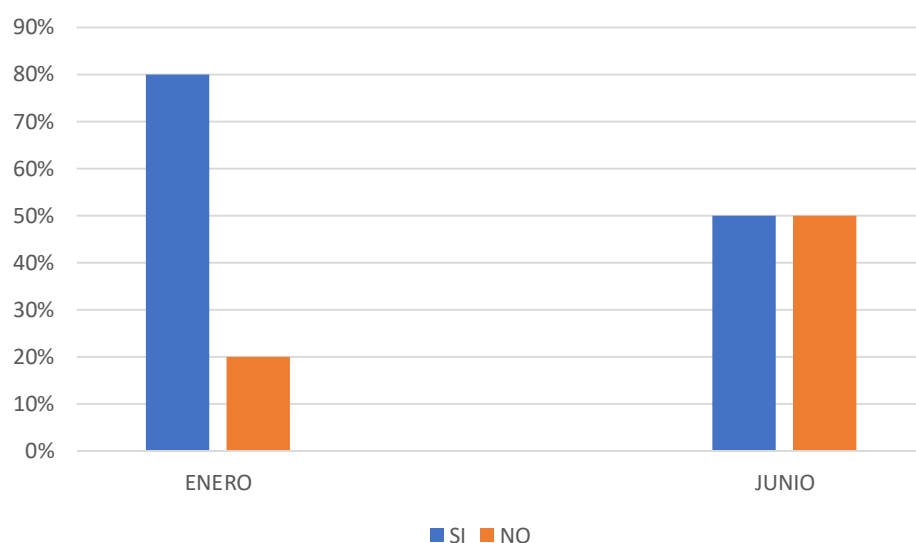
**Interpretación:**

En la figura número 10, se observa que en el mes de enero el 30% de los encuestados menciona que la empresa si cuenta con una buena señalización en el almacén y el 70% menciona lo contrario asimismo en el mes de junio el 80% menciona que la empresa si cuenta con una buena señalización y solo el 20% menciona que no.

5. ¿Durante el mes rota en los diferentes puestos de trabajo?

**Tabla 14 Rotación de los trabajadores durante el mes.**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>ENERO</b>	<b>JUNIO</b>
SI	<b>80%</b>	<b>50%</b>
NO	<b>20%</b>	<b>50%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Figura 11 Rotación de los trabajadores durante el mes.**

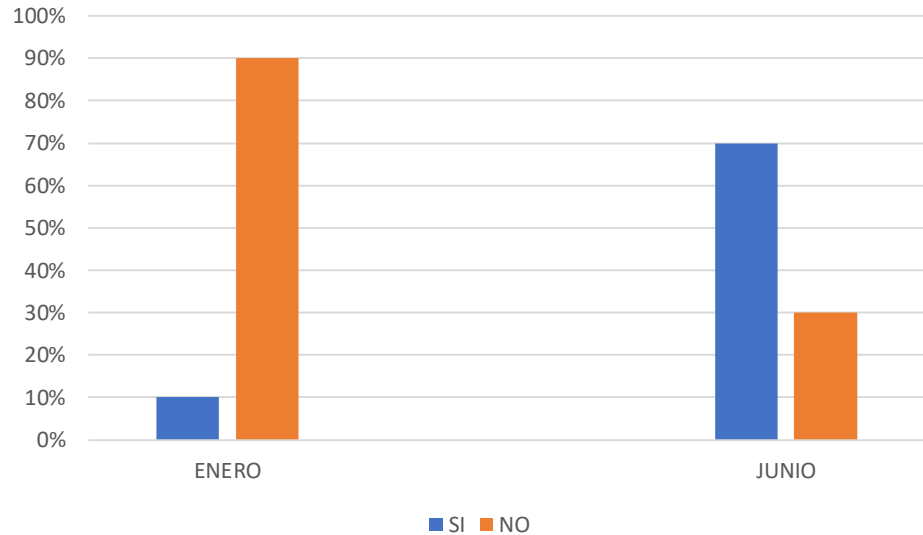
**Interpretación:**

En la figura número 11, se observa que en mes de enero el 80% de los trabajadores menciona que rota en el diferente puesto de trabajo durante el mes y el 20% menciona que no rota de su puesto de trabajo mientras en el mes de junio solo el 50% rota de sus puestos de trabajo.

6. ¿Realizan capacitaciones al personal periódicamente?

**Tabla 15 Capacitaciones al personal periódicamente.**

ALTERNATIVAS	ENERO	JUNIO
SI	10%	70%
NO	90%	30%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Figura 12 Capacitaciones al personal periódicamente.**

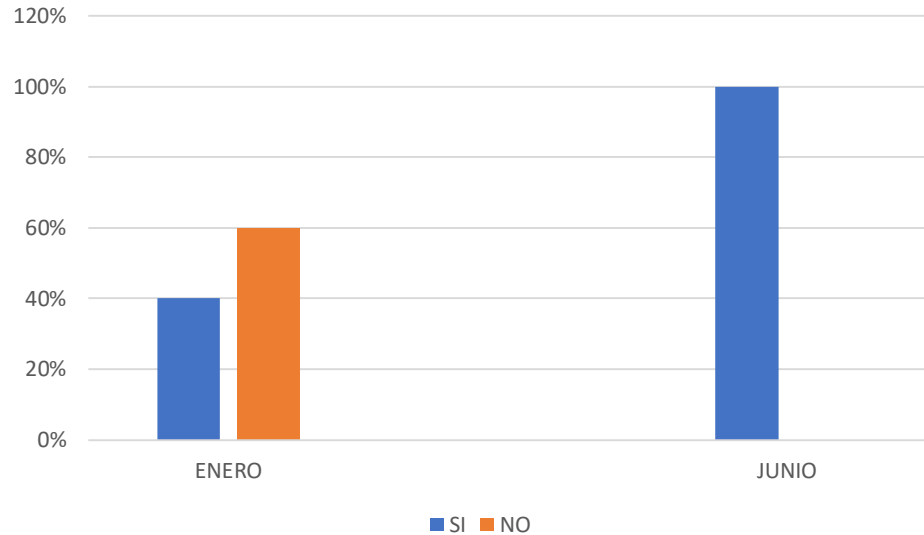
**Interpretación:**

En la figura 12, se observa que en el mes de enero el 90% de los trabajadores mencionan que no reciben capacitaciones para el desarrollo de sus actividades dificultándoles desarrollar de manera correcta sus funciones a diferencia del 10% menciona que si recibe capacitaciones cuando realiza una nueva función en el mes de junio el 70% menciona que si recibe capacitaciones de manera periódica a diferencia del 30% que menciona lo contrario.

7. ¿El almacén es de acceso restringido?

**Tabla 16 Acceso restringido al área del almacén.**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>ENERO</b>	<b>JUNIO</b>
SI	<b>40%</b>	<b>100%</b>
NO	<b>60%</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



**Figura 13 Acceso restringido al área del almacén.**

**Interpretación:**

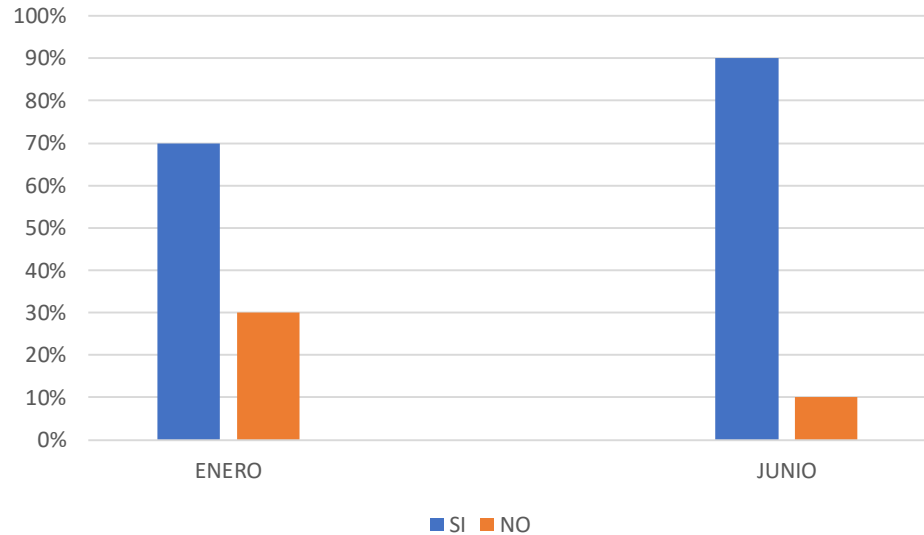
En la figura 13, se observa en el mes de enero que el 60% de los encuestados mencionan que el almacén es de acceso libre no cuentan con ninguna restricción, los trabajadores y proveedores ingresan y salen sin ser revisados mientras en el mes de junio el 100% de los trabajadores mencionan que el almacén es de acceso restringido.

8. ¿Verifican las condiciones de las existencias de manera periódica?

**Tabla 17 Verificación de las condiciones de las existencias.**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>ENERO</b>	<b>JUNIO</b>
SI	<b>70%</b>	<b>90%</b>
NO	<b>30%</b>	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>





**Figura 14 Verificación de las condiciones de las existencias.**

**Interpretación:**

En la figura 14, se observa que en el mes de enero el 70% de los encuestados mencionan que si se verifican las condiciones de las existencias de manera periódica a diferencia del 30% que menciona lo contrario y en el mes de junio 90% menciona que si se realizan de manera periódica las verificaciones de las condiciones de las existencias y solo el 10% menciona lo contrario.

**5.2 DISCUSIÓN**

El presente estudio tiene como objetivo general analizar si la auditoría de gestión ayuda en la mejora del control interno del área del almacén de una empresa comercializadora del distrito del Cercado de Lima, año 2015. Para ello se tomó en cuenta la problemática y los objetivos específicos para obtener los resultados.

Blanco (2012) nos menciona que la auditoría de gestión analiza las prácticas de administración de una empresa cuyos resultados deben ser objetivos, comparando las causas de las ineficiencias y sus efectos que estas podrían causar sino son tomadas con severidad.

En la auditoría de gestión que se realizó al control interno del área del almacén se aplicó las técnicas del cuestionario, entrevistas y el análisis documental.

En el objetivo específico N° 1 de acuerdo a los resultados obtenidos en la auditoría de gestión, se detectó que la empresa carece de manual y reglamento a seguir cuando se realiza la toma física de inventarios este proceso se desarrolló a través de la experiencia de los trabajadores, el análisis de los documentos al cierre del ejercicio 2015 se obtuvieron las tablas 2 y 3 donde al compararlas se observa que no hay una adecuada toma de inventarios, han considerado aquellos productos que se encuentran obsoletos y deteriorados afectando el valor real de las existencias, así mismo en la tabla 4 se da a conocer la desvalorización de las existencias por obsoletas y deterioradas con un monto que asciende a S/200,484.00 afectando el valor y la tabla 5 refleja el valor real de las existencias al cierre del ejercicio del año 2015 por un monto de S/ 2,658,283.06.

Anaya (2008) nos menciona que el control interno de almacenes se basa principalmente en respaldar la exactitud entre las existencias físicas de productos almacenados y los registros correspondientes de los mismos en el informático o administrativo correspondiente.

Asimismo, el objetivo específico N° 2, realizada la auditoría de gestión que se aplicó al control interno de las entradas y salidas de las existencias del área de almacén se detectaron falencias que fueron comunicadas a la empresa, las cuales fueron aplicadas proporcionando una adecuada gestión de la mercadería pudiéndose ver mejoras en los resultados tal como lo muestran las encuestas realizadas en el mes de enero y junio respectivamente donde se puede apreciar una variación de las mismas, en enero solo el 60% menciona que los registros de ingreso y salida de las existencias exclusivamente lo realizaban el personal de almacén que después de la auditoría en el mes junio el 90% de los trabajadores del almacén demostraron ser más eficientes. Se demostró que el problema se debía a la falta de manuales y procedimientos de funciones no quedaba claro quien tenía la responsabilidad, debido a la rotación del personal en las diferentes áreas no todos los trabajadores informaban los ingresos de mercadería tal como se observa en la tabla N° 7 que en el mes de enero solo 20% menciona que realizaba los informes escrito de ingreso de mercaderías viendo una mejora en el mes de junio donde el 70% de los trabajadores realizaban los informes escritos y por otro lado solo el 30% de manera oral le informan al encargado del área del almacén.

Del mismo modo, los resultados de la tabla N° 8 nos da a conocer que en el mes de enero solo el 20% de los trabajadores revisaban los comprobantes de ingreso y salida de mercaderías debido a que mencionaban que no era parte de sus funciones y no habían sido capacitados y que después realizada la auditoria de gestión en el mes de junio los resultaos cambiaron a un 90% que si revisaban los comprobantes de ingreso y salida de las existencias reduciendo la posibilidad de recepcionar o despachar de manera errónea los pedidos.

Así mismo la tabla N° 9 nos muestra que en el mes de enero el 60% de los encuestados menciona que la ubicación actual no facilita las salidas debido a que los productos de mayor rotación se encuentran en los estantes finales del almacén y en el mes de junio el 80% de los encuestados considera que la ubicación actual de las existencias si tienen una buena ubicación facilitándoles las salidas de las existencias.

Por otra parte, el flujograma en la figura N° 6 revela un control ineficiente durante el proceso de recepción de las existencias el auxiliar del almacén hace referencia que parte de sus funciones es registrar el ingreso y la salida de las existencias en el sistema informático del almacén y debido a la falta de tiempo no siempre se realiza en el momento oportuno por ello suelen traspapelarse o perderse los documentos y cuando el proveedor entrega la mercadería al almacén se observó que muchos de los trabajadores tienen acceso al área al momento de retirarse no son revisados por el personal de seguridad aumentando el riesgo de hurto o deterioro de las existencias.

De manera general después de la aplicación de la auditoria de gestión al área del almacén se pudieron detectar falencias que pudieron ser corregidas como se muestra en la tabla N°12 donde en el mes de enero la empresa no contaba con reglamento interno en el área de almacén ello conllevaba a resolver los conflictos y procedimientos de acuerdo a su experiencia.

Esta situación cambio en el mes de junio donde la empresa no solo contaba con reglamento sino los trabajadores lo conocían, asimismo mejoro la señalización dentro del almacén de 30% a un 80% ello ayuda a que ubiquen de manera más rápido las mercaderías agilizando el despacho de las mismas tal como lo muestra tabla N° 13, la rotación de los trabajadores disminuyo de 80% a 50% tal como se observa en la tabla N°14 y la capacitación del personal en sus funciones mejoro de un 10% en enero a un 70% en junio estas acciones ayudan a los trabajadores a desempeñar de

mejor manera sus funciones, la tabla N° 16 nos muestra que en enero el 40% de los trabajadores solo consideraba que el almacén era de acceso restringido a diferencia que en el mes de junio el 100% de los trabajadores sabían que el almacén era restringido y se daba acceso solo al personal del área.

La auditoría está orientada a identificar y mitigar los riesgos siguiendo normas, políticas, procedimientos entre otras herramientas, esto ayudo a prevenir, detectar, minorizar, errores y fraudes, contribuyendo a los objetivos del negocio y así la gerencia tenga un panorama global sobre la administración dando a conocer los diferentes problemas existentes en el área del almacén para su corrección y mejora tal como se ha demostrado.

**CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES**

## 6.1 CONCLUSIONES

Concluimos lo siguiente en base a nuestro trabajo de investigación:

- La auditoría de gestión que se realizó al conjunto de acciones, normas, políticas, procedimientos entre otras herramientas del área del almacén ayudó a prevenir, detectar, minorizar errores y fraudes, contribuyendo a la gerencia un panorama global sobre la administración dando a conocer los diferentes problemas existentes en el área del almacén y de esta manera poder corregirlos.
- Toda empresa debe tener conocimiento del valor real de sus existencias y ellas deben ser confiables debido a que el inventario representa la parte más importante de una empresa comercial, al término de la auditoría de gestión se detectó una deficiencia e ineficacia en el proceso de la toma de inventarios, debido a la falta de manuales de procedimientos, reglamentos, capacitaciones entre otros, dando como consecuencia una pérdida para la empresa por lo mencionado podemos mencionar que la auditoría si ayudo a detectar las falencias en toma de inventarios.
- Las entradas y salidas de las existencias dentro del almacén, deben de ser de forma continua obteniendo una rápida rotación, para evitar que las existencias queden obsoletas o deterioradas, para ello el almacén debe de cumplir con su función de custodiar, proteger y controlar el stock físico asimismo la información de los registros del almacén deben de reflejar de manera confiable, cuanto y que tipos de existencias posee una empresa, siendo útil y verificable, de esta manera ayuda a detectar los posibles fraudes y errores, ya que representan los hechos económicos de una empresa comercializadora.

Tras la aplicación de la auditoría de gestión al área del almacén de la empresa comercializadora ayudo a detectar la falta de reglamento, señalización, personal no capacitado en sus funciones, acceso no restringido, deficiencia en el sistema ya que no facilita ni agiliza el registro; la rotación del personal conlleva también a una falta de responsabilidad directa al no revisar, registrar y archivar los comprobantes de ingresos y salidas en el momento oportuno, generando la

perdida de documentos. Todas estas falencias traen como consecuencia que aumente el riesgo de hurto, deterioro, daños, problemas para localizar la mercadería y el flujo que debería de haber en las entradas y salidas de las existencias en el área del almacén

## **6.2 RECOMENDACIONES**

Finalizando el trabajo de investigación se alcanzan las siguientes recomendaciones.

- Se recomienda evaluar las diversas herramientas de control que usa la empresa comercializadora en el área del almacén, para que de esta manera la gestión o administración mejore de manera constantes y logre los objetivos establecidos por la empresa.
- Se recomienda examinar de manera constante el procedimiento de la toma de inventarios y de esa manera evitar cometer los errores detectados.
- Se recomienda la implementación de los reglamentos, normas, manuales de procedimientos y realizar evaluaciones de manera constante a la gestión del almacén; ya que no solo el tener un reglamento interno, señalizaciones óptimas, capacitaciones al personal ayudan a mejorar el ingreso y la salida de las existencias, sino el cumplimiento de ellas.

## REFERENCIAS

- Alberto, R. G. (1997). *Metodología de la investigación científica*. Lima.
- Alceides, Q. C. (2009). *¿Que es el control interno?* Bogota: Ecoe Ediciones.
- Anaya, T. J. (2008). *Almacenes, analisis diseño y organización*. Madrid: Esis.
- Antony, R. (2010). *Sistemas de control de gestión* . Lima: Pacifico.
- Arias, F. G. (2006). El proyecto de investigación: *introducción a la metodología científica* (5ª ed.). Caracas: Eposteme.
- Arteaga, E., Vera, V. S. y Visueta, E. L. (2011). *Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ* (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/1681>
- Barrenos, C. A. (2013). *Diseño de un sistema de control interno para el manejo de las cuetas por cobrar de la empresa Mildeportes S.A.* (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/4222>
- Bravo, S. (2013). *Metodos de investigación* . Madrid: Sintesis.
- Chavarria, C. (2014). *Auditoría administrativa*. Madrid: Digital.
- Claros, R. y. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. Lima: Instituto Pacifico.
- Coalla, M. (2017). *Gestión de inventarios*. Madrid: Paraninfo.
- Cortes, Z. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios*. Medellin: Esumer.
- Dueñas, M. M. (2010). *Control interno y administracion de riesgo en la gestión pública*. Lima: Marketin Consultores S.A.
- Esposito, E. D. (2009). Apoyo a la evaluacion. *Sistema Informatico*, 29.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales* . Bogota: Ecoe ediciones.
- Fernandez, F. (2012). *Manual para la formacion del auditor en prevención* . México: Lex Nova.



- Fernández, T. (2005). *Estadística descriptiva una invitación a la investigación*. Lima: Lumbreras Editores.
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Gaitan, E. (2011). *Componentes del control interno*. Lima: Trillas.
- Gutierrez A. D. (2013). *Auditoria un enfoque práctico*. España: Paraninfo.
- Lascalle, G. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid: Editex.
- Luna, B. (2012). *Normas y procedimientos de la auditoría integral*. Bogota: Eco Ediciones.
- Lybrand, C. (2013). *Los nuevos conceptos del control interno*. Madrid: Diaz de santos.
- Mantilla, A. (2009). *Auditoría del control interno*. Bogota: Eco Ediciones.
- Miranda, M. E. (2014). *La auditoría de gestión y su impacto en la toma de decisiones en la cooperativa de ahorros y crédito 1 de Julio Ltda., en el año 2013* (tesis de grado). Recuperado de <http://redi.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20405>
- Misari, M. A. (2012). *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita* (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/570>
- Morales, T. A. (2010). *Mejores prácticas de educación financiera aplicadas a productos de crédito en el mercado chileno* (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/103928>
- Morice. E. (1994). *Diccionario de estadística*. México: Continental.
- Morillo de Diego, A. (2015). *Diseño y organización del almacén*. Madrid: Nobelsa.
- Moscoso, C. (2010). *Auditoría financiera*. Lima: Pacifico.
- Niño, R. (2011). *Metodología de la investigación: diseño y ejecución*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Perdiguero, M. A. (2017). *Diseño y Organización del Almacén*. Bogota : IC Editorial.
- Ricardo, C. J. (2012). *El buzón de Pacioli*. Buenos Aires.

- RivasPlata, J. L. (2016). *Auditoría de gestión como herramienta para el mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa de transporte de turismos DIAS SA*. (tesis de grado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/>
- Roberto, H. S. (2012). *Metodología de investigación*. México.
- Soto, C. (2013). *Costo para Pyme*. Bogotá: Eco ediciones.
- Tamayo, M. (2013). *El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. México: Limusa.
- Valencia, J. R. (2010). *Administración de pequeña y medianas empresas*. España: Cengage Learning.
- Vidal, J. A. (2004). El control interno, la garantía del sistema contable para la gestión y auditoría. *Partida Doble. Revista de Contabilidad, Auditoría y Empresa*, (153), 98-113.
- Zeballos, C. E. (2011). *Contabilidad general*. Arequipa, Perú: Juve EIRL.

## **ANEXOS**

## ANEXO A Cuestionario del Control Interno

ORGANIZACIÓN		SI		NO	OBSERVACIONES
1	¿Conoce la Visión, misión y objetivos de la empresa?				
2	¿La empresa tiene organigrama?				
3	¿Existe un reglamento interno de la empresa?				
4	¿Conoce la estructura organica y las funciones del almacén?				
5	¿esta capacitado el trabajador del area del almacen?				
6	¿ Durante el mes rota en los diferentes puestos de trabajo?				
7	¿Conoce las funciones que tiene como trabajador?				
AMBIENTE DE CONTROL					
8	¿El área del almacén cuenta con reglamento interno?				
9	¿Realizan capacitaciones al personal periódicamente?				
10	¿La señalización del almacén es óptima?				
11	¿Considera que la ubicación actual de las existencias facilita las salidas de las mismas?				
12	¿Se capacita al personal nuevo?				
EVALUACION DE RIESGOS					
13	¿El almacén es de acceso restringido?				
14	¿Verifican las condiciones de las existencias de manera periodica?				
15	¿Cuenta con póliza de seguros por concepto de incendio y robo?				
16	¿Cuenta con póliza de seguros contra todo riesgo?				
ACTIVIDADES DE CONTROL					
17	¿El registro de ingreso y salida de mercaderías lo realizan el personal del almacén?				
18	¿Utilizan documentos pre numerados para el ingreso y salida de las mercaderías?				
19	¿el acceso a los registros de inventario estan restringidos?				
INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
20	¿Realizan informes de ingresos de mercaderías?				
21	¿Cuenta con un manual para la toma de inventarios?				
22	¿Se realizan informes por los sobrantes y faltantes de mercaderías?				
23	¿Existe un manual de procedimientos para la toma de inventarios?				
MONITOREO					
24	¿Supervisan el cumplimiento de las funciones que tiene como trabajador?				
25	¿El ingreso de mercadería estan previamente autorizadas?				
26	¿Se revisan los comprobantes de ingreso y salida de mercadería?				

### Observaciones:

La consolidación de los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas al personal se elaboró el presente cuestionario. Las encuestas en total fueron 10 incluyendo al gerente de la empresa.

## **ANEXO B**

### **Entrevistas**

#### **ENTREVISTA AL GERENTE**

**1. ¿Cuál es su nombre y su puesto de trabajo?**

Mi nombre es Gustavo Rojas soy el responsable legal y gerente de la empresa tal como se detallan en los estatutos.

**2. ¿Cuáles son los objetivos de su puesto de trabajo?**

Tengo diversos objetivos como trabajador entre ellos esta:

- Velar por el cumplimiento de la misión que tiene la empresa.
- Cumplir las metas que se ha propuesto la empresa
- Proporcionar un ambiente óptimo para los colaboradores de la empresa.
- Hacer crecer las utilidades según las proyecciones de la empresa.
- Ejercer la representación jurídica de la empresa Import Yoveca EIRL de acuerdo con los estatutos legales.

**3. ¿Cuáles son sus principales funciones?**

- Autorizar los contratos de inversión y gastos conforme a las necesidades de la empresa.
- Nombrar, contratar, promover, trasladar, permutar y destinar el personal de la Empresa.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades generales de la empresa.
- Coordinar con todas las áreas.
- Diseñar, desarrollar y supervisar el cumplimiento de las normas y de las políticas de la empresa.
- Mantener estrecha relación con el personal subalterno y fomentar que dicha relación sea de beneficio constante para la empresa.
- Mantener vigilancia sobre los resultados financieros de la empresa, dictando las normas para el cumplimiento de las metas organizacionales.
- Velar por el cumplimiento de la visión y misión de la empresa buscando lograr los objetivos establecidos.

**\*El cargo es desempeñado por el dueño de la empresa.**

## **ENTREVISTA AL CONTADOR**

**1. ¿Cuál es su nombre y su puesto de trabajo?**

Mi nombre es Juan Angulo soy el contador de la empresa.

**2. ¿Cuáles son los objetivos de su puesto de trabajo?**

Como contador de la empresa estoy a cargo del control y registro de todas las operaciones contables de movimientos financieros y fiscales de la empresa.

**3. ¿Cuáles son sus principales funciones?**

Mis principales funciones son las siguientes:

- Recoger la información, clasificarlas, ordenar, registrar y presentar la información financiera que se genera en la empresa.
- Desarrollar el procedimiento, registro contable de la importación.
- Establecer procedimientos para la toma de inventarios que permiten recoger información oportuna, detallada e importante para la gerencia.
- Implementar medidas de control interno que garantice y eviten riesgo a las existencias.
- Elaborar registros y formatos necesarios para el control de la información.
- Presentar información financiera periódicamente.
- Controlar y efectuar los registros de los movimientos financieros de la empresa, tales como pago de sueldos, compras, gastos de operación, distribución y otros.

## **ENTREVISTA AL RESPONSABLE DE ALMACÉN**

**1. ¿Cuál es su nombre y su puesto de trabajo?**

Mi nombre es Daniel Mercado soy el responsable de almacén.

**2. ¿Cuál es el propósito principal de su puesto de trabajo?**

Cómo responsable del área del almacén mi función principal es disponer y facilitar la ubicación de las existencias, resguardar los mecanismos de control que usan dentro del área, así como también coordinar y registrar todos los ingresos y salidas de las existencias dentro del área del almacén.

**3. ¿Cuáles son sus principales funciones?**

Mis principales funciones son las siguientes:

- Control del ingreso y salidas de las existencias del área del almacén.
- Verificación de las medidas de seguridad en el área, para la prevención de hurtos o pérdidas de la mercadería.
- Conservación de las existencias de forma adecuada y la reposición de ella de manera pronta y oportuna según las necesidades del área de ventas. □  
Mantener en correctas condiciones el almacenamiento de las existencias y de esa forma evitar incendios y/o deterioros de la mercadería.
- Restringir el paso u acceso de las personas al área del almacén.
- Proveer información oportuna sobre las existencias, valores reales, como la condición en la que se encuentran.
- Administrar los inventarios de la mercadería, como su disponibilidad física, salidas, las condiciones en la que se encuentra, como también el conteo físico de inventarios.

**4. ¿Cuentan con un manual para la toma física de inventarios?**

No, la empresa no tiene ningún manual ni reglamento lo realizamos a través de la experiencia que tenemos

**5. ¿Cuáles es la secuencia que utilizan actualmente para la toma de inventarios?**

Para realizar la toma de inventarios realizamos los siguientes pasos:

- Determinar el día y la hora más apropiada para la toma de inventarios.
- Reconocer la correcta ubicación de la mercadería dentro del almacén.
- Asignar el trabajo que debe hacer cada participante en la toma de inventarios.
- Terminado el recuento emitir el informe
- Una vez contado, tener la seguridad de que cada grupo no va a repetir el conteo porque inmediatamente puede iniciar atrás de ellos, la entrada y salida de mercancía.

## 6. ¿Qué control interno tienen en el almacén a la toma física de inventarios?

- Acomodar los productos al ser contados. Lograr que el conteo sea realizado de manera ágil, oportuna, confiable y segura. Los artículos que tengan las mismas características deben encontrarse en un mismo lugar.
- Reconocer las existencias en tránsito de compra y de venta.
- Apartar las existencias facturadas que no hayan sido entregadas.
- Identificar las existencias recibidas que no se encuentren registradas.
- El día que se realiza la toma física de inventarios deben estar registradas en su totalidad las entradas y salidas de existencias del Almacén.
- Antes de dar inicio a la toma física de inventarios de debe realizar un corte al documento de ingreso y salidas de las existencias, guardando una fotocopia del siguiente documento en blanco (no utilizada). Comprobando que el último movimiento fue registrado en almacén.
- Marcar previo al conteo, áreas que correspondan a cada pareja, con claves que determinan los grupos de trabajo, separadas por grupos de artículos de tal manera que no se invadan los territorios de cada uno.
- Verificar la autenticidad del producto: Que sea el producto que se menciona y que esté debidamente y en su totalidad (especialmente cuando está cerrado, cubierto o empacado).
- Marcar cada área que haya sido contada (anaquel, pared, piso, etc. con etiquetas, masquen tape, marcador, pintura, etc.) para no repetir el conteo.

### **Conclusiones:**

El procedimiento que se realiza para la toma física de inventarios no se encuentra de manera escrita. El mismo fue descrito por el personal según se han realizado los conteos anteriores.

Las normas de control interno para el conteo de inventarios tampoco se encuentran documentadas.



## **ENTREVISTA AL AXILIAR DE ALMACEN**

### **1. ¿Cuál es su nombre y su puesto de trabajo?**

Mi nombre es Gerardo

### **2. ¿Cuál es el propósito principal de su puesto de trabajo?**

Servir de ayuda en el área de almacén, me encuentro a disposición del encargado de almacén.

### **3. ¿Cuáles son sus principales funciones?**

- Recepción de la mercadería.
- Cotejar de la guía de remisión y documentos de la mercadería.
- Conteo de la mercadería para dar conformidad.
- Ubicar la mercadería según el código correspondiente.
- Despacho de la mercadería según lo solicita el área de ventas.

### **4. ¿Al momento del ingreso y salida de las existencias se archivan y se ingresan al sistema los documentos?**

No siempre los documentos son archivados he ingresados de manera oportuna por falta de tiempo del personal perdiéndose o traspapelándose algunos de ellos.

### **Conclusiones:**

Los documentos de recepción de mercadería no son archivados ni ingresados al sistema en el momento indicando, traspapelándose algunos de ellos.

Por falta de espacio algunas mercaderías con similitud son almacenadas juntas.

## ANEXO C Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿De qué manera la auditoría de gestión ayuda en la mejora del control interno del área del almacén de una empresa comercializadora?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Analizar si la auditoría de gestión ayuda en la mejora del control interno del área del almacén de una empresa comercializadora del distrito de Cercado de Lima, año 2015.</p>	<p><b><u>Variables</u></b></p> <p>V.I.:Auditoría de Gestión V.D: Control Interno del área del almacén.</p> <p><b><u>Dimensiones</u></b></p> <p>Toma de Inventarios Entradas y salidas de Mercaderías</p>	<p><b><u>Enfoque</u></b></p> <p>Mixto</p> <p><b><u>Tipo</u></b></p> <p>Descriptivo</p>
<p><b><u>Problema Específico</u></b></p> <p>P.E.1 ¿De qué manera la auditoría de gestión mejora el control interno en la toma de inventarios físicos de una empresa comercializadora del distrito de Cercado de Lima, año 2015?</p> <p>P.E.2 ¿De qué manera la auditoría de gestión mejora el control interno de las entradas y salidas de mercaderías de una empresa Comercializadora del distrito de Cercado de Lima, año 2015?</p>	<p><b><u>Objetivo Específico</u></b></p> <p>O.E.1 Identificar si la auditoría de gestión ayuda de gestión ayuda en la mejora del control interno en la toma de inventarios físicos de una empresa comercializadora del distrito del Cercado de Lima, año 2015.</p> <p>O.E.2 Examinar si la auditoría de gestión contribuye en la mejora del control interno de las entradas y salidas de mercaderías de una empresa comercializadora del distrito de Cercado de Lima, año 2015.</p>	<p><b><u>Dimensiones</u></b></p> <p>Toma de Inventarios Entradas y salidas de Mercaderías</p>	<p><b><u>Población y Muestra</u></b></p> <p>La población esta conformada por los 10 trabajadores de la empresa. Teniendo en cuenta que la población era limitada, no se tomó una muestra, se realizó la investigación a toda la población con el objetivo de tener un conocimiento general de la empresa.</p> <p><b><u>Técnicas de Recolección de Datos</u></b></p> <p>Entrevista Encuesta Análisis Documental</p>