



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
Y COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Propuesta para la mejora del Control Interno en el área de
Compra de la Empresa Distribuidora Ekama S.A ,2017**

Para optar el título profesional de Contador Público

AUTOR

Br. Ramos Rojas, Fiorella Lesly

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA

Implementación de estrategias vinculadas a mejorar el Control Interno
y Auditoría Integral de las Empresas en función a sus necesidades
Análisis del mercado de capitales y Valorización de las empresas en
su situación actual- Implementación y Mejoras

**LIMA – PERÚ
2017**

**Propuesta para la mejora del Control Interno en el área de
Compra de la Empresa Distribuidora Ekama S.A. ,2017”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Edwin Vásquez Mora

Secretario

Mg. Fernando Nolazco Labajos

Vocal

Mtro. Bernabe Esteban Garnique Cruz

Asesor temático

Mg. Fredy Fonseca Chávez

Dedicatoria

Agradezco este trabajo a mis padres porque siempre estuvieron hay dándome ánimos en todos los aspectos a los profesores que aportaron con el conocimiento para desarrollar e implementa cada uno de los acontecimientos.

Agradecimientos

Agradezco en este trabajo al profesor Alfredo Paredes Guerra. por su desinteresado e incondicional apoyo para la realización del presente proyecto.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

La presente investigación titulada “Propuesta para la mejora del Control Interno en el Área de Compra de la Empresa Distribuidora Ekama S.A ,2017”, ha sido efectuada con el objetivo de optimizar el funcionamiento del sistema de control interno del área de compras de una empresa distribuidora de vinos con sede principal en el distrito de Miraflores, en Lima, el cual busca hacer que dicha área supere limitaciones que han puesto a la empresa en situaciones difíciles; esta investigación se ha llevado a cabo a fin de dar cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener con el propósito de optar el Título de Contador Público.

Consta de ocho capítulos, estructurados como a continuación se indica: el Capítulo I correspondiente al Problema de la Investigación, que incluye la identificación y formulación del problema, así como el establecimiento de los objetivos y justificación de la investigación; el Capítulo II correspondiente al Marco Teórico Metodológico, donde se conceptualizan las categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes, así como los antecedentes de la investigación, la descripción de la unidad de análisis, los instrumentos y técnicas, así como los procedimientos y métodos de análisis; el Capítulo III corresponde la Empresa, en el cual se describe la información, proyectos y perspectivas de la empresa; en el Capítulo IV contiene los resultados del trabajo de campo, el cual incluyen los diagnósticos cuantitativos, cualitativos y la triangulación de datos; el Capítulo V detalla la Propuesta de la Investigación mediante la presentación de los fundamentos, objetivos, plan de acción, viabilidad y validación de la propuesta; el Capítulo VI contiene la discusión y el Capítulo VII contiene las conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas. El capítulo VIII, se encuentran las referencias de libros, textos y tesis empleadas para la presente investigación. Al final se adjuntan los anexos afines a la descripción de la investigación, así como la etapa de categorización, los instrumentos que fueron utilizados, las fichas de validación de instrumentos, y también las respectivas fichas de validación de la propuesta.

Autora. Fiorella Lesly Ramos Rojas

DNI: 48025337

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras	xii
Índice de Cuadros	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	xvi

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación	19
1.1.1 Identificación del problema ideal	19
1.1.2 Formulación del problema	21
1.2 Objetivos	21
1.2.1 Objetivo general	21
1.2.2 Objetivos específicos	21
1.3 Justificación	22
1.3.1 Justificación metodológica	22
1.3.2 Justificación práctica	23

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO

2.1 Marco teórico	25
2.1.1 Sustento teórico	25
2.1.2 Antecedentes	31
2.1.3 Marco conceptual	36
2.2 Metodología	42
2.2.1 Sintagma	42
2.2.2 Enfoque	43
2.2.3 Tipo	44
2.2.4 Diseño	44
2.2.5 Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes	45
2.2.6 Unidades de análisis	46
2.2.7 Técnicas e instrumentos	47
2.2.8 Procedimiento para la recopilación de datos	49
2.2.9 Método de análisis de datos	50
2.2.10 Mapeamiento	52

CAPÍTULO III

EMPRESA

3.1 Descripción de la empresa	54
3.2 Marco legal de la empresa	54
3.3 Actividad económica de la empresa	54
3.4 Proyectos actuales	54
3.5 Perspectiva empresarial	55

CAPÍTULO IV

TRABAJO DE CAMPO

4.1 Diagnóstico cuantitativo	57
4.2 Diagnóstico cualitativo	61
4.3 Triangulación de datos: Diagnostico final	68

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

“MANUAL DE CONTROL INTERNO”

5.1 Fundamentos de la propuesta	74
5.2 Objetivos de la propuesta	74
5.3 Problema	75
5.4 Justificación	76
5.5 Resultados esperados	77
5.6 Plan de actividades	78
5.6.1 Evidencias	79
5.6.2 Presupuesto	87
5.6.3 Diagrama de Gantt/Pert	88
5.6.4 Flujo de caja en un plazo de cinco años considerando tres escenarios	89
5.6.5 Viabilidad económica de la propuesta	92
5.6.6 Validación de la propuesta	92

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

6.1 Discusión	94
---------------	----

CAPÍTULO VII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1 Conclusiones	97
7.2 Sugerencias	98

CAPÍTULO VIII
REFERENCIAS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación	107
Anexo 2: Matriz metodológica de categorización	108
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	110
Anexo 4: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	112
Anexo 5: Fichas de validación de la propuesta	120
Anexo 6: Evidencia de la visita a la empresa	122
Anexo 7: Estado actual de la empresa	123
Anexo 8: Manual propuesto	126
Anexo 9: Plan de Capacitación	145
Anexo 10: Formulario de Capacitación	153
Anexo 11: Prueba (Evaluación) de capacitación	154

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Muestra holística en estudio	46
Tabla 2. Juicio de expertos para los instrumentos encuesta y cuestionario	49
Tabla 3. Niveles de percepción de la sub categoría Logística	57
Tabla 4. Niveles de percepción de la sub categoría documentos de compras y venta	58
Tabla 5. Niveles de percepción de la sub categoría medios de cobro y pago	59
Tabla 6. Niveles de percepción de la categoría áreas de compras	60

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Representación esquemática de un sistema contable	26
Figura 2. El control interno visto como un sistema	28
Figura 3. Mapeamiento de la investigación holística	52
Figura 4. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría logística	57
Figura 5. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría documento de compra – venta	58
Figura 6. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Medios de cobro y pago	59
Figura 7. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la categoría área de compras	60
Figura 8. Algoritmo - Propuesta	81
Figura 9. Simbología / Algoritmo - Propuesta	82
Figura 10. Algoritmo – Procedimiento de Capacitación	86

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Categorías apriorísticas y emergentes	45
Cuadro 2. Instrumentos holísticos de la investigación	47
Cuadro 3. Detalle de presupuesto	83

Resumen

La presente Tesis ha tenido como esencia el mejoramiento del sistema de Control Interno para el área de compras en una Empresa importadora de vinos- Miraflores, 2017. La investigación llevada a cabo tiene como objetivo fundamental el elaborar una propuesta de mejoramiento del Sistema de Control Interno aplicado al área de compras de una empresa importadora de vinos en el distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima 2017. También tiene el objetivo práctico de hacer más eficiente el sistema de facturación en el área mencionada.

Gracias al trabajo de campo, realizado durante el año 2017, se determinó que la metodología de la investigación Holística, se apique desde el planteamiento, el manejo de la información para el desarrollo de la parte teórico conceptual; así como también los objetivos y todos los demás aspectos relacionados con el estudio; para finalmente, llevar a cabo la las Conclusiones, Recomendaciones y otros aportes de la Tesis, terminando con las fuentes de información y anexos correspondientes, dándole de esta forma cabalidad al trabajo llevado a cabo.

La Tesis se constituirá como un aporte que servirá como base y consulta para el apoyo a las empresas afines en el rubro, ya que señala a una debilidad importante que posee un gran número de ellas y es precisamente la facturación en el área de compras, el cual constituye o puede constituir una causal de pérdidas económicas importantes.

Palabras Clave: Control Interno, Eficiencia, Eficacia, Efectividad.

Abstract

This thesis has had as its essence the improving of the internal control system for the purchasing area in an importing company of wines - Miraflores, 2017. The research carried out has as fundamental objective to elaborate a proposal for improvement of the System of Internal Control applied to the purchasing area of an importing company of wines in the district of Miraflores, province and department of Lima 2017. It also has the practical objective of making the billing system in the mentioned area more efficient.

Thanks to the job in field carried out during 2017, it was determined that the methodology of the Holistic research has to be applied from the approach, the management of the information for the development of the theoretical conceptual part; As well as the objectives and all other aspects related to the study; Finally, to carry out the Conclusions, Recommendations and other contributions of the Thesis, ending with the sources of information and corresponding annexes, thus giving full form to the job carried out.

The thesis will be constituted as a contribution that will serve as a basis and consultation for the support to related companies in the area, as it points to a significant weakness that has a large number of them and is precisely the turnover in the area of purchases, which constitutes or may constitute a cause of significant economic losses.

Key Words: Internal Control, Efficiency, Effectiveness, Effectiveness

Introducción

Los diferentes problemas en el área de compras de muchas empresas importadoras de vino, muestran la necesidad de implementar un Sistema de Control Interno como parte de las actividades de gestión. Todos los aspectos serán evaluados según el grado de incidencia que generen en el normal desarrollo de las operaciones operativas, administrativas, financieras y contables.

Dada la importancia de las áreas de compras en las empresas modernas, se hace necesario contar con un sistema de control interno eficiente que garantice el normal desempeño de actividades al interior de las áreas mencionadas, así como también el logro de objetivos puntuales por parte de la gerencia respectiva.

El objetivo del presente estudio es elaborar una propuesta de mejora del Sistema de Control Interno vigente, aplicado a una empresa importadora de vino en el distrito de Miraflores - Lima 2017.

En base a lo anteriormente indicado, en el presente estudio se realizó propuestas para el proceso del Sistema de Control Interno en la empresa importadora de vinos en el distrito de Miraflores, para lo cual aplicaremos los principios correspondientes con la finalidad de detectar situaciones críticas que se originan en el desarrollo de las operaciones e impidan el cumplimiento de objetivos empresariales.

A continuación se procederá con el desarrollo de la tesis empezando por evaluar la gestión de control interno aplicada por la administración y sus colaboradores basados en los siguientes métodos; encuestas y cuestionarios los mismos que permitirán tener una visión clara de la situación actual del control, para concluir con la emisión del informe que especifique sus áreas críticas en el desarrollo de las actividades, según el modelo de

control empleado en la parte teórica se sugerirá alternativas que ayudaran a mantener y mejor el desarrollo de las operaciones.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

Según Orlandini, a nivel mundial las Pyme (Pequeñas y Micro Empresas) juegan un rol cada vez más importante en el comercio internacional, no obstante, los llamados “países en vías de desarrollo” se mantienen aún al margen de esta coyuntura, debido básicamente a la situación de informalidad en que se encuentran estas instituciones. Pese a ser soporte de las economías nacionales en cuanto a producción y generación de empleo, así como el haber contribuido a la diversificación de actividades productivas, no han recibido mucha atención de los gobiernos en cuanto a legislación y facilidades para su crecimiento y desenvolvimiento. Del mismo modo, quienes gestionan y operan estas Pyme, parecen no tomar conciencia de que, para ser parte de este gran movimiento económico mundial, es requisito ineludible la “organización eficiente” en lo que concierne al manejo documentario al interior de la institución, así como en las transacciones que se lleven a cabo a nivel exterior.

En el Perú, las Pyme representan el 99.5% del total de empresas del país, son responsables del 49% de la producción nacional y producen el 49% del Pbi nacional. Según estadísticas del Enaho (Encuesta Nacional de Hogares 2015), son las Pyme las que concentran el 60% de los empleos totales, siendo la microempresa la que más empleos genera: 53% de la Pea ocupada a nivel nacional (el restante 7% pertenece a la pequeña empresa). En la última década, el sector Pyme ha sido el más dinámico en relación a la creación de nuevos puestos de trabajo creciendo a tasas de 9% anual mientras que la gran empresa creció a tasas de 2% anual.

Según datos de la Sunat (2015), las Pyme participan en el proceso productivo del país realizando un conjunto de actividades económicas heterogéneas, siendo Comercio y

Servicios las que concentran la mayor cantidad de Pymes (49% y 33% respectivamente), seguido de Manufactura (11% del total de Pymes formales) y más rezagados Agropecuario y Construcción (3% cada uno).

El sector Pyme posee una gran importancia dentro de los segmentos empresariales del país, en términos de su número respecto de la gran empresa: 99,5% según datos del Ministerio de la Producción (2015). Según las estadísticas indicadas de la misma fuente citada, el 44,3 % de estas Pyme se concentra en el sector comercial siendo sus ingresos básicamente de subsistencia, pero el 26,9% de dicho sector registran ventas anuales superiores a las 13 unidades impositivas tributarias teniendo posibilidad de invertir en mejoras productivas.

La empresa Distribuidora Ekama S.A entra en el rubro de las pequeñas empresas, fue creada hace 20 años y está dedicada a la venta de vinos nacionales e importados. Tiene 7 sucursales repartida estratégicamente en varios distritos de la capital.

Cuenta con la participación activa de personal especializado de las más importantes marcas (Vinícolas) del país y el extranjero.

En el año 2015 esta empresa tuvo un problema con los documentos contables en el área de compra; la pérdida constante de facturas trajo como consecuencia dificultades con la Sunat en el momento de la declaración de impuesto. Esto no se hubiera presentado si existiese un adecuado control interno en el área de facturación de empresa. Este problema se repite con varios documentos contables de otras áreas.

Se tiene además el problema de que no hay un trabajo coordinado entre las sucursales con respecto al área contable de la empresa y ello hace que al efectuar inventarios y/o balances, se tengan retrasos considerables de tiempo y deterioro de la calidad en la atención a los clientes o potenciales clientes, asimismo con los proveedores.

La empresa en los dos últimos años (periodos del 2015 al 2016) ha tenido un margen aproximado del 10% en retroceso de sus ventas debido a esto último.

Todo ello conlleva a la preocupación de los dueños respecto a qué medidas deben tomarse para subsanar estas deficiencias y es allí que se observa la necesidad de mejorar el sistema de control interno empleado, de modo que se pueda garantizar un mejor desenvolvimiento en todas las áreas involucradas.

De esta manera, la empresa Distribuidora Ekama S.A necesita considerar todos los componentes del sistema control interno, ya no solo en el área de facturación sino además en los inventariados de mercadería existente, en el área documentaria de importaciones y compras locales y en el área documentaria de pagos de impuestos.

Por lo tanto, se debe tener un control constante sobre todo los documentos contables con la finalidad de que se pueda evitar daños económicos en esta empresa.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cómo se puede mejorar el control interno en el área de compra de la empresa Distribuidora Ekama S.A., 2017?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivos generales

Formular una propuesta para el mejoramiento del control interno en el área de compra de la empresa Distribuidora Ekama S.A., 2017

1.2.2 Objetivos específicos

Diagnosticar de qué manera mejorar el manejo de las facturas de compra, de la Empresa Distribuidora Ekama S.A.

Categorizar las diversas técnicas (apriorísticas y emergentes) del control interno en el área de facturación de la Empresa Distribuidora Ekama S.A.

Diseñar una estrategia para mejorar el proceso de facturación mediante el control interno en una empresa Distribuidora Ekama S.A.

Validar todas las herramientas empleadas por medio del juicio de expertos en la materia para mejorar el sistema de control interno de la empresa Distribuidora Ekama S.A.

Evidenciar una propuesta de control interno mediante un manual para mejorar el manejo de las facturas de compra de la empresa Distribuidora Ekama S.A.

1.3 Justificación

El estudio en cuestión pretende ser un valioso instrumento en las áreas de administración, finanzas y contabilidad en la empresa Distribuidora Ekama S.A. Pues busca un cambio de mentalidad y se cree conciencia de que no es posible aspirar a crecer institucionalmente existiendo un deficitario sistema de control interno. Es pues, que mediante este trabajo se busca presentar una propuesta consistente y viable para ser ejecutada en un corto a mediano plazo, en aras de que la empresa pueda cumplir con sus metas y objetivos anuales en cuanto a facturación y organización documentaria se refiere.

1.3.1 Justificación metodológica

Para cumplir los objetivos propuestos en este estudio se ha de aplicar la metodología de investigación holística con un enfoque mixto, esto es, cualitativo y cuantitativo. Se usa esta metodología porque facilita el proponer soluciones a problemas prácticos, sean sencillos o complejos, basándose en teorías, conceptos y estudios que unifica a través del sintagma, el cual es la unidad de referencia holística, y que se crea a partir de la asociación

de los paradigmas que comprenden la investigación. Partiendo de un sintagma, la metodología de investigación holística ayudará a identificar las categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes, las cuales van a ser estudiadas y sustentadas por medio de instrumentos del tipo cuantitativo (encuesta) y cualitativo (entrevista). También se empleará el tipo de investigación proyectiva con un diseño transversal porque se realizará en un periodo de tiempo determinado que tendrá como resultado una propuesta.

1.3.2 Justificación práctica

La presente investigación busca brindar soluciones concretas a problemas existentes en el área de compras de la empresa Distribuidora Ekama S.A. los cuales vienen acarreado pérdidas económicas sensibles, así como también constantes roces con la Sunat. De no hacerse efectivas estas soluciones a mediano plazo, la empresa Distribuidora Ekama S.A. corre el riesgo de incurrir en quiebra financiera o de ser definitivamente clausurada por la reincidencia de penalidades. Se hace necesario, por ende, el llevar a cabo este trabajo y poner en práctica las recomendaciones a las que se llegue.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO

2.1 Marco teórico

2.1.1 Sustento teórico

Fundamentos de Sistemas Contables

Un sistema se entiende como un conjunto de principios, los cuales, independientemente de su validez, se unen para formar una doctrina única. Esta idea es también aplicable a los principios contables a tal punto que hoy en día resulta impracticable el pretender aplicarlos de manera restringida o aislada unos de otros en la medida de que las operaciones comerciales de una empresa se hagan más y más complejas cada vez. Surge de ahí la necesidad de contar con un Sistema Contable en la empresa moderna el cual concatenará todas las herramientas teórico-prácticas de manera que funcionen como una sola, todo ello con la finalidad de obtener un desempeño favorable.

Pérez (2014), respecto al Sistema Contable puntualiza de esta forma:

En su sentido más amplio, se trata del conjunto de elementos que registran la información financiera y las interrelaciones de estos datos. Esta estructura, por sus características, contribuye a la toma de decisiones en el ámbito de la gerencia.
(p.1).

Con lo afirmado se da por cierto que hay adicionalmente la necesidad de un orden en cuanto a la información que maneja el área contable, y que este “orden” influirá en las decisiones de alto nivel en la empresa. Este orden viene a ser el Sistema Contable.

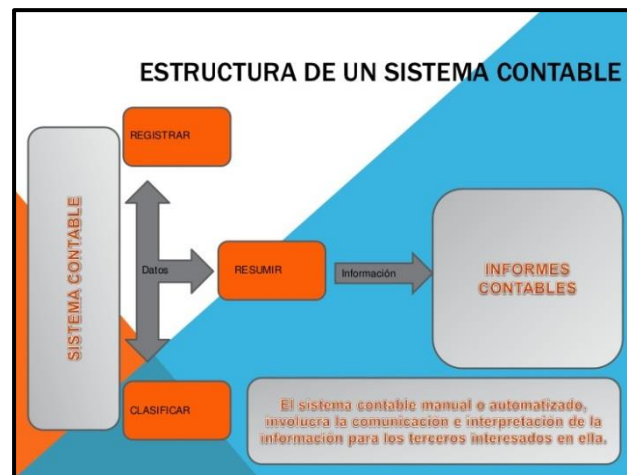


Figura 1. Representación esquemática de un Sistema Contable

Fuente: <https://image.slidesharecdn.com/lacontabilidadyelsistemacontable-120818221937-phpapp01/95/la-contabilidad-y-el-sistema-contable-7-728.jpg?cb=1345328467>

Fundamentos del Control Interno

El Control Interno, a nivel de gestión administrativa y financiera, es una de las herramientas claves en el desenvolvimiento de las empresas modernas ya que permite tener una “visión reguladora” de los diferentes procesos llevados a cabo en estas instituciones, permite asimismo “asegurar” el cumplimiento no sólo de las etapas de los procesos indicados sino también de objetivos trazados para un periodo de tiempo. Para las empresas privadas o públicas, a nivel restringido por sectores puntuales o bien a nivel de administración general, esta herramienta se constituye como un importante pilar organizacional.

El Coso (2013) establece lo siguiente:

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración,

la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento (p.3).

Aquí se deja en claro que las actividades de control van a depender prácticamente de todos los colaboradores al interior de la empresa, todos ellos van a trabajar de manera coordinada en la aplicación de estas actividades con miras a tener certeza en el cumplimiento de objetivos trazados.

Para Khoury (2014) El Control Interno abarcará no solamente la cuestión de los objetivos sino también la de los riesgos implicados durante los procesos implicados afirmando que:

Es un proceso integral diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos (p. 9).

De este modo el Control Interno viene a ser un elemento de prevención y contingencia de eventuales situaciones de peligro en las operaciones administrativas y financieras de una empresa.



Figura 2. El Control interno visto como un sistema

Fuente: <https://consultageekmx.files.wordpress.com/2015/09/funciones.jpg>

Ramírez (2014) hace mayores precisiones respecto del Control Interno involucrándole un papel particular dentro de la empresa según lo manifiesta de esta forma:

El proceso que bajo la responsabilidad del representante legal o máximo directivo de la entidad contable pública, así como de los directivos de primer nivel responsables de las áreas contables, se adelanta en las entidades y organismos públicos, con el fin de lograr la existencia y efectividad de los procedimientos de control y verificación de las actividades propias del proceso contable, capaces de garantizar razonablemente que la información financiera, económica, social y ambiental cumpla con las características cualitativas de confiabilidad, relevancia y comprensibilidad de que trata el Régimen de Contabilidad Pública.

El control interno contable presenta cinco etapas distribuidas en dos aspectos; el reconocimiento y la revelación. Las etapas son la identificación, clasificación, registro y ajustes; elaboración de los estados, informes y reportes contables; y el análisis, interpretación y comunicación de la información (p. 5).

Así entonces, el Control Interno cumple ya no solamente la función de evaluar acciones pasadas o presentes, sino también futuras en la empresa, todas aquellas que pueden constituir elemento de riesgo y también que es importante ejecutarlo en pasos o etapas organizadas de manera consistente.

Según el manual de Control Interno de la Ufps (2015), este tendrá como objetivos puntuales:

Adelantar evaluaciones permanentes a la ejecución del proceso contable y a sus resultados, por parte de los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad relacionados con el proceso contable, para que se lleven a cabo las acciones de mejoramiento pertinentes.

Procurar por el cumplimiento de las normas relacionadas con el mejoramiento de la calidad de la información contable (p. 7).

Implica de esta forma el hecho de que, si existe control interno, debe estar vinculado con todas las actividades que efectúa el sector contable al interior de la empresa y debe este garantizar que hay un perfeccionamiento en cuanto a la elaboración y manipuleo de la información de interés.

Cuellar (2013) establece que “para que exista control, es necesario que se establezca primero una normas o estándares que indiquen la ruta ideal a seguir por el sistema para cumplir con los objetivos” ello implica dar pasos previos para el proceso de Control Interno y estos pasos previos son los que van a definir los lineamientos básicos.

Área de Compras

El autor Sangri (2014) le da importancia no sólo al aspecto etimológico, sino también a todo aquello que gira alrededor o que está involucrado en este proceso, definiéndolo del modo siguiente:

Del latín: Comprare-adquirir.

Adquirir: “Alcanzar la posesión de una cosa, por trabajo. Sinónimo de comprar, conseguir y obtener, acción de adquirir y hacer propio lo que a nadie pertenece”.

Esta actividad radica en su vitalidad para el éxito de las empresas, ya que determina la efectividad de la administración de los bienes adquiridos. La empresa necesita de insumos, materia prima, componentes y refacciones para su funcionamiento, sin los cuales no podría lograr la producción y distribución de sus productos.

Es vital para la adquisición de las materias primas y los recursos necesarios, involucrando los elementos que determinan la coordinación de las áreas de la empresa que requieren de materiales y/o insumos para su eficiente funcionamiento (p. 5).

Refiriéndose al proceso de compras como una necesidad primaria a nivel de las empresas de cuya satisfacción va a depender la “vida” y el grado de productividad de estas últimas.

Escrivá, Savall y Martínez (2014) indican una secuencia de pasos o etapas en el proceso de compras que van a complementar la definición tradicional estableciendo que:

El hecho de adquirir las mercancías o materiales necesarios para el desarrollo de la actividad empresarial, implica poner en funcionamiento una serie de fases

concatenadas que se inician cuando surge la necesidad de abastecerse y concluye cuando el producto y la factura llegan al almacén.

El ciclo de compras es la secuencia temporal de actividades que da lugar a la realización de una compra.

Las principales fases del ciclo de compra son la solicitud de compra, la evaluación y selección del proveedor, negociación de las condiciones de compra, seguimiento del pedido, recepción de la mercancía, recepción de la factura de compra. (p. 5).

De este modo es como va a realizarse el movimiento comercial “de afuera hacia adentro” en la empresa, teniéndose la necesidad de que las etapas o fases indicadas se cumplan a cabalidad y en el orden señalado para tener garantizado el abastecimiento de bienes o servicios que puedan requerirse.

2.1.2 Antecedentes

Antecedentes Nacionales

Chunga (2014) en su tesis sobre *El sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en la Provincia de Huaura*, sostiene y hace hincapié en que es grande la influencia de este sistema porque permite vigilar directamente el flujo de artículos, tener certeza respecto a la disponibilidad de los mismos en almacenes así como también el de contar con una adecuada metodología de las transacciones, de modo que las facturas estén de acuerdo con lo solicitado en pedidos y que, además de ellas, se incluya toda la documentación que sustente dichas transacciones. La influencia del control interno ha sido significativa y directa a nivel de la gestión de inventarios de varias empresas comerciales en la Provincia de Huaura- Lima, donde se llevó a cabo la investigación.

Vargas y Ramírez (2014) en su grado sobre *El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería Comercial Estrella S.R.L.*, da a entender, dentro de sus conclusiones, que es prácticamente una necesidad el implementar un sistema de control que organice y haga funcional el área de ventas en dicha empresa, no sólo para evitar pérdidas a presente sino también para establecer metas financieras a corto, mediano o largo plazo. En la investigación se hizo un diagnóstico previo de la situación en el área comercial de esta ferretería viéndose ahí las falencias existentes tanto a nivel de actividades como de procedimientos en el flujo comercial.

Espinoza (2013) en su investigación *El control interno en la gestión administrativa de la Sub-Gerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos*, hace una observación interesante al indicar que existen limitaciones de este sistema a nivel del sector público, la Municipalidad de Chorrillos en este caso, al demostrar que no ayudó a organizar y/o mejorar esta unidad debido a que esta no cuenta con objetivos y metas. Otra observación es que el control interno no puede aplicarse de forma restringida en sólo un sector de una dependencia pública ya que se hace necesario que este control interno se haga extensivo sobre todos los organismos que dependen y de los que depende el sector en cuestión, en caso contrario, se tiene el fracaso.

Hemeryth y Sánchez (2013) indica la *Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes para mejorar la Gestión de Inventarios de la Constructora A & A S.A.C. de la Ciudad de Trujillo*, concluye de que se hace necesaria una capacitación previa al control para los trabajadores involucrados cuando estos no tienen un nivel educativo adecuado para las funciones que desempeñan, así como corregir deficiencias previas y serias que entorpezcan el funcionamiento del sistema de control. Recuerda también que se hace necesaria la modernización de equipos empleados en el manipuleo y control de los inventarios existentes en los almacenes con la finalidad de

optimizar tiempos, todo ello dentro del contexto de que la propuesta tenga mayor incidencia.

Layme (2015) señala la *Evaluación de los Componentes del Sistema de Control Interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto*, resalta fundamentalmente que el buen desempeño de un Sistema de Control Interno dependerá del grado de cumplimiento de cada uno de sus componentes. En este caso, dicho grado resultó sumamente bajo (37%) por lo que no se puede hablar de un nivel satisfactorio para dicha entidad. El tipo de investigación que se realizó es el proyecto es descriptiva y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario (encuesta). La muestra estuvo constituida por funcionarios y trabajadores de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, en Moquegua.

Antecedentes Internacionales

Piedra (2014) en su investigación *El Control Interno como Herramienta Fundamental Contable, Administrativa y Financiera, en las empresas constructoras. Propuesta para Conriju Constructora de ripios de jubones Cia. Ltda de la ciudad de Machala*, consigna que un Sistema de Control Interno existente puede ser falible y por ende perfectible en aras de nuevos objetivos económicos y financieros que se proponga una empresa como esta constructora. Además, el Control Interno puede convertirse en instrumento de medición de los indicadores para el logro de los objetivos indicados. Para esta finalidad, es importante la exactitud y cuidado con los procedimientos a ejecutarse dentro de la política de Control Interno en esta empresa de Conriju, en Machala, Ecuador.

Crespo y Suárez (2014) en su tesis sobre una *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013*, presenta el caso de una empresa joven (formada el 2012), la cual prácticamente desde sus inicios implementa un Sistema de Control Interno en aras de que haya mayor eficiencia tanto a nivel de Gestión Administrativa como Contable-Financiero y de actividades productivas en general, al rápidamente comprender sus fundadores la necesidad de aminorar costos debido a pérdidas de diversa índole. En esta empresa no existían además niveles de jerarquía o de responsabilidades puntuales para la totalidad de trabajadores, por lo cual se tuvieron dificultades adicionales para la formulación de la propuesta, debiéndose además el proponerse el uso de diagramas de flujo para los procesos seguidos en Multitecnos S.A. así como el establecimiento de estructuras jerárquico-administrativas.

Barreno, Farías y Soto (2014) en su tesis sobre una *Propuestas de Lineamientos de Control Interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancías de la empresa familiar KB Cerámicas C.A.*, muestra que, independientemente del tamaño de una empresa, como es el caso de KB Cerámicas, se hace necesario un Sistema de Control Interno cuando existe riesgo de entrar en conflicto con las leyes y regulaciones pertinentes de un estado, además de llevar un mejor registro de operaciones contables. El hecho de ser una empresa familiar no la exime de situaciones a nivel interno donde se hace necesaria una organización competente de los colaboradores. He ahí que los trabajadores de KB Cerámicas, en Carabobo, (Venezuela) han aceptado y aplicado la propuesta formulada.

Benítez (2014) *Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo, Financiero y Contable para la Ferretería My Friend, ubicada en el sector de Los Ceibos de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura*, señala que un Sistema de Control Interno,

aplicado de forma integral en el desenvolvimiento de una empresa, puede influenciar positivamente en el producto final de la misma, tanto en bienes como en servicios, y que, en el caso de una empresa pequeña como esta, las acciones y decisiones de este Sistema pueden depender de una sola persona: el gerente general. La ausencia de este mecanismo del control interno es percibida por el cliente en forma de una atención deficitaria. De este modo, el gerente, los empleados y clientes la ferretería My Friend, en Ibarra, Ecuador tienen un nuevo vínculo que lo brinda el control interno.

Ramírez y Salinas (2015) indica el *Diseño de un Sistema de Control Interno basado en el Modelo Coso 1, aplicado al Departamento Financiero de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil en el Periodo 2014*, indica la importancia de utilizar métodos estandarizados de Control Interno (el Coso 1 para este caso) por encima de los métodos empíricos, así como de señalar cuáles son los sectores puntuales en los que el Control Interno debe tener mayor incidencia con el fin de hacerlo más efectivo. Este mecanismo propuesto debe garantizar que se minimicen los riesgos, brindar una seguridad aceptable, medir la efectividad de las operaciones llevadas a cabo a fin de optimizar recursos que pueden ser limitados, de maximizar la productividad del área en cuestión y que a la postre haya operaciones transparentes.

2.1.3 Marco conceptual

Componentes del Control Interno

Según la ASF de México (2014) el Control Interno es una estructura jerárquica de 5 componentes.

Ambiente de Control. Es la base del control interno. Proporciona disciplina y estructura para apoyar al personal en la consecución de los objetivos institucionales.

Administración de Riesgos. Es el proceso que evalúa los riesgos a los que se enfrenta la institución en la procuración del cumplimiento de sus objetivos.

Actividades de Control. Son aquellas acciones establecidas, a través de políticas y procedimientos, por los responsables de las unidades administrativas para alcanzar los objetivos institucionales y responder a sus riesgos asociados.

Información y comunicación. Es la información de calidad que se obtiene, utilizan y comunican para respaldar el sistema de control interno y dar cumplimiento a su mandato legal.

Supervisión. Son las actividades establecidas y operadas por las unidades específicas que el Titular ha designado, con la finalidad de mejorar de manera continua al control interno (p. 10).

Cada componente del control interno establece entonces un conjunto de acciones organizadas de manera sistemática para garantizar el estricto cumplimiento de disposiciones emanadas desde la administración de la empresa y todo ello con la finalidad de hacer más eficiente y efectivo al sistema de control interno.

Auditoría Interna

Una de las actividades más importantes dentro de la contabilidad empresarial es la de Auditoría ya que es una herramienta de seguimiento y medición, no solamente a nivel de cuentas o documentos, sino de la mismísima salud financiera en la institución y tendrá además la función de brindar los criterios necesarios para el buen desenvolvimiento administrativo.

El autor Santillana (2013) establece lo siguiente:

Auditoría interna es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio y las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones.

La auditoría interna es una función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de negocios, los sistemas y los procesos. La función de auditoría interna provee seguridad de que los controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización (p. 11).

De este modo la Auditoría Interna se constituye en el respaldo y eje director del sistema de Control Interno de una empresa al ubicarse por encima de esta última brindándole todas las pautas necesarias para su desenvolvimiento siendo de imperiosa necesidad el que sea llevada a cabo por profesionales competentes que se encuentren además muy informados de la marcha de todas las actividades económicas de la misma empresa.

Logística

La Logística tendrá una misión organizativa en todos los niveles de la empresa y en sus vínculos con sus pares o con la misma comunidad en que se haya asentada. De ella dependerá que tan rápido y qué tan eficientemente pueden ejecutarse los diferentes procesos ejecutados dentro o hacia afuera de la empresa.

Según el Fiaep (2014), puede definirse así:

La logística es el conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios que posibiliten realizar una actividad principal en: Tiempo, forma y al costo más oportuno en un marco de productividad y calidad (p. 8).

Así la logística viene a ser una pieza clave a nivel de casi cualquier actividad humana en la cual la eficacia sea un requerimiento fundamental para su desenvolvimiento y/o cumplimiento de objetivos.

Gómez (2013) restringe este concepto del siguiente modo:

Desde el punto de vista empresarial, la logística se refiere a la forma de organización que adoptan las empresas en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos (p. 8).

Entendiendo a la logística como “circunscrita” al ámbito del flujo de productos “de adentro hacia afuera”, “de afuera hacia adentro”, o bien “únicamente al interior” de la empresa en la cual se aplica este sistema.

Kotler (2012) da cuenta de la importancia de este concepto para el fortalecimiento de la imagen institucional de una empresa al afirmar:

En el pasado, la distribución física solía iniciar con los productos en la fábrica y trataba de encontrar soluciones de bajo costo para hacerlos llegar a los clientes. Sin embargo, las compañías de hoy prefieren un pensamiento de logística centrado en el cliente, que inicia en el mercado y procede de regreso hacia la fábrica, o incluso a las fuentes de suministro (p. 359).

De esta manera, hoy en día ya no únicamente la cuestión es el “desplazamiento” o “flujo” de productos de la empresa; está también el tema de “cómo” es que el cliente percibe estos movimientos, de si se siente satisfecho o no con ellos.

Puntualidad de Entrega de productos

Enmarcada dentro de la logística de las empresas comercializadoras; es una característica deseada tanto por proveedores como consumidores empresariales de diversa índole.

Costo óptimo de productos

También enmarcado dentro de la logística de las empresas comerciales; es aquel que se obtiene de cruzar o comparar precios de diferentes proveedores y ubicare al más razonable.

Calidad en adquisición

Otra característica de la logística moderna a nivel empresarial, fundamentalmente comercial. Se trata de medir o cuantificar los beneficios y/o características inherentes de los productos que serán adquiridos por una empresa.

Documentos de Compra-Venta

La necesidad de formalizar operaciones comerciales y financieras trae consigo el elaborar documentos en los cuales no sólo se consten dichas operaciones entre empresas similares o afines, sino también para cuestiones tributarias y legales.

Según Balarezo y Lerma (2013), “El manejo y conocimiento documentario es de suma importancia para el progreso de un negocio, sea este grande, pequeño o mediano, puesto que, con el uso de la información ordenada y actualizada del funcionamiento del emprendimiento, se puede administrar el mismo de forma óptima.” (p. 8). Dando a entender con ello que el adecuado manejo de documentos comerciales (compras y ventas) así como su respectivo registro es actividad que concierne incluso a personal no especializado en el caso particular de pequeñas empresas, dado que muchas veces es este personal el encargado del manipuleo y debe, por ende, ser capacitado y concientizado de su importancia dentro del contexto de la institución en que labora, así como de todas aquellas que se relacionan con ésta.

Medios de cobro y pago

A medida que las operaciones comerciales y financieras se hacen más complejas y de mayor envergadura o volumen es que se hace necesario contar con alternativas para las retribuciones económicas que aquí llamaremos medios de cobro y pago.

Según Escrivá, Savall y Martínez (2014), las operaciones comerciales en una empresa requieren, según las necesidades y circunstancias puntuales de ésta, una serie de mecanismos que aseguren los ingresos o den cuenta de los egresos, afirmando lo siguiente:

La política comercial determina la forma de cobro o pago que se hará en cada operación, estableciéndose unas formas y condiciones de cobro y pago.

Para poder comprender mejor lo tratado, se acude a una clasificación de las formas de pago atendiendo al tiempo transcurrido entre la prestación del servicio o el suministro del bien y el cobro del mismo: pago anticipado, pago al contado y pago aplazado (p. 13).

Los autores dan aquí como referencia para los mecanismos indicados arriba, al factor tiempo que es, en buena cuenta, el que determina el valor del dinero. Las mismas empresas son la que estudia y fijan cuál es el mecanismo más conveniente para una transacción.

Factura

Balarezo (2013) le da la siguiente y puntual definición: “Es un documento mercantil que fundamenta la compra o venta de bienes o servicios, que posee información clara y precisa de la transacción realizada. (p.20) Así, mediante una factura puede justificarse o demostrarse una transacción comercial cualquiera efectuada en alguna fecha.

La Sunat (2013) ha fijado la necesidad de que se expida este documento de forma “virtual” o “electrónica” indicando:

La factura electrónica es la factura regulada por el Reglamento de Comprobantes de pago (RS 007-99/Sunat) soportada en un formato digital que cumple con las especificaciones reguladas en la R.S.097-2012/Sunat y modificatorias, que se encuentra firmada digitalmente.

Se hace entonces indispensable el justificar una transacción comercial empleando medios “digitales” o “electrónicos” con lo cual este organismo público puede llevar un mejor control de las actividades económicas a nivel nacional.

Tiquets o Boletas de Venta

Ferré y Girbau (2016) se refieren a estos documentos como “facturas simplificadas” haciendo además las siguientes precisiones:

La reglamentación contempla la posibilidad de sustituir la factura por la emisión de tiquets o “facturas simplificadas” en operaciones como ventas al por menor y servicios menores siempre y cuando no excedan el monto de los 3000 euros (incluyendo impuesto de ventas) (p. 13).

De este modo tenemos un documento comercial con el cual es posible contar para las operaciones comerciales de menor cuantía, sean bienes o servicios.

Según Sunat (2016) es factible emitir este documento para operaciones menores a los 5 nuevos soles.

2.2 Metodología

2.2.1 Sintagma

Este estudio se enmarca en un sintagma holístico, el cual permitió realizar un diagnóstico para realizar la propuesta final de este estudio.

La holística reúne las diferentes definiciones de los modelos epistémicos, considerándolos importantes, a pesar que estas definiciones puedan ser contradictorias entre ellas y que enfatizan aspectos parciales del proceso de investigación; la holística los complementa, siendo cada aspecto importante y necesario para entender la investigación de manera global (Hurtado, 2010).

Para Hurtado (2000), la investigación holística es:

Un proceso continuo que intenta abordar una totalidad o un holos (no el absoluto ni el todo) para llegar a un cierto conocimiento de él. Como

proceso, la investigación trasciende las fronteras y divisiones en sí misma; por eso, lo cualitativo y lo cuantitativo son aspectos (sinergias) del mismo evento (p. 98).

Se entiende por holística al pensamiento y actitudes cada día más abierto con múltiples caminos y oportunidades de investigación proponiendo nuevas teorías, nuevas ideas, interpretaciones para posibles soluciones. Ayuda a entender mejor la realidad orientado hacia la generación de conocimientos, sin perder la rigurosidad científica. Asimismo, la indagación holística hay que comprenderlo como el camino a oportunidades para la generar nuevos conocimientos y a la vez nuevas oportunidades de transformación.

2.2.2 Enfoque

La presente investigación es de enfoque mixto porque implica la recolección y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativo, a su vez su integración y discusión, donde se realizan inferencias del producto obtenido y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández y Mendoza, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “los métodos mixtos se combinan al menos un componente cuantitativo y uno cualitativo en un mismo estudio o proyecto de investigación” (p. 546), queriendo especificar la necesidad intrínseca de contar con ambos componentes dentro de una investigación determinada que lleve a cabo.

2.2.3 Tipo

Según el objetivo la investigación es proyectiva, porque se hará una propuesta con proyección a ser aplicada en un futuro (Hurtado, 2000).

En la fase proyectiva el investigador diseña y prepara las estrategias y procedimientos específicos para el tipo de investigación que ha seleccionado.

En la investigación holística, los tipos de investigación más que modalidades constituyen etapas del proceso investigativo universal. Esta característica marca la apertura hacia la integración de los diversos enfoques en las distintas disciplinas. Por otra parte, la investigación holística le permite al científico orientar su trabajo dentro de una visión amplia pero al mismo tiempo precisa, y le da apertura hacia la transdisciplinariedad, y desde el tipo proyectiva, orientada al plan o propuesta de solución, orientada por un estudio profundo de la realidad o diagnóstico de contexto (Hurtado, 2001).

2.2.4 Diseño

Para Hernández, Fernández, Baptista (2006), el diseño de la investigación es de tipo no experimental, ya que “no se manipulan ni se sometió a prueba las variables de estudio. Es decir, se trata investigación donde no hacemos variar intencionalmente la variable dependiente” (p. 84). El investigador solo hizo un estudio descriptivo de la problemática o contexto en estudio.

El estudio transversal – longitudinal porque se realiza un estudio puntual a través de la muestra en un periodo y tiempo determinado (fecha de aplicación de los instrumentos cuantitativos y cualitativos). Así mismo, se observará las unidades por un periodo de tiempo indeterminado para verificar los cambios que se producen y se toman múltiples muestras con diferentes escalas evolutivas.

2.2.5 Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes

Categorías	
Categoría I	Categoría II
Control Interno	Área de Compras
Subcategorías apriorísticas	
Componentes del Control Interno Auditoría. Ambiente de control. Administración de riesgos.	Gestión de las compras. Documentos de compra-venta. Medios de cobro y pago
Subcategorías Emergentes	
Puntualidad de Entrega de productos	
Costo óptimo de productos	
Calidad en adquisición	
Puntualidad de Entrega de Documentos de compra y venta	
Nivel de cumplimiento de Documentos de compra y venta	
Calidad de documentos de compra y venta	
Selección medios de cobro y pago	
Nivel de cumplimiento de cobros y pagos	
Cantidad de medios de cobro o pago	

Cuadro 1. Categorías apriorísticas.

Fuente: Elaboración Propia

2.2.6 Unidades de análisis

Población estadística, en investigación, también llamada universo, es el conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones.

Como población se consideró al personal contable, de compras y administrativo de la empresa comercializadora que forman parte del material de estudio.

El muestreo es el proceso de seleccionar un conjunto de individuos de una población con el fin de estudiarlos y poder caracterizar el total de la población.

Muestreo: por conveniencia – no probabilístico, ya que se seleccionó al personal que contaba con disponibilidad de tiempo para ser aplicable dichos instrumentos.

Una muestra estadística (o una muestra) es un subconjunto de elementos de la población estadística. El mejor resultado para un proceso estadístico sería estudiar a toda la población. Pero esto generalmente resulta imposible, ya sea porque supone un coste económico alto o porque requiere demasiado tiempo.

Tabla 1.

Muestra holística en estudio.

Muestra cuantitativa	f	%	Muestra cualitativa	f	%
Trabajadores De área compras	30	100%	Gerente general	1	33.3%
			Gerente comercial	1	33.3%
			Jefe de compras	1	33.3%
Total	30	100%		3	100%

2.2.7 Técnicas e instrumentos

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), el instrumento de medición es un “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 200). Tanto las técnicas como instrumentos de recolección de datos son medios por los cuales el investigador recaba información para alcanzar los objetivos de la investigación (Hurtado, 2000).

Un cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que utilizamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas (Rodríguez y Valldeoriola, 2009).

La técnica de entrevista consiste en la interacción verbal entre dos o más personas, donde el entrevistador, mediante preguntas, obtiene la información de los entrevistados sobre una situación determinada (Rodríguez y Valldeoriola, 2009).

Un instrumento cuantitativo y otro cualitativo (generalmente entrevistas a profundidad)

Técnica		Instrumentos
Tc Cualitativa	Entrevista	Ficha de Entrevista
Tc Cuantitativa	Encuesta	Cuestionario “entrevista a la jefatura de la empresa comercializadora

Cuadro 2. *Instrumentos holísticos de la investigación.*

Los instrumentos fueron elaborados por personal capacitado en sistemas de obtención de información, primero una encuesta de 26 preguntas con opciones múltiples del tipo cerrado y luego tres entrevistas a personas relacionadas al tema en investigación del tipo abierto.

Ficha técnica del cuestionario

Nombre:

Cuestionario sobre el Área de compras de la empresa distribuidora Ekama S.A.

Objetivo:

El propósito de este proyecto es proponer un buen diseño de control interno en el área de compras que permitirá encaminar todos sus esfuerzos a mejorar los niveles de desempeño.

Lugar de aplicación:

Área de compras de la empresa distribuidora Ekama S.A.

Formas de aplicación:

Individual.

Duración de la Aplicación:

30 minutos.

Descripción del instrumento:

Dicha entrevista se realizará al Gerente General de la empresa, al Gerente Comercial y al Jefe de Compras.

Procedimientos de puntuación:

Según los niveles de cada subcategoría: Logística, documentos de compra-venta, Medios de cobro y pago.

Tabla 2.

Juicio de expertos para el instrumento encuesta y cuestionario.

Nro.	Expertos	Criterio
1	Mg. Fonseca Chávez, Fredy	Aplicable
2	Mg. Nolazco Labajos, Fernando	Aplicable
3	Mg. Pacherras Lloclla, Hugo	Aplicable

Nota: Ver en anexo las fichas de validez.

2.2.8 Procedimiento para la recopilación de datos

La recopilación de los datos cuantitativos se realizó a través de la encuesta; que es una técnica de recolección de información en donde se interrogan a un grupo de personas con el objetivo de obtener información para la cual se realizaron los siguientes procedimientos:

Establecer el Propósito

El propósito principal es identificar los posibles problemas que aquejan la gestión en el área de compras a través de las sub categorías identificadas en la investigación.

Identificar la población

La población se determinó de acuerdo a la cantidad de personas que trabajan en la empresa y que estén relacionados con los problemas expuestos en la investigación para cumplir los objetivos.

Establecer preguntas de las encuestas

Para identificar la información a recolectar y diseñar la encuesta se realizó a través de preguntas relacionadas a las sub categorías: Logística de compra, documento de compra

-venta, medios de cobro y pago. Las preguntas son cerradas y están configuradas para ser respondidas con la escala Likert.

Diseñar la encuesta

Antes de aplicar la encuesta se busca confirmar la validez del instrumento a través del juicio de expertos que dan su conformidad. Para este caso fue revisado por 3 expertos.

Revisar la encuesta

Para verificar la confiabilidad de la encuesta fue revisado por 3 expertos.

Aplicar la encuesta

La encuesta se aplicó en la empresa y duro 1 día, se tuvo apoyo de la gerencia para que el personal pueda desarrollar la encuesta en horas del trabajo. Se logró encuestar a las 30 personas.

Trasformar la información

Una vez terminada las encuestas a las 30 personas se procedió a registrar los resultados a una hoja de cálculo (Microsoft Excel).

2.2.9 Método de análisis de datos

Para analizar la información se usó el programa estadístico SPSS, donde se realizó el análisis estadístico descriptivo de frecuencia por cada sub categoría y la categoría dependiente. Sé género los cuadros de barra para idéntica los niveles de: deficiente, regular y eficiente.

La recopilación de los datos cualitativos se realizó a través de la entrevista; que es una técnica de recolección de información donde se intercambian ideas y opiniones mediante una conversación para la cual se realizaron los siguientes procedimientos:

Establecer el propósito

El propósito de la entrevista está directamente vinculado con el propósito de la encuesta, pero interpretado desde el punto de vista gerencial.

Identificar a los entrevistados

Los entrevistados fueron 3: Gerente general, Gerente comercial, jefe de compras.

Establecer las preguntas de la entrevista

Para establecer las preguntas de la entrevista se tuvo que vincular con las preguntas de la encuesta que están divididas por las sub categorías de la variable dependiente.

Diseñar la entrevista

Para tener un mejor control y orden se tuvo que imprimir las preguntas para tener la facilidad de poder anotar las respuestas de los entrevistados.

Aplicar la entrevista

La entrevista se aplicó al personal de la empresa, la cual se logró realizar satisfactoriamente por la disponibilidad de los involucrados.

Transformar la información

La información recolectada a través de apuntes y se pasó a un programa de procesamiento de texto (Microsoft Word).

Analizar la información

El proceso de la información se hizo a través de una matriz que ayuda a cruzar la información para poder buscar la relación de las respuestas e identificar las categorías emergentes.

Triangulación

Establecer conclusiones aproximativas, una segunda triangulación cuantitativo – cualitativo y finalmente una tercera triangulación que es la discusión.

2.2.10 Mapeamiento

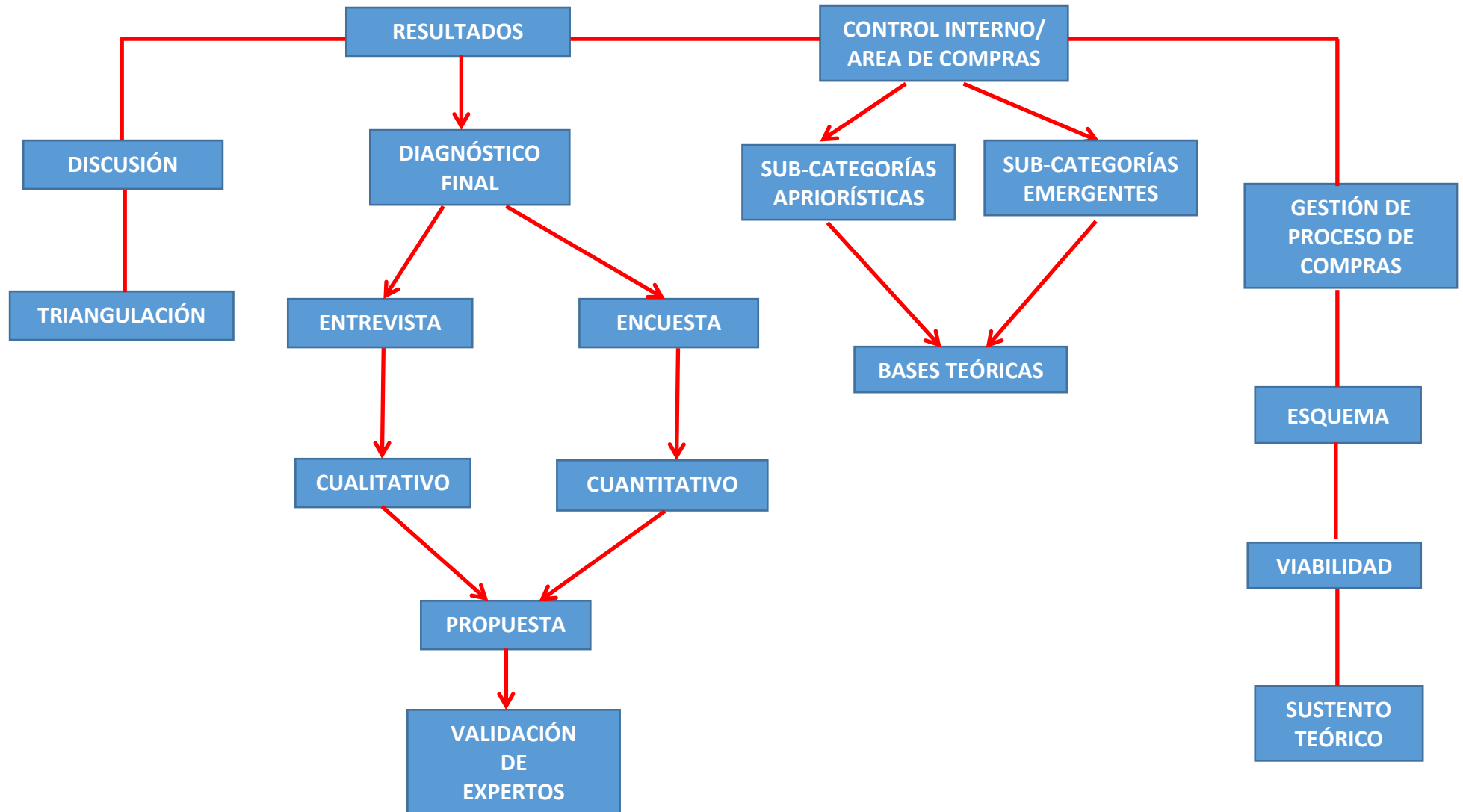


Figura 3. Mapeamiento de la investigación. Elaboración propia.

CAPÍTULO III

EMPRESA

3.1 Descripción de la empresa

En la empresa Distribuidora Ekama S. A, tiene 25 años a su servicio a la venta de licores, Nacimos con una vocación de servicio y dedicación. Hoy, después de más de veinte años en el mercado, nos sentimos orgulloso de los objetivos alcanzados como grupo. Mucho, se debe a su respuesta, fidelidad y confianza. Brindadas durante todo este tiempo. La garantía, el profesionalismo y la seguridad brindada se produjeron en nuevas inversiones y proyectos.

3.2 Marco legal de la empresa

Razón Social : Distribuidora Ekama S.A
Dirección : Jr. Álvarez Calderón 107 – Lima – San Isidro
RUC : 20123110367
Tipo de Contribuyente : Sociedad Anónima
Correo Electrónico : administración@elpozito.com.pe

3.3 Actividad económica de la empresa

La actividad Económica de la Empresa Distribuidora Ekama S.A, venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, Bebidas o tabaco.

3.4 Proyectos actuales

Actualmente la empresa Distribuidora Ekama S.A tiene en proyectos abrir dos sucursales en los distritos de Chorrillos, San Borja.

3.5 Perspectiva empresarial

Ser el market de licores más reconocidos a nivel nacional por su variedad calidad de productos y servicios mantenernos como la empresa líder a nivel nacional en la producción, venta y distribución de licores, logrando una mayor participación en el mercado internacional, comprometido con el desarrollo social y económico de país, así como con el cuidado y protección adecuada del medio ambiente.

CAPÍTULO IV
TRABAJO DE CAMPO

4.1 Diagnóstico cuantitativo

Tabla 3.

Niveles de percepción de la sub categoría Logística

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	14	46,7
Regular	15	50,00
Eficiente	1	3,3
Total	30	100,0

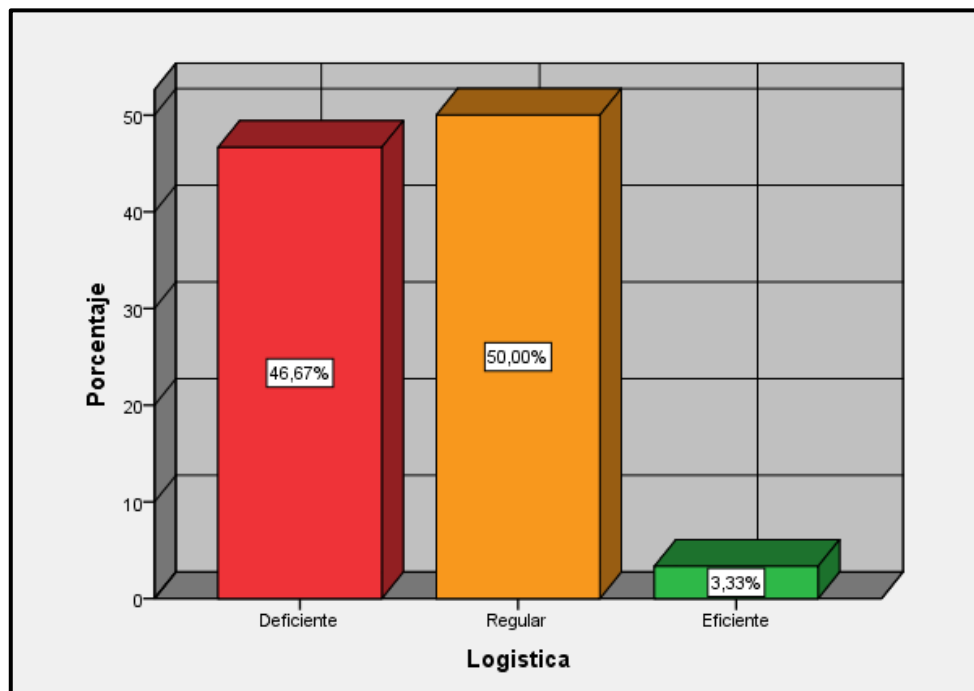


Figura 4. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría logística.

Elaboración propia.

La tabla 3 y la figura 4 indican los niveles de percepción de la sub categoría logística.

Se observa, que el 46.67% del total de encuestados indican un nivel deficiente, el 50% manifiesta un nivel regular en la logística, y el 3.33 % percibe un nivel eficiente con respecto a la Logística.

Tabla 4.

Niveles de percepción de la sub categoría documentos de compras y venta.

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	4	13,3
Regular	23	76,7
Eficiente	3	10,00
Total	30	100,0

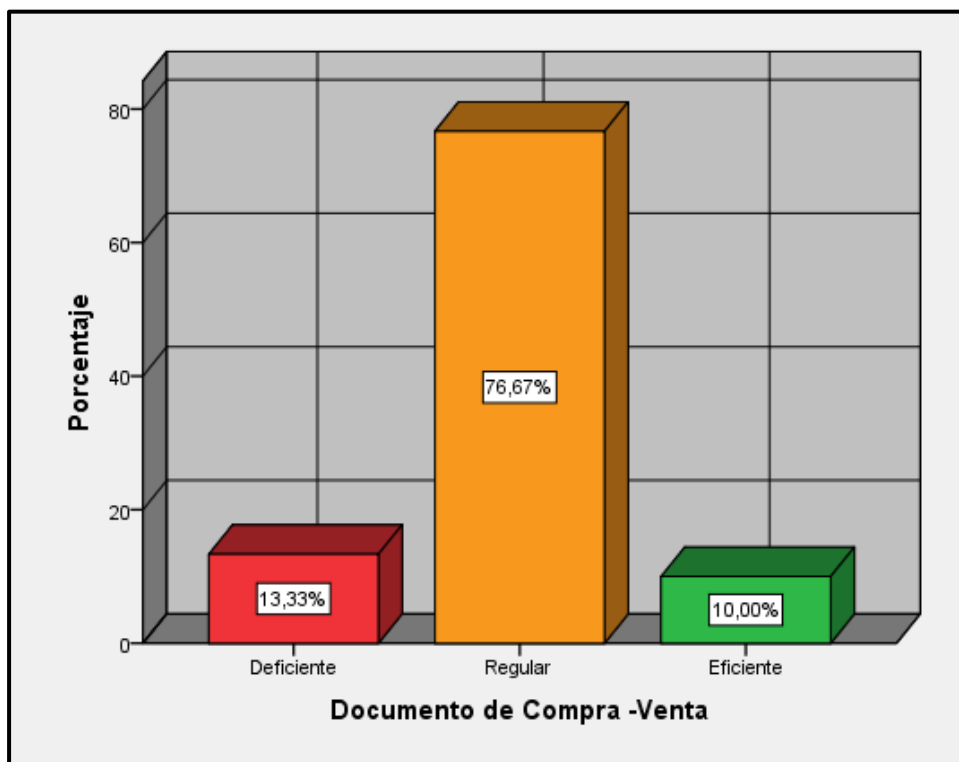


Figura 5. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría documento de compra – venta. Elaboración Propia

La tabla 4 y la figura 5 indican los niveles de percepción de la sub categoría Documentos de Compra y Venta. Se observa, que el 13.33% del total de encuestados indican un nivel deficiente, el 76.67% manifiesta un nivel regular, y el 10% percibe un nivel eficiente con respecto a Documentos de Compra-Venta.

Tabla 5.

Niveles de percepción de la sub categoría medios de cobro y pago.

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	1	3,3
Regular	28	93,3
Eficiente	1	3,3
Total	30	100,0

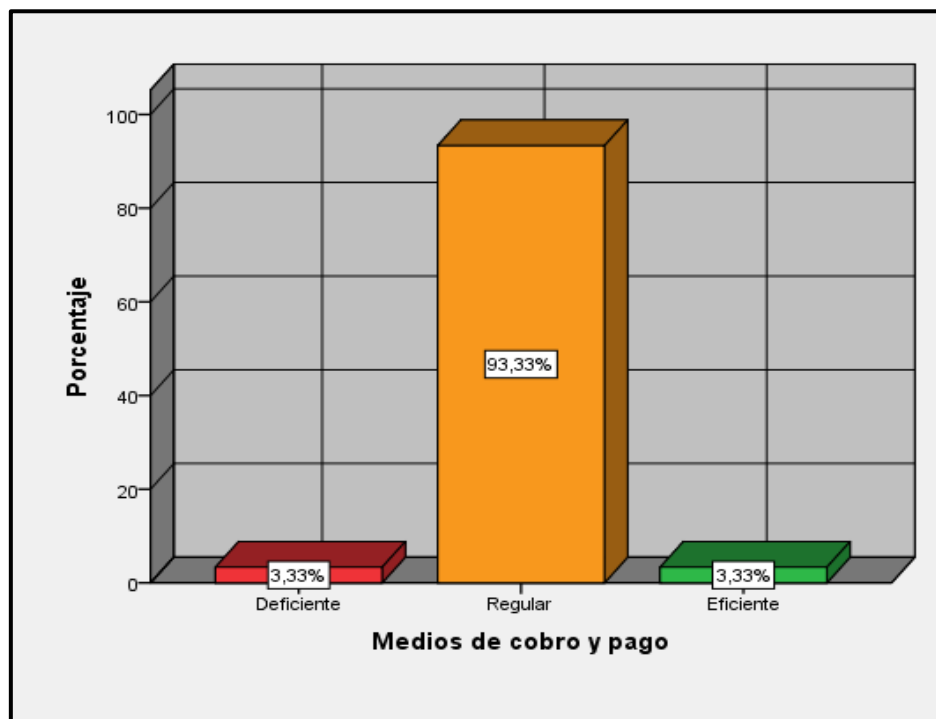


Figura 6. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Medios de cobro y pago. Elaboración Propia.

La tabla 5 y la figura 6 indican los niveles de percepción de la sub categoría Medios de Cobro y Pago. Se observa, que el 3.33% del total de encuestados indican un nivel deficiente, el 93.33 % manifiesta un nivel regular, y el 3.33% percibe un nivel eficiente con respecto a Medios de Cobro y Pago.

Tabla 6.

Niveles de percepción de la categoría áreas de compras

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	3	10,00
Regular	25	83,3
Eficiente	2	6,7
Total	30	100,0

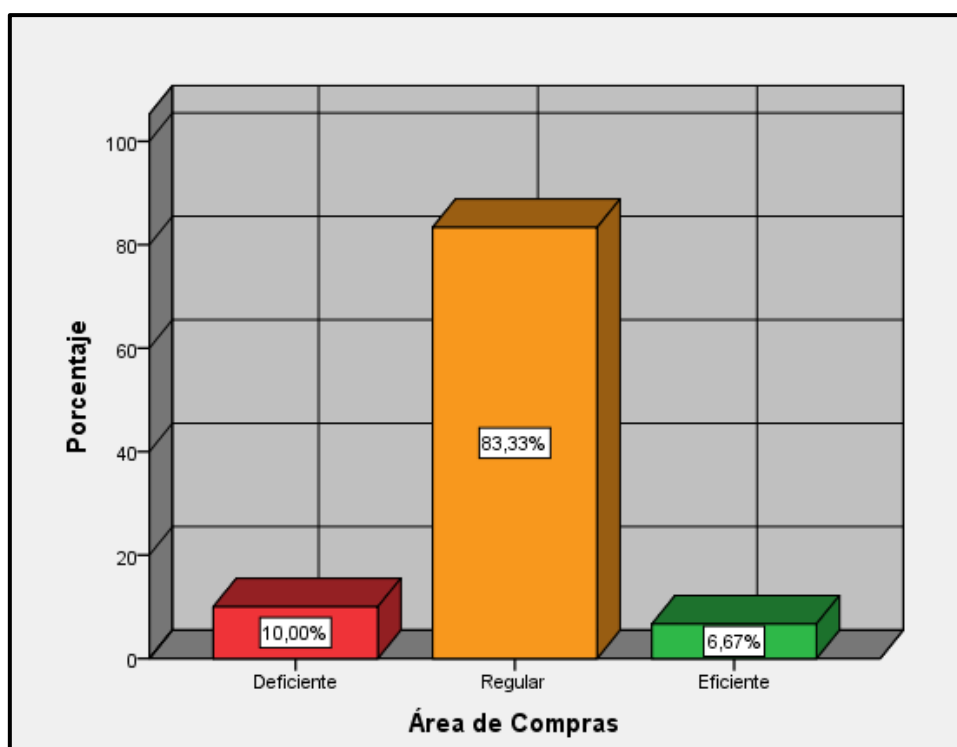


Figura 7. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la categoría Área de Compras. Elaboración Propia.

La tabla 6 y la figura 7 indican los niveles de percepción de la sub categoría Área de Compras. Se observa, que el 10% del total de encuestados indican un nivel deficiente, el 83.33 % manifiesta un nivel regular, y el 6.67% percibe un nivel eficiente con respecto a la categoría que ha sido definida como “área de compras”.

4.2 Diagnóstico cualitativo

Preguntas de la entrevista	Sujetos encuestados	Sujeto 1 Gerente General	Sujeto 2 Gerente Comercial	Sujeto 3 Jefe de Compras	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
1. ¿La entrega de productos adquiridos se hace a tiempo?		No, de los productos del proveedor que se compra al momento que adquieren la mercadería.	No. Porque los proveedores nos dejan los productos a veces a tiempo por lo mismo que no adelantamos los pagos	En ocasiones no se cumple con las fechas pactadas porque tenemos problemas con la distribución del personal.	C1: Flujo de productos C2: Puntualidad de entrega	Puntualidad de Entrega de productos	El tiempo de entrega de productos no es satisfactorio para las necesidades en la empresa.
2. ¿Los costos de los productos adquiridos son óptimos?		No siempre porque hay compras urgentes como los repuestos de equipos de cómputo que	La mayoría de veces se evalúan los costos, pero en situaciones de emergencia no tenemos un plan de acción	Sí, porque realizamos comparaciones para saber el precio que resulte más	C3: Costo de productos C4: Nivel óptimo de costo	Costo óptimo de productos	El costo de productos es satisfactorio hasta cierto punto dado que hay

	a veces no hay tiempo de evaluar costos.	o un proveedor que nos garantice precio óptimo.	razonable en todo sentido			circunstancias no previstas donde pueden presentarse situaciones de pérdida económica.
3. ¿Es adecuada la forma como se adquiere cada tipo de producto?	Sí, es adecuada en algunos casos.	No. Porque algunos proveedores nos dejan los productos mal empaquetados y estos corren el riesgo de perderse, romperse o malograrse.	La mayor parte de veces sí, pero hay ocasiones que los proveedores no cumplen la entrega.	C1: Flujo de Productos C5: Calidad de entrega	Calidad en adquisición	La forma como son entregados los productos a los almacenes constituye un serio problema para la empresa dado que los productos finalmente pueden echarse a perder o causar daños como es el caso de

						algunos repuestos o insumos.
<p>4. ¿Tiene impacto para la empresa el no elaborar documentos de compra y venta a tiempo?</p>	<p>Sí, porque no traen a tiempo para la declaración de PDT las facturas al día para su adecuado registro en el sistema de control del mes</p>	<p>Sí, porque al momento de las declaraciones nos tendríamos el sustento de las facturas en físicos (a la base) para poder saber cuánto será nuestro monto a pagar</p>	<p>Claro, porque nos genera problemas con los proveedores y nuestros clientes a la hora de generar los reportes correspondientes .</p>	<p>C2: Puntualidad de entrega</p> <p>C6: Calidad de documentos</p>	<p>Puntualidad de Entrega de Documentos de compra y venta</p>	<p>Los documentos de compra y venta son la constancia formal de toda operación comercial y por ende el no elaborarlos o no entregarlos a tiempo constituye un obstáculo para el normal desenvolvimiento de la actividad comercial en la empresa.</p>
<p>5. ¿Es alta la cantidad de reclamos y quejas que se</p>	<p>Sí, porque deben declararse en</p>	<p>. Sí, porque por mes. las quejas de</p>	<p>En los últimos años ha crecido aproximadament</p>			

<p>generan por documentos de compra y venta al mes?</p>	<p>su respectivo periodo los comprobantes de pago para que se tenga un buen seguimiento de las mercaderías</p>	<p>compra son más debido a que no pagamos a tiempo. En las ventas a veces tenemos clientes morosos y perjudica en proceso.</p>	<p>e en 10%, generándonos inconvenientes con nuestros clientes y por ende perdidas económicas.</p>	<p>C6: Calidad de documentos C7: Tiempo de implicancia</p>	<p>Nivel de cumplimiento de Documentos de compra y venta</p>	<p>El cumplimiento de compromisos tanto por parte de la empresa como de los proveedores es un factor muy importante para el óptimo desenvolvimiento económico de unos y otros, por lo que hay un reconocimiento de esta afirmación.</p>
<p>6. ¿Existe un proceso para verificar la calidad de documentos de compra y venta que se entrega al cliente?</p>	<p>Si, existe un personal que pueda verificar los comprobantes. Cada persona tiene una función y diversidad de roles en sus</p>	<p>Sí, el departamento de compra, pero antes de esto está la recepción que los movimientos.</p>	<p>Actualmente lo tenemos, pero no es eficiente, quizás esa sea el factor que nos trae algunos problemas con nuestros clientes.</p>	<p>C6: Calidad de documentos</p>	<p>Calidad de documentos de compra y venta</p>	<p>Se tiene conciencia de que en los documentos de compra y venta la información consignada debe ser lo más clara posible y esta debe</p>

	actividades diarias.					ser corroborada, pero ello no se da en todos los casos.
7. ¿Se tiene en cuenta el factor costo en el momento de decidir el mejor medio de cobro o pago?	Sí, porque en el caso que fueran costo como ticket, facturas, boletas que son menos a los 700 soles el pago es en efectivo y si sobrepasan a los 700 soles son los pagos en cheques.	Sí, porque se supera que si el monto es menos de 700 no influye y no es necesario poner a la persona de quien vendimos a comparación que fuera un monto superior a 700 soles hay si es necesario hacer cheque.	Se tiene en cuenta siempre. Existe una política establecida.	C3: Costo de productos C8: Tipo de medio de cobro o pago	Selección de medios de cobro y pago	La empresa vela ante todo por sus intereses ante terceros y busca la mejor manera de no salir perjudicada ante un proveedor o cliente.
8. ¿Se planifica el tiempo asignado para cobros y pagos de	Sí, porque si existe en					

<p>modo que se garantice el cumplimiento?</p>	<p>movimiento en la mercadería el producto del proveedor se le paga. y en caso que no hay rotación de mercadería y está en stock su mercadería no se le puede pagar.</p>	<p>Si, la empresa tiene políticas de cobro y pago pero a veces no cumplimos algunos pagos y no respetamos las políticas.</p>	<p>Sí, pero no es tan eficiente que digamos. Actualmente nos apoyamos con un software para gestionar esos procesos, pero no es tan eficiente.</p>	<p>C7: Tiempo de implicancia C9: Nivel de cumplimiento</p>	<p>Nivel de cumplimiento de cobros y pagos</p>	<p>Los periodos de tiempo asignados para el cumplimiento de cobros y pagos es satisfactorio, pero hay deseo de mejorar.</p>
<p>9. ¿Se verifica si la cantidad de un tipo de medios de cobro o pago no perjudicará económicamente a la empresa?</p>	<p>Sí, porque si hubiera cobros por parte de la empresa hubiera beneficios para la empresa. y en caso que se pagos a los</p>	<p>Yo creo que no perjudicaría en el caso de cobros ya que hay solvencia.</p>	<p>Se verifica parcialmente, porque hacemos los cálculos de manera rápida solo apoyado de una hoja de cálculo (Excel). La cual no nos garantiza si nos</p>	<p>C8: Tipo de medio de cobro o pago C10: Cantidad de medios de cobro o pago</p>	<p>Cantidad de medios de cobro o pago</p>	<p>La empresa no verifica completamente la cantidad asignada de medios de cobro o pago basándose en la disponibilidad actual de recursos</p>

	proveedores nos perjudicaría		perjudicara en un 100%.			financieros para atender eventualidades, pero no ve que ello puede resultarle perjudicial a futuro.
10. ¿Se evalúan los niveles de riesgo en cada medio de cobro o pago aplicado?	No se evalúan	No se evalúan	No, también los trabajamos parcialmente apoyados de cálculos básicos	C8: Tipo de medio de cobro o pago C11: Nivel de riesgo	Nivel de riesgo en cobros y pagos	La empresa no verifica los niveles de riesgo en los medios de cobro o pago, basándose en la “buena fe” de sus clientes y proveedores.

4.3 Triangulación de datos: Diagnóstico final

El crecimiento económico que registró el país en la última década sustentado básicamente en una mayor demanda interna e inversión privada, ha permitido el posicionamiento competitivo de diversos sectores, entre ellos el de la industria vitivinícola, la cual ha pasado por un proceso de reconversión tecnológica para poder adaptarse a las exigencias de un público que demanda productos de mayor calidad, pero también para un mercado externo que si bien es cierto es muy competitivo y en donde la participación peruana es aún marginal, no deja de ser interesante, enfocándose a mercados seleccionados con propuestas diferenciadas.

En los últimos diez años la importación de vinos ha crecido a una tasa promedio anual de 12,8%, habiéndose incrementado significativamente tanto en términos de valor como de volumen.

La mayor expansión de canales de distribución en el mercado interno, no solo ha permitido el posicionamiento de marcas nacionales, sino también el ingreso de una amplia variedad de marcas importadas con un rango variado de precios, lo cual se ha visto favorecido por las bajas barreras de ingreso a la comercialización de productos procedentes del exterior.

En este contexto, la empresa Distribuidora Ekama S.A. permanece en línea con estos niveles de crecimiento, pero este se da a nivel limitado, como ocurre con muchas empresas competidoras porque se da el caso de los problemas individuales que cada empresa manifiesta y que suelen ser algunos de ellos comunes en todas y muchos otros debido a cuestiones de gestión administrativa y financiera que van a separar unas de otras las diferentes realidades existentes.

La logística de la empresa, si bien cumple o procura cumplir con todas sus funciones encomendadas, se presentan numerosos inconvenientes y falencias ante situaciones no previstas, ello explica el nivel de percepción obtenido en la respectiva encuesta: el 46.7 % la estima como “deficiente”, mientras que el 50% la estima como generalmente “regular”. Las situaciones no previstas, como el retraso en la entrega de productos por parte de un proveedor, que a su vez traen como consecuencia el retraso de pedidos pueden y deberían tener un plan de contingencia con el que no se cuenta actualmente. La coordinación entre el personal es otra cuestión importante, porque precisamente durante situaciones no previstas, la comunicación es limitada y ello conlleva a que se cometan muchísimos errores que agravan las circunstancias como es el caso de no brindar la debida información al cliente o proveedor con el que se tiene dificultades. El nivel tan bajo de eficiencia percibido, del 3.3% refleja entonces la imperiosa necesidad ya no solamente de aplicar un plan de acción específico sino también de un cambio de mentalidad a nivel del personal y de la administración.

La elaboración de documentos de compra y venta como es el caso de las facturas emitidas, es otro gran problema que manifiesta la empresa en términos de la gestión administrativa. Si bien, como se desprende de la entrevista, hay conciencia de la importancia que tienen estos documentos tanto para la satisfacción del cliente como para la necesidad de contar con sustento al momento de elaborar balances o rendir cuentas a la Sunat, existe también un considerable número de reclamos de los clientes ya sea por omisión de la entrega del documento comercial como por errores en la elaboración del mismo. En el caso de las omisiones, estas pueden deberse a pérdidas del documento, no entrega en el tiempo solicitado o bien total olvido. Para lo segundo, es decir, en el caso de errores cometidos en la elaboración de documentos, afortunadamente se tienen pocos

casos, pero estos existen y ello puede considerarse como parte de este problema aunque en menor escala. De la encuesta efectuada, el 76.67% considera entonces la elaboración de documentos de compra y venta como “regular”, corroborando los altibajos existentes. El 13.33% la considera “deficiente” añadiéndole una textura más realista al estudio. Apenas un 10% de los encuestados lo está considerando como algo “eficiente” y ello constituye una señal de alerta respecto a la situación y de que esta no puede continuar en ese modo si la empresa desea entrar a competir con las mejores distribuidoras del rubro.

Para la subcategoría “medios de cobro y pago”, este constituye de momento el principal problema al interior de la empresa. No se lleva un control respecto a la cantidad de un determinado tipo de facturación (para más de 30 días por citar un ejemplo), sólo se resuelve el caso de si la forma de pagos será en efectivo o en cheque, y de otro lado está el tema del “riesgo” en el momento de decidir la forma de cobro que se le aplicará a un determinado cliente sin asegurarse del todo si será o no de confianza. El pago a proveedores es también muchas veces por diferido y se dan algunas circunstancias en las cuales no se está cumpliendo con los plazos establecidos para el desembolso correspondiente y así dar por canceladas las deudas contraídas, todo ello acarrea desentendimientos con algunos proveedores y la situación se repite constantemente. Aquí el 93.3 % de los entrevistados considera “regular” la forma como se maneja el tema de los “medios de cobro y pago” dando a entender que no se tiene plena conciencia de la realidad y de problemas que son verdaderamente “serios” pero que son tomados como “cuestiones normales”. El 3.3% la considera “deficiente” y al mismo ritmo el 3.3% de los entrevistados la considera “eficiente”; se revela de este modo que aquí también existe la necesidad de crear conciencia a fin de hacer efectiva cualquier acción en pro de mejorar la institución a nivel administrativo y de gestión. En lo concerniente a la facturación

regular, es decir dentro de plazos normales, sí se cumplen generalmente los plazos establecidos, y ello evidentemente hace percibir una situación de que las cosas están encaminadas, de que, si bien existen algunos pequeños problemas, estos no se dan con montos elevados y la empresa puede mantenerse dentro de sus rangos de solvencia, pero ello es una forma de pensar “inmediatista”, que no ve que la suma de pequeños tropiezos podrían acarrear una situación difícil de manejar en el futuro; los roces con la Sunat han sido numerosos en los últimos años y más fuertes en el 2015. Todo ello debería constituir una permanente advertencia o llamada de atención para atacar de raíz el problema pero no es visto de este modo.

En lo concerniente a la subcategoría de “área de compras”, se tiene una visión también restringida de la actividad desde el punto de vista de la gestión, las compras tienen por finalidad atender necesidades urgentes, prioritarias y dejar de lado requerimientos que más tarde podrán acarrear un gasto innecesario, así por ejemplo los mantenimientos de equipos de cómputo son sólo correctivos, buscando reparar o reemplazar al momento el equipo que está totalmente defectuoso y no se evalúa el rendimiento de otros equipos que podrían fallar en algún momento, sin previo aviso, y arrojar pérdidas económicas mucho mayores que las que podrían generar un diagnóstico y revisión oportunos para los mismos. En las compras se considera fundamental el problema de la puntualidad en la entrega de productos por parte de los proveedores. Precisamente los clientes no pueden hacer muchas veces pedidos importantes dado que no se cuenta con stock y ello perjudica tanto a proveedores como a nosotros mismos ya que la empresa es un canal de distribución y debe satisfacer una demanda para poder obtener sus beneficios. El segundo problema más importante lo constituye la forma como se entregan los productos en los almacenes. La disponibilidad de stock de mercadería y

la disponibilidad de repuestos para atender eventualidades con los equipos y las instalaciones depende en gran medida de lo que se hace en almacenes pero esto no es tomado del todo con seriedad pues es frecuente que los productos de stock no se encuentren debidamente catalogados, lo mismo que los repuestos por lo cual es difícil saber si se cuenta o no con ellos en el momento en el que se les requiere. La forma como son entregados los productos tampoco es tomada muy en cuenta en los almacenes, y así es factible encontrar productos fuera del límite de vencimiento o productos con algún deterioro en el paquete de entrega y que estos podrían ser causa de algún accidente o daño físico directo al personal encargado. El “área de compras” es percibido en general como “regular” por los encuestados, con el 83.3% que se inclina por esta característica contra el 10% que la considera “deficiente” y apenas el 6.67% como “eficiente”. Esta apreciación de los trabajadores corrobora de manera sucinta las dificultades descritas para esta área considerada como una de las más importantes dentro de la empresa, y que sin embargo se tiene confianza en el trabajo que se viene realizando hasta el momento pero hay un claro deseo de superar las dificultades y hacer más grande a la empresa.

CAPÍTULO V
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN
“MANUAL DE CONTROL INTERNO”

5.1 Fundamentos de la propuesta

La presente propuesta tiene la finalidad de que la empresa cuente con un eficaz sistema de control el cual posibilitará al área de compras un mayor dinamismo en sus procesos y operaciones, superando las múltiples limitaciones actuales y de esta manera el poder encaminarlo hacia el pleno logro de los objetivos trazados por la gerencia respectiva y la administración en general, otorgándole también mayores réditos al proceso de gestión aplicado.

5.2 Objetivos de la propuesta

Ofrecer un Manual de Control Interno y establecer un plan de capacitación de personal para el área de compras de una empresa importadora y distribuidora de vinos ubicada en el distrito de Miraflores; serán ambas herramientas las que ayuden a un mejor desenvolvimiento de los colaboradores y permitan establecer los controles para un adecuado funcionamiento de actividades y procesos afines al área mencionada de la empresa.

La propuesta tiene como objetivos específicos:

Brindar elementos de soporte a las gerencias de almacén, de compras y el área contable que permita tener un personal debidamente preparado, así como un efectivo control, supervisión y monitoreo a todas las actividades y procesos que se ejecutan en sus respectivas áreas.

Mejorar los procesos en la adquisición de bienes o servicios con la finalidad de brindar seguridad y eficiencia dentro de la empresa y también hacia el proveedor.

Fomentar que las actividades y procesos se optimicen y desarrollen en base a controles y reglamentos internos.

Contar con reglamentos específicos para las áreas de compras y personal capacitado, buscando la prevención de incidentes negativos y/o irregularidades en el desempeño laboral.

Lograr que, tanto el manual propuesto como el curso de capacitación, sea empleado como referente por los trabajadores en el área de compras, almacenes y contabilidad, mejorando las actividades realizadas y buscando eliminar riesgos potenciales.

5.3 Problema

La Empresa Distribuidora Ekama S.A entra en el rubro de las pequeñas empresas, fue creada hace 20 años y está dedicada a la venta de vinos nacionales e importados. Tiene 7 sucursales repartida estratégicamente en varios distritos de la capital.

Cuenta con la participación activa de personal especializado de las más importantes marcas (Vinícolas) del país y el extranjero.

En el año 2015 esta empresa tuvo un problema con los documentos contables en el área de compra; la pérdida constante de facturas trajo como consecuencia dificultades con la Sunat en el momento de la declaración de impuesto. Esto no se hubiera presentado si existiese un adecuado control interno en el área de facturación de empresa. Este problema se repite con varios documentos contables de otras áreas.

Se tiene además el problema de que no hay un trabajo coordinado entre las sucursales con respecto al área contable de la empresa y ello hace que al efectuar inventarios y/o balances, se tengan retrasos considerables de tiempo y deterioro de la calidad en la atención a los clientes o potenciales clientes, asimismo con los proveedores.

La empresa en los dos últimos años (periodos del 2015 al 2016) ha tenido un margen aproximado del 10% en retroceso de sus ventas debido a esto último.

Todo ello conlleva a la preocupación de los dueños respecto a qué medidas deben tomarse para subsanar estas deficiencias y es allí que se observa la necesidad de mejorar el sistema de control interno empleado, de modo que se pueda garantizar un mejor desenvolvimiento en todas las áreas involucradas.

De esta manera, la empresa Distribuidora Ekama S.A necesita considerar todos los componentes del sistema control interno, ya no solo en el área de facturación sino además en los inventariados de mercadería existente, en el área documentaria de importaciones y compras locales y en el área documentaria de pagos de impuestos.

Por lo tanto, se debe tener un control constante sobre todo los documentos contables con la finalidad de que se pueda evitar daños económicos en esta empresa.

5.4 Justificación

El estudio en cuestión pretende ser un valioso instrumento en las áreas de administración, finanzas y contabilidad en la empresa Distribuidora Ekama S.A. Pues busca un cambio de mentalidad y se cree conciencia de que no es posible aspirar a crecer institucionalmente existiendo un deficitario sistema de control interno. Es pues, que mediante este trabajo se busca presentar una propuesta consistente y viable para ser ejecutada en un corto a mediano plazo, en aras de que la empresa pueda cumplir con sus metas y objetivos anuales en cuanto a facturación y organización documentaria se refiere.

5.5 Resultados esperados

A corto plazo se espera analizar, en el mayor número posible, las debilidades del sistema de control interno existente implementando políticas de monitoreo y supervisión constante en todas las actividades del área de compras de Ekama S.A. con el apoyo de la gerencia respectiva y ello incluye lo siguiente: evaluación minuciosa de costos de productos que se piensan adquirir a proveedores y terceros, retrasos en la entrega de los mismos, verificación de facturas que presentan alguna observación y evaluación del desenvolvimiento del personal a cargo del área mencionada.

En base a los resultados obtenidos es que se plasmará el diagnóstico respectivo con las recomendaciones puntuales y en base a ellas se ha de elaborar un manual y diseñar un plan de capacitación que en lo sucesivo servirá de referente en todas las actividades y procesos del área de compras.

A largo plazo, y contando ya con el manual respectivo, el personal debidamente capacitado, y las políticas de reforma interior que se ejecuten más a futuro se espera que ese porcentaje de 10% de retroceso mencionado en el problema respectivo sea revertido y que en lo sucesivo no se tengan problemas con la Sunat debido a fallas en la declaración de impuestos.

5.6 Plan de Actividades

ACTIVIDAD	Explicación de la Actividad	Cronograma	Responsables / Monitoreo Supervisión
Análisis y diagnóstico de los controles internos de Ekama S.A.	El área de compras de Ekama si bien cuenta con políticas de control interno, no se ha hecho un análisis meticulado respecto a la eficacia de las mismas. Se hace aquí el estudio respectivo y se ejecuta el diagnóstico con el visto bueno de la Gerencia General.	El tiempo proyectado para estas dos actividades constituye un lapso máximo de dos semanas.	Especialista en Auditoría. La Gerencia
Implementación del Control Interno	Una vez definidas las políticas a aplicar en el área de compras se da paso a la implementación de estas a modo de “reglamentos” que son discutidas con la gerencia del área.	Se requiere de un plazo para elaborar el manual respectivo, además de un plazo adicional para implementación dentro del reglamento general, se asigna un plazo de dos semanas.	La gerencia de compras La jefatura de almacén
Capacitación	Se planea capacitar a los responsables de compras, almacén y al área de contabilidad para la óptima aplicación de políticas propuestas.	Se estima un plazo de una semana con la finalidad de brindar los conocimientos adecuados para cumplir a cabalidad los lineamientos y evitar confusiones.	Responsables del área de compras El área contable El área de almacén
Monitoreo	Ya implementadas las nuevas políticas se hace necesario un seguimiento de las mismas para tener certeza en el logro de objetivos	El monitoreo será de aplicación permanente.	La Gerencia General La gerencia de compras El área contable Jefatura de almacén

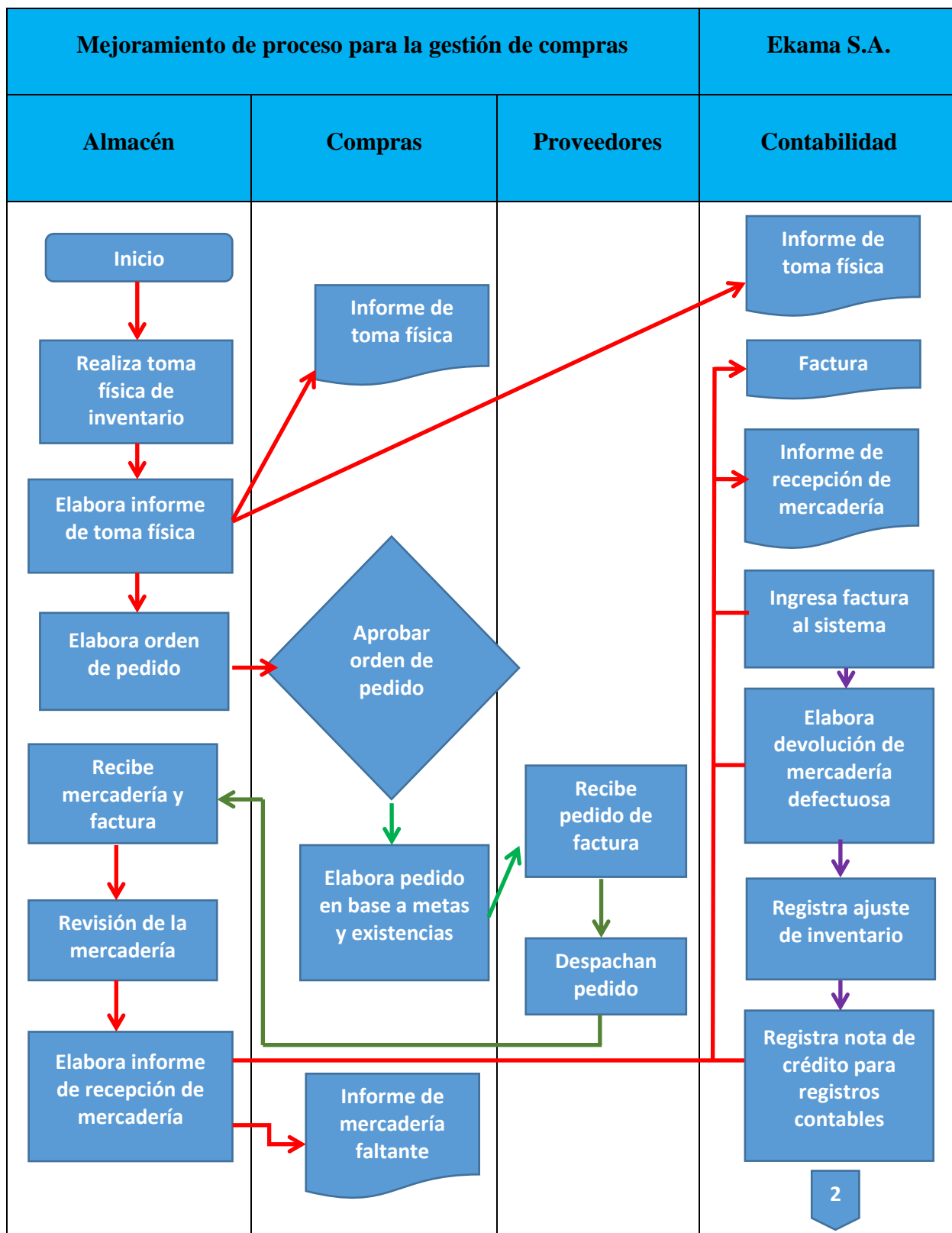
5.6 Plan de actividades

5.6.1 Evidencias

En la actualidad, las actividades en el interior de las empresas exigen una mayor colaboración y dedicación entre administradores y trabajadores. Cobra cada vez mayor trascendencia el uso del Reglamento interno como un documento de vital importancia para asegurar la tranquilidad de las actividades empresariales.

Los Reglamentos Internos que se proponen tienen la finalidad de regular las relaciones de directivos y trabajadores, en aquellos puntos en que se exige una definición más precisa entre lo que indican las leyes laborales vigentes y las condiciones particulares de actividad laboral de la empresa, con el objeto de que tanto administradores como trabajadores, conozcan con claridad a qué atenerse en caso de discrepancias.

El reglamento propuesto se establecerá en base a diagnóstico con el apoyo de un profesional en Auditoría y a un régimen de comunicación y revelación de hechos de importancia, información reservada y otras comunicaciones entre “Ekama S.A.” y sus colaboradores.



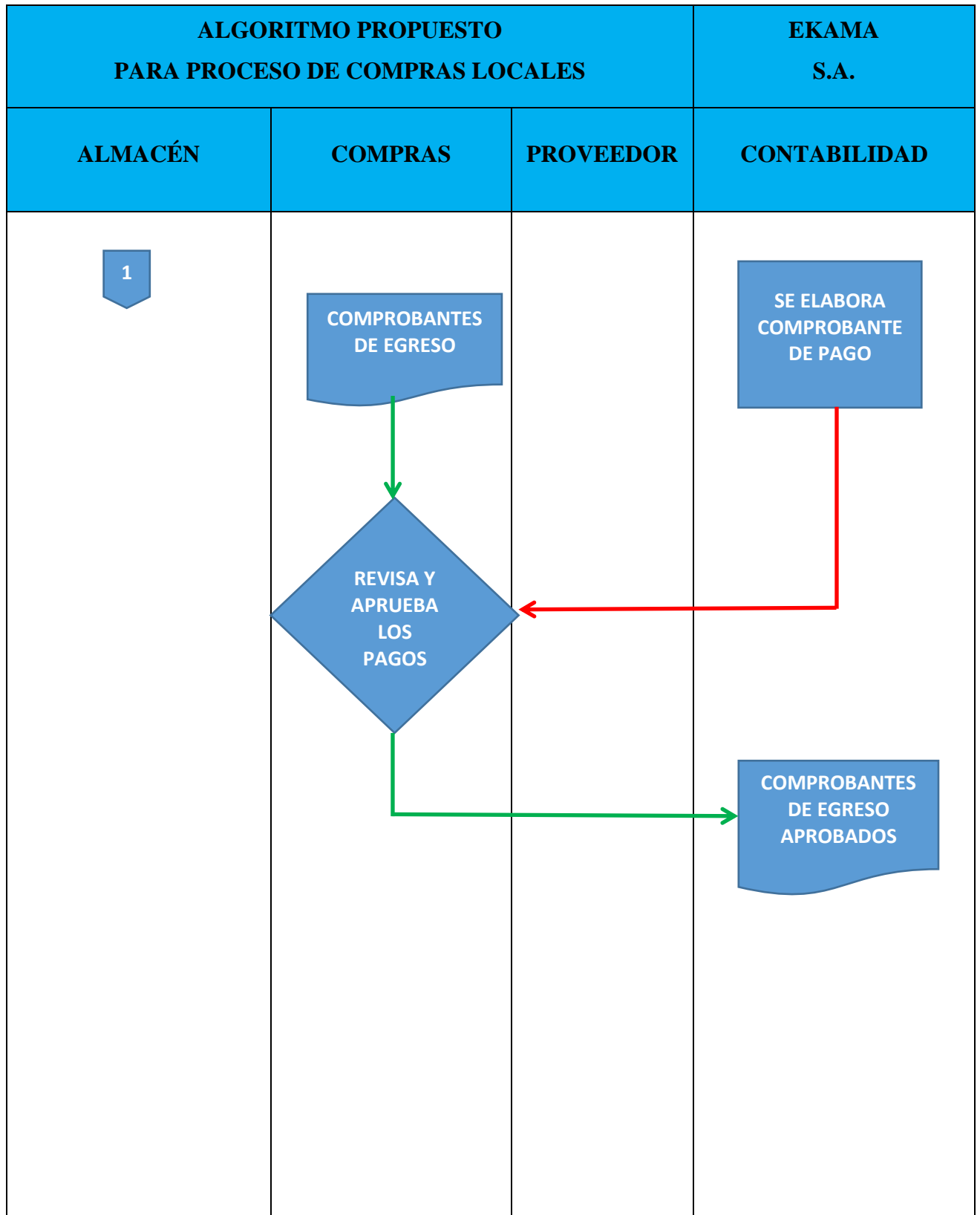


Figura 8. Algoritmo – Propuesta

Fuente: Elaboración Propia






Símbolo	Significado
	<ul style="list-style-type: none"> • Se utiliza para representar el inicio o el fin de un algoritmo. También puede representar una parada o una intervención programada que sea necesaria realizar en un programa.
	<ul style="list-style-type: none"> • Se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción o cualquier tipo de operación que origine un cambio de valor.
	<ul style="list-style-type: none"> • Es utilizado para representar la salida de información por medio de papeles impresos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Se utiliza para representar la disyuntiva de si un proceso debe continuar o no con la secuencia siguiente.
	<ul style="list-style-type: none"> • Se utiliza para indicar que un algoritmo continúa en una segunda página. Indica que una operación o proceso sale del contexto limitado por el papel.

Figura 9. Simbología / Algoritmo - Propuesta

Fuente: Elaboración Propia

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL.

La capacitación de personal es adquirir conocimientos para que los empleados se encuentren actualizados dentro de su campo laboral acorde a la realidad del país y de esta manera prestar servicios de alta calidad a la colectividad.

En el caso de la empresa Distribuidora Ekama S.A., los jefes de compras almacén y contabilidad se encargarán de capacitar y evaluar al personal durante 7 días lo que resulta ventajoso para la entidad ya que no tiene que incurrir en gastos adicionales.

OBJETIVO.

Este procedimiento describe la manera en que se identificará la competencia necesaria del personal de la empresa, se realizará la capacitación, se evaluará su eficacia y se asegurará que el personal sea consciente de la importancia de sus actividades para el logro de los objetivos dentro de la institución.

ALCANCE.

Este procedimiento estará destinado a todos los empleados que laboren en las áreas de Almacenes, Compras y Contabilidad.

RESPONSABLES.

- Jefes de Compras y Almacén
- Área de Contabilidad
- Trabajadores

DOCUMENTOS.

- Plan de Capacitación

POLÍTICAS.

- Las capacitaciones se realizarán durante una semana, salvo casos excepcionales o a petición expresa de cada jefe, dependiendo de las necesidades en el área respectiva.
- Las capacitaciones estarán acompañadas de dinámicas grupales a fin de motivar y alentar el interés de los trabajadores.
- El empleado después de la capacitación recibida, en caso esta concluya antes del término de la jornada, deberá integrarse inmediatamente a sus labores en la empresa
- El jefe de cada área entregará reportes del avance de la capacitación al Gerente General, para su control.
- Los temas discutidos en las capacitaciones serán reforzados mediante una prueba aplicada a los empleados para verificar lo acertado y aprendido en dicha capacitación. Las preguntas de la prueba no serán abstractas ni memorísticas.

PROCEDIMIENTO:

- 1) Contabilidad comunica a Compras sobre la capacitación, las horas, días y la duración.
- 2) El jefe departamental debe determinar y coordinar la capacitación a impartir.
- 3) El jefe de compras preparará el plan de capacitación coordinando con el jefe de almacén y el área de contabilidad.
- 4) El jefe de compras llenará el formulario de capacitación con la información requerida y la enviará al jefe de almacén para su revisión y aprobación.
- 5) Si el gerente de almacén aprueba la capacitación debe firmar el formulario.
- 6) Los empleados reciben la capacitación.
- 7) El gerente de almacén, una vez que se haya impartido la capacitación, realizará una evaluación al personal.

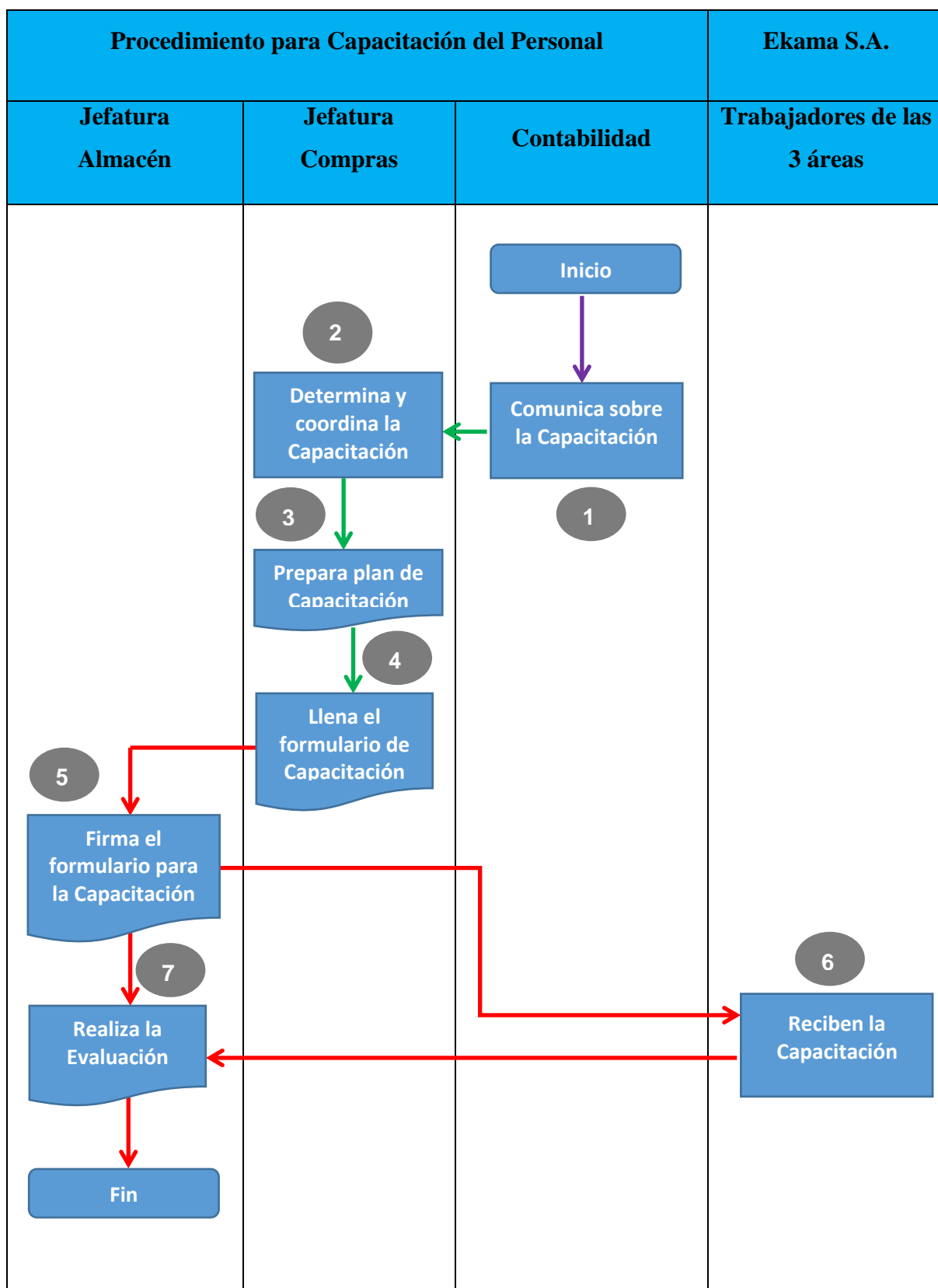


Figura 10. Algoritmo – Procedimiento de Capacitación

Fuente: Elaboración Propia

5.6.2 Presupuesto

El presupuesto tiene en cuenta los costos de material para las capacitaciones así como la elaboración física de los manuales, el cual puede desglosarse del modo siguiente:

Resultados	Detalle	Recursos	Costos Unitarios (S/.)	Cantidad	Sub-Total (S/.)
Componente 1	Especialista en Auditoría	Humanos	8000.00	1	8000.00
Componente 2	Computadora	Tecnológicos	1800.00	3	5400.00
	Memoria USB		25.00	1	25.00
	Proyector multimedia		950.00	1	950.00
Componente 3	Impresión	Materiales	0.20	30	6.00
	Papel A-4		0.10	150	15.00
	Fotocopias		0.05	30	1.5
	Anillado		32.00	3	96.00
Componente 4	Transporte	Económicos	45.00	2	90.00
	Imprevistos		100.00	1	100.00
Total (S/.)					14683.50

Cuadro 3. *Detalle de presupuesto*

5.6.3 Diagrama de Gantt/Pert

N°	Nombre de Tarea	Duración	Comienzo	Fin	mar-17				abr-17				may-17				
					SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	
1	Análisis y diagnóstico del control interno vigente	15 días	06/03/2017	24/03/2017	■												
2	Implementación del nuevo sistema de control interno	17 días	27/03/2017	18/04/2017					■								
3	Capacitación del personal a cargo	6 días	18/04/2017	25/04/2017								■					
4	Monitoreo (Permanente)	19 días	26/04/2017	22/05/2017									■				

5.6.4 Flujo de caja en un plazo de cinco años considerando tres escenarios

Escenario 1 (PROBABLE)

Flujo de Caja proyectado por el periodo de 5 años

AÑO	INGRESOS	EGRESOS
1	S/.14,358,229.13	S/.7,122,489.11
2	S/.13,432,178.72	S/.7,234,671.45
3	S/.13,251,632.43	S/.7,195,231.27
4	S/.12,922,406.22	S/.7,084,637.38
5	S/.13,141,756.78	S/.7,140,412.62

N° DE AÑOS	5
INTERÉS	5.28%
INVERSIÓN	S/.14,683.50

COK	5.28%
VAN	S/.1,352,465.81
TIR	49276.49%
B/C	S/.91.11

Evaluación económica	0	1	2	3	4	5
Ingreso		S/.14,358,229.13	S/.14,358,229.13	S/.14,358,229.13	S/.14,358,229.13	S/.14,358,229.13
Egreso	S/.14,683.50	S/.7,122,489.11	S/.7,234,671.45	S/.7,195,231.27	S/.7,084,637.38	S/.7,140,412.62
Utilidad / Pérdida	-S/.14,683.50	S/.7,235,740.02	S/.7,123,557.68	S/.7,162,997.86	S/.7,273,591.75	S/.7,217,816.51

Escenario 2 (OPTIMISTA)

Flujo de Caja proyectado por el periodo de 5 años

AÑO	INGRESOS	EGRESOS
1	S/.14,358,229.13	S/.7,122,489.11
2	S/.14,432,179.32	S/.7,234,671.45
3	S/.14,418,185.43	S/.7,295,231.28
4	S/.14,422,406.23	S/.7,284,637.41
5	S/.14,142,556.78	S/.7,246,412.33

N° DE AÑOS	5
INTERÉS	5.28%
INVERSIÓN	S/.14,683.50

COK	5.28%
VAN	S/.1,354,058.96
TIR	49277.50%
B/C	S/.91.22

Evaluación económica	0	1	2	3	4	5
Ingreso		S/.14,358,229.13	S/.14,432,179.32	S/.14,418,185.43	S/.14,422,406.23	S/.14,142,556.78
Egreso	S/.14,683.50	S/.7,122,489.11	S/.7,234,671.45	S/.7,295,231.28	S/.7,284,637.41	S/.7,246,412.33
Utilidad / Pérdida	-S/.14,683.50	S/.7,235,740.02	S/.7,197,507.87	S/.7,122,954.15	S/.7,137,768.82	S/.6,896,144.45

Escenario 2 (PESIMISTA)

Flujo de Caja proyectado por el periodo de 5 años

N° DE AÑOS	5
INTERÉS	5.28%
INVERSIÓN	S/.14,683.50

AÑO	INGRESOS	EGRESOS
1	S/.14,358,229.13	S/.7,122,489.11
2	S/.13,332,179.22	S/.7,234,671.45
3	S/.13,311,185.34	S/.7,294,231.26
4	S/.12,754,866.13	S/.7,255,637.41
5	S/.12,742,556.66	S/.7,241,212.88

COK	5.28%
VAN	S/.1,320,505.54
TIR	49262.33%
B/C	S/.88.93

Evaluación económica	0	1	2	3	4	5
Ingreso		S/.14,358,229.13	S/.13,332,179.22	S/.13,311,185.34	S/.12,754,866.13	S/.12,742,556.66
Egreso	S/.14,683.50	S/.7,122,489.11	S/.7,234,671.45	S/.7,294,231.26	S/.7,255,637.41	S/.7,241,212.88
Utilidad / Pérdida	-S/.14,683.50	S/.7,235,740.02	S/.6,097,507.77	S/.6,016,954.08	S/.5,499,228.72	S/.5,501,343.78

5.6.5 Viabilidad económica de la propuesta

La viabilidad se enfoca a la propuesta para la muestra de uno de los escenarios que puede ser viable, en este caso se observa la irrelevancia del escenario que puede ser probable, optimista o pesimista. En cualquiera de los tres, considerando el monto de la inversión, que es sustantivamente pequeño a comparación de los flujos de caja indicados. Tanto la Van (Nunca inferior a los S/. 1320505.54), la Tir (No inferior al 49262.33%), así como la relación costo-beneficio (No inferior a los S/.88.93) indican que los réditos económicos son altos, independientemente del escenario, pues con una mínima inversión es posible obtener mejores resultados para beneficio de la empresa.

5.6.6 Validación de la propuesta

La validación técnica de la propuesta fue realizada por el Mg. Fredy Fonseca Chávez quien certificó la validez estándar de la propuesta a través de juicio de experto, tras un análisis exhaustivo dieron como necesario e importante la implementación de un mejoramiento en el Sistema de Control Interno para mejorar los procesos en el área de compras de Ekama S.A.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

6.1 Discusión

Los trabajadores del área de compras, como se ha podido constatar en la entrevista respectiva, han manifestado las debilidades en los procesos de adquisición, manipuleo de productos y documentos, situación que no permite mantener orden y control eficiente de esta área de la empresa, así mismo se ha podido constatar que existe desconocimiento técnico por parte de los trabajadores sobre el área específica a la cual pertenecen, situación que debe ser tomada en consideración para su solución inmediata, ya que para que exista atención, desempeño de funciones y calidad en este, el trabajador debe conocer con exactitud las diferentes procesos del área a las cual pertenecen.

En la empresa moderna, independientemente de su tamaño, es importante la existencia de experiencia específica para desempeñarse en las funciones asignadas para cada área, la inexistencia de la misma provocará deficiente calidad en el desempeño de funciones, resultando uno de los principales efectos que amerita la atención y revisión de acuerdo a lo que establece la normativa legal vigente; éste inconveniente puede ocasionar el mal manejo de los recursos económicos de Ekama S.A. El desconocimiento e inobservancia de procedimientos definidos para su control y manejo por parte de sus superiores les imposibilita desempeñarse eficazmente en la función que tienen asignada, ya que no conocen las obligaciones a las cuales están sujetos.

Otra cuestión importante que se ha detectado es que las adquisiciones muchas veces no se realizan conforme a las necesidades específicas de cada sector dentro de la empresa, sino que obedece a la disponibilidad financiera, lo que no permite la entrega oportuna de los equipos, suministros y materiales necesarios a las instancias respectivas y de ésta manera cumplan con eficacia y eficiencia las funciones a ellos encomendadas.

Se debe prestar atención inmediata sobre las responsabilidades, obligaciones y dependencias a las cuales cada uno de los trabajadores de las áreas pertenecen, de lo que se puede concluir que a pesar de ser un número reducido de personal que labora en esta área no se le ha informado aspectos básicos para que realicen su trabajo diario y puedan coordinar eficazmente entre sí.

Para que todo trabajador rinda de manera efectiva debe saber exactamente, de acuerdo a su función las actividades que ofrece su área, así como las dependencias, oficinas o instalaciones de las cuales puede hacer uso para desempeñar sus actividades y responsabilidad con eficacia y eficiencia, en pro de precautelar los bienes y servicios de la empresa, razón por la cual se debe prestar atención inmediata a la capacitación de cada uno de sus miembros, siendo los responsables de la planificación anual de capacitación quienes deban atender las solicitudes y necesidades de los empleados y trabajadores de la empresa, tratando siempre de considerar el área y función que cada colaborador desempeñe.

Es así, que es de vital importancia el correcto manejo de mercaderías en almacén, documentos (facturas) y los bienes existentes en cada una de las oficinas, debiendo exigir a cada uno de los proveedores la inmediata capacitación al personal que se encuentra a cargo de las mismas, de ésta manera estarán precautelando la seguridad e integridad de cada uno de los empleados, así como el correcto manejo de los bienes de la empresa

La investigación llevada a cabo, muestra que con una mínima inversión es posible obtener un mejor desenvolvimiento para el área de compras, tanto a nivel interno como a nivel de vínculo con proveedores.

CAPÍTULO VII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1 Conclusiones

Para concluir este trabajo de tesis, la presente investigación se enfoca en la exposición de las conclusiones obtenidas luego de realizada la investigación, para ello se puede dar la continuidad de la propuesta, así como mostrar los beneficios.

Primero. Existen limitaciones del sistema de control interno para el área de compras y contable cuyo efecto se ve reflejado en el manejo de ciertos servicios y en la atención al cliente.

Segundo. No hay una adecuada planificación técnica de las labores, tareas, actividades que realiza el talento humano de la empresa en sus actividades cotidianas.

Tercero. Los procesos, procedimientos, políticas administrativas, del área de compras y contables que se desarrollan se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente propietario, ya que no se encuentran establecidos en ningún modelo o manual, que sirvan de referencia.

Cuarto. Actualmente cuenta con un software contable, el mismo que permite llevar el registro de sus operaciones financieras – contables.

Quinto. La distribuidora Ekama S.A. cumple con todas sus obligaciones legales y tributarias vigentes en el país.

7.2 Sugerencias

Las siguientes recomendaciones tienen como finalidad el garantizar la eficacia de la propuesta formulada en el presente trabajo:

Primero. Con la implementación del sistema de control interno para el área de compras y las políticas de control interno en la distribuidora Ekama S.A. se deberá implementar controles de gestión, respaldado por un manual de funciones, en el que cada colaborador tendrá acceso a revisar de acuerdo a su cargo las, competencias, objetivos y responsabilidades, al igual que el respectivo procedimiento financiero, en donde se especifica el manejo contable y de control interno.

Segundo. Es necesario que antes de la ejecución de alguna labor o tarea, el talento humano de “Ekama S.A. elabore una previa planificación, considerando su tiempo y recursos, la misma que le permita llevar a cabo el desarrollo de sus actividades de manera correcta, oportuna y minimizar costos y gastos.

Tercero. La capacitación permanente al talento humano que labora en la distribuidora, es necesaria, ya que esto permitirá disponer de personal competente e idóneo.

Cuarto. Se deberá aplicar los instructivos planteados en este trabajo de grado para que la empresa logre cumplir con los objetivos corporativos que desea.

Quinto. Se recomienda a Ekama S.A., seguir realizando el pago de las obligaciones tributarias de manera oportuna y correcta, ya que esto evitará sanciones y multas.

CAPÍTULO VIII
REFERENCIAS

Auditoría Superior de la Federación (2014). *Marco Integrado del Control Interno*.

Mexico D.F.: Cámara de Diputados. Recuperado de

http://www.asf.gob.mx/uploads/171_Control_interno_riesgos_e_integridad/MA

RCO_INTEGRADO_DE_CI.PDF Extraído el 24 de febrero del 2017.

Balarezo S. (2013). *Manual de Contabilidad Práctica para Emprendedores*. Quito.:

Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer – CEPAM

Barreno A., Farías A., Soto K.(2014) *Propuesta de Lineamientos de Control Interno que*

permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancías de

la empresa familiar KB Cerámicas C.A. Trabajo de Grado presentado para optar

al título de Licenciado en Contaduría Pública. Bárbula. Universidad de Carabobo.

Benítez C. (2014) *Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo, Financiero y*

Contable para la ferretería My Friend, ubicada en sector de Los Ceibos de la

ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura. Tesis para optar el Grado Académico

de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.

Chunga E. (2014). *El Sistema de Control Interno como soporte para la eficiente gestión*

de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de Huaura. Tesis para

optar el Grado Académico de Contador Público. Huacho: Universidad Nacional

José Faustino Sánchez Carrión.

COSO - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013).

Control Interno – Marco Integrado. Madrid.: Instituto de Auditores Internos de España.

Crespo B. y Suárez M. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013*. Tesis para optar el Grado Académico de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Guayaquil: Universidad Laica “Vicente Rocafuerte”.

Cuellar G. (2013). *Teoría General de la Auditoría y Revisoría Fiscales*. Recuperado de <https://preparatorioauditoria.wikispaces.com/file/view/Unidad+Siete.pdf>

Extraído el 6 de marzo del 2017.

Espinosa D. (2013). *El control Interno en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería De la Municipalidad de Chorrillos*. Tesis para optar el Grado Académico de Contador Público. Lima: Universidad de San Martín de Porras.

Ferré A. y Girbau D. (2016). *Tratamiento de la Documentación Contable*. Madrid.: McGraw-Hill.

FIAEP (2014). *Control y Manejo de Inventario y Almacén*. Boletín del Fondo Iberoamericano de Altos Estudios Profesionales. Recuperado de <http://fiaep.org/inventario/controlymanejodeinventarios.pdf> Extraído el 24 de febrero del 2017.

Gómez J. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. Madrid.: McGraw-Hill.

Hemeryth F. y Sánchez J. (2013). *Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los Almacenes, para mejorar la Gestión de Inventarios de la Constructora A & A S.A.C. de la Ciudad de Trujillo – 2013*. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público y Licenciado en Administración. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Hernández, S., Fernández, C., & Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México.: Mc Graw Hill.

Hurtado, J. (2000). *El proyecto de Investigación. Un enfoque holístico*. Caracas.: Fundación Sypal.

Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2014). *Encuesta Nacional de la Micro y Pequeña Empresa 2013*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1139/libro.pdf . Extraído el 2 de marzo del 2017.

Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2015). *Encuesta Nacional de hogares (ENAHO)*. Recuperado de <http://iinei.inei.gob.pe/iinei/srienaho/Descarga/DocumentosMetodologicos/2015-55/Plan-trabajo.pdf> Extraído el 2 de Marzo del 2017.

Khoury F. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima.: Contraloría General de la República.

Kotler P.; Armstrong G. (2012). *Marketing*. . México D.F.: Pearson Educación.

Layme E. (2015). *Evaluación de los Componentes del Sistema de Control Interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2014*. Tesis para optar el Grado Académico de Contador Público. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui.

Ministerio de la Producción del Perú (2015). *Anuario Estadístico Industrial, Mype y Comercio Interno*. Lima.: Ediciones del Ministerio de la Producción.

Orlandini P. (agosto, 2013). *Las Pymes y su rol en el comercio internacional*. Boletín del Centro de Estudios para el desarrollo exportador CEDEX. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Palermo. P. 5.

Pérez J. (2014). *Definición de Sistema Contable*. Recuperado de <http://definicion.de/sistema-contable/> Extraído el 26 de Abril del 2017.

Piedra G. (2014). *El control Interno como herramienta fundamental contable, administrativa y financiera, en las empresas constructoras. Propuesta para CONRIJU Constructora de Ripios y Jubones Cía. Ltda. De la ciudad de Machala*. Tesis para optar el Grado Académico de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Loja. Universidad Nacional de Loja.

Rajadell M.; Trullás O.; Simo O. (2014). *Contabilidad para todos – Introducción al Registro Contable*. Madrid.: Omnia Science Scholar.

Ramírez A. (2014). *Control Interno Contable*. Bogotá.: Universidad Militar Nueva Granada.

Ramírez A. Salinas P.(2015) *Diseño de un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO I, aplicado al departamento financiero de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil en el periodo 2014*. Tesis para optar el Grado Académico de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.

Rodríguez D. y Valdeoriola J.(2009). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de http://www.zanadoria.com/syllabi/m1019/mat_cast-nodef/PID_00148556-0.pdf
Extraído el 2 de Marzo del 2017.

Sangri A. (2014). *Administración de Compras*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.

Santillana J. (2013). *Auditoría Interna*. México D.F.: Pearson Educación.

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria -SUNAT (2015). *Estadísticas y Estudios 2015*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/estadisticasestudios/>
Extraído el 2 de Marzo del 2017.

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria -SUNAT (2017). *Emisión Electrónica de Comprobantes de Pago – Charlas SUNAT*. Recuperado de <http://charlas.sunat.gob.pe/images/icagenda/presentaciones/T1.pdf>. Extraído el 13 de Marzo del 2017.

Universidad Francisco de Paula – Santander Colombia. *Manual de Control Interno Contable*. Recuperado de <https://ufpso.edu.co/ftp/pdf/manuales/ci/m-ci-cin-004a.pdf>. Extraído el 4 de marzo del 2017.

Vargas D. y Ramírez R. (2014) *El Sistema de Control Interno y la gestión comercial en la ferretería comercial Estrella S.R.L.* Tesis para optar el Grado Académico de Contador Público. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: **Propuesta para el mejoramiento del Control Interno en el área de Compra de la Empresa Distribuidora S.A, 2017.**

Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
<p>La Empresa Distribuidora Ekama S.A entra en el rubro de las pequeñas empresas, fue creada hace 20 años y está dedicada a la venta de vinos nacionales e importados.</p> <p>En el año 2015 esta empresa tuvo un problema con los documentos contables en el área de compra; la pérdida constante de facturas trajo como consecuencia dificultades con la SUNAT en el momento de la declaración de impuesto.</p> <p>Es allí que se observa la necesidad de mejorar el sistema de control interno empleado, de modo que se pueda garantizar un mejor desenvolvimiento en todas las áreas involucradas.</p> <p>· Formulación del problema.</p> <p>¿Cómo se puede mejorar el control interno en el área de compra de la empresa Distribuidora Ekama S.A., 2017?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Formular una propuesta para el mejoramiento del control interno en el área de compra de la empresa Distribuidora Ekama S.A.,2017</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>Categorizar las diversas técnicas (apriorísticas y emergentes) del control interno en el área de facturación de la Empresa Distribuidora EkamaS.A.</p> <hr/> <p>Diagnosticar de qué manera mejorar el manejo de facturas de compra, de la Empresa Distribuidora S.A.</p> <hr/> <p>Diseñar una estrategia para mejorar el proceso de facturación mediante el control interno en una empresa Distribuidora Ekama S.A.</p> <hr/> <p>Validar todas las herramientas empleadas por medio del juicio de expertos en la materia para mejorar el sistema de control interno de la empresa Distribuidora Ekama S.A.</p> <hr/> <p>Evidenciar una propuesta de control interno mediante un folleto, para la mejorar el manejo de las facturas de compra empresa Distribuidora Ekama S.A.</p>	<p>La presente investigación responde a una necesidad existente en las áreas de administración, finanzas y contabilidad en la empresa Distribuidora Ekama S.A.</p> <p>Justificación metodológica:</p> <p>La presente investigación busca reemplazar los métodos de control interno empíricos y poco fiables de la empresa Distribuidora Ekama S.A., aplicando modelos estándar a nivel internacional.</p> <p>Justificación práctica:</p> <p>La presente investigación busca brindar soluciones concretas a problemas existentes en el área de facturación de compras de la empresa Distribuidora Ekama S.A.</p>
Metodología		
Sintagma y enfoque	Tipo y diseño	Unidad de análisis e instrumentos
El sintagma de la investigación Holístico y su enfoque es Mixto	Es de tipo proyectivo y el diseño no experimental	La unidad de análisis está formada por cada trabajador que participará en el trabajo de campo para la recolección de información. Los instrumentos usados en la investigación serán los cuestionarios.

Anexo 2: Matriz metodológica de categorización

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Sub-categorías	Unidad de análisis	Técnicas	Instrumentos
Formular una propuesta para el mejoramiento del control interno en el área de compra de la empresa Distribuidora Ekama S.A.,2017	Diagnosticar de qué manera mejorar el manejo de facturación a través del control interno, de la Empresa Distribuidora Ekama S. A	Control Interno.	Componentes del Control Interno	Gerente Gerente Comercial Jefe de ventas	Entrevista	Ficha de entrevista.
	Categorizar las diversas técnicas (apriorísticas y emergentes) del control interno en el área de facturación de la Empresa Distribuidora Ekama S. A		Auditoría	Información de primera mano de programas.		Proyección de datos estadísticos.

	<p>Diseñar una estrategia para mejorar el proceso de facturación mediante el control interno en empresa Distribuidora Ekama S.A.</p>							
	<p>Validar todas las herramientas empleadas por medio del juicio de expertos en la materia para mejorar el sistema de control interno de empresa Distribuidora S.A.</p>	<p>Área de compras</p>	<p>Gestión de las compras</p> <p>Documentos de compra-venta</p> <p>Medios de cobro y pago</p>	<p>Análisis cualitativo de los contenidos de la propuesta</p> <p>Opinión de expertos.</p>	<p>Encuestas</p>	<p>Cuestionario.</p>		
	<p>Evidenciar una propuesta de control interno mediante un folleto, para mejorar el manejo de las facturas de la empresa Distribuid</p>							<p>Ficha de evaluación de expertos</p>

	ora Ekama S.A.					
--	-------------------	--	--	--	--	--

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

**CUESTIONARIO SOBRE EL ÁREA DE COMPRAS DE LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA EKAMA S.A.**

Estimado Trabajador, el presente instrumento es totalmente anónimo y está elaborado con fines estrictamente académicos, cuyos resultados nos darán a conocer un poco acerca de la realidad y de esa forma poder elaborar una propuesta de mejora para la empresa.

Instrucciones: Marque Ud. con un check o aspa según crea conveniente, esperando su honestidad en la respuesta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA LOGISTICA					
1	¿Considera usted que se hace entrega oportuna de productos adquiridos?					
2	¿Considera usted que se entrega a tiempo las fichas técnicas de repuestos adquiridos?					
3	¿Cree Ud. que se evalúan los costos de productos que deben ser adquiridos?					
4	¿Cree usted que siempre se tiene en cuenta el costo más económico?					
5	¿Percibe usted que hay prioridades en las compras?					

6	¿Cree usted que hay buenos resultados con los procesos de gestión de compras?					
SUB CATEGORÍA DOCUMENTO DE COMPRA-VENTA						
7	¿Cree usted que el tiempo de elaboración de los documentos es el adecuado?					
8	¿Considera usted que el tiempo de entrega de documentos al cliente es el adecuado?					
9	¿Considera usted que todos los reclamos y quejas se solucionan?					
10	¿Cree usted que se aplica a cabalidad el proceso de entrega de documentos al cliente?					
11	¿Considera usted que la calidad de documentos entregados al cliente es la mejor?					
12	¿Cree usted que la comunicación con el cliente es la correcta?					
13	¿Considera usted que el producto entregado al cliente es de buena calidad?					
SUB CATEGORÍA MEDIOS DE COBRO Y PAGO						
14	¿Cree Ud. que siempre se evalúan todas las formas de cobro o pago?					
15	¿Considera Ud. que siempre incide el costo en la forma de cobro o pago a emplear?					
16	¿Considera Ud. que siempre se tienen en cuenta todos los costos implicados?					
17	¿Considera Ud. que siempre son iguales los tiempos asignados a pagos?					
18	¿Cree usted que es óptimo el tiempo asignado para cada cobro y pago?					
19	¿Considera usted que hay cronogramas establecidos para cobros y pagos?					
20	¿Considera Ud que siempre se cumplen los tiempos para efectuar cobros y pagos?					
21	¿Cree Ud. que hay desbalances entre cobros y pagos?					
22	¿Cree Ud. que se le da prioridad a algunos medios de cobros o pagos?					
23	¿Percibe usted que la cantidad de medios utilizados actualmente es el adecuado?					
24	¿Considera Ud. que hay riesgos en los medios de cobros y pagos?					

25	¿Percibe Ud. que se evalúan potenciales riesgos en los medios de cobros y pagos?					
26	¿Aplica Ud. medidas de seguridad en los medios de cobro y pago?					

Anexo 4: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Anexo 1. Certificado de validez por Juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Fernando Alex Valdez Lopez identificado con DNI Nro 40086172 Especialista en Metodología de la I+D+i Actualmente laboro en la Universidad de Murcia ubicado en San Javier procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

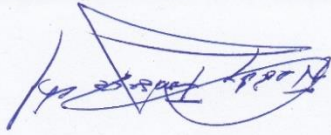
Nro	CATEGORIA: AREA DE COMPRAS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Observaciones		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
DIMENSION /SUB CATEGORIA 1:LOGISTICA																					
1	¿Considera usted que se hace entrega oportuna de productos adquiridos?				✓																
2	¿Considera usted que se entrega a tiempo las fichas técnicas de repuestos adquiridos?				✓																
3	¿Cree Ud. que se evalúan los costos de productos que deben ser adquiridos?				✓																
4	¿Cree usted que siempre se tiene en cuenta el costo más económico?				✓																
5	¿Percibe usted que hay prioridades en las compras?				✓																

Especialista en Investigación Científica
 Máster de Pre y Post Grado
 Fernando Valdez Lopez

Anexo 1. Certificado de validez por Juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Fredy Fonseca Chávez identificado con DNI Nro. 06269743 Especialista en Administración Actualmente laboro en U.V.S. procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:



Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	CATEGORÍA: AREA DE COMPRAS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA I: LOGISTICA																			
1	¿Considera usted que se hace entrega oportuna de productos adquiridos?				✓				✓				✓						
2	¿Considera usted que se entrega a tiempo las fichas técnicas de repuestos adquiridos?				✓				✓				✓						
3	¿Cree Ud. que se evalúan los costos de productos que deben ser adquiridos?				✓				✓				✓						
4	¿Cree usted que siempre se tiene en cuenta el costo más económico?				✓				✓				✓						
5	¿Percibe usted que hay prioridades en las compras?				✓				✓				✓						

Es todo cuanto informo;

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sandoval', written over a horizontal line.

Firma

Anexo 5: Fichas de validación de la propuesta

Título de la investigación: *Propuesta para la mejora del control interno en dólares de compras de la empresa SAs*
 Nombre de la propuesta: *Manual del Control Interno*
 Y.O.: *Freddy Fonseca Chavez*
 Actualmente laboro en: *Univ. Wilma*
 U.C.E. identificado con DNI Nro: *06269743*
 Especialista en: *Tributación*
 Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.
Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	✓		✓		✓			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	✓		✓		✓			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	✓		✓		✓			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación aplicada proyectiva	✓		✓		✓			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	✓		✓		✓			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	✓		✓		✓			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado	✓		✓		✓			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	✓		✓		✓			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	✓		✓		✓			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	✓		✓		✓			

Y después de la revisión opino que:

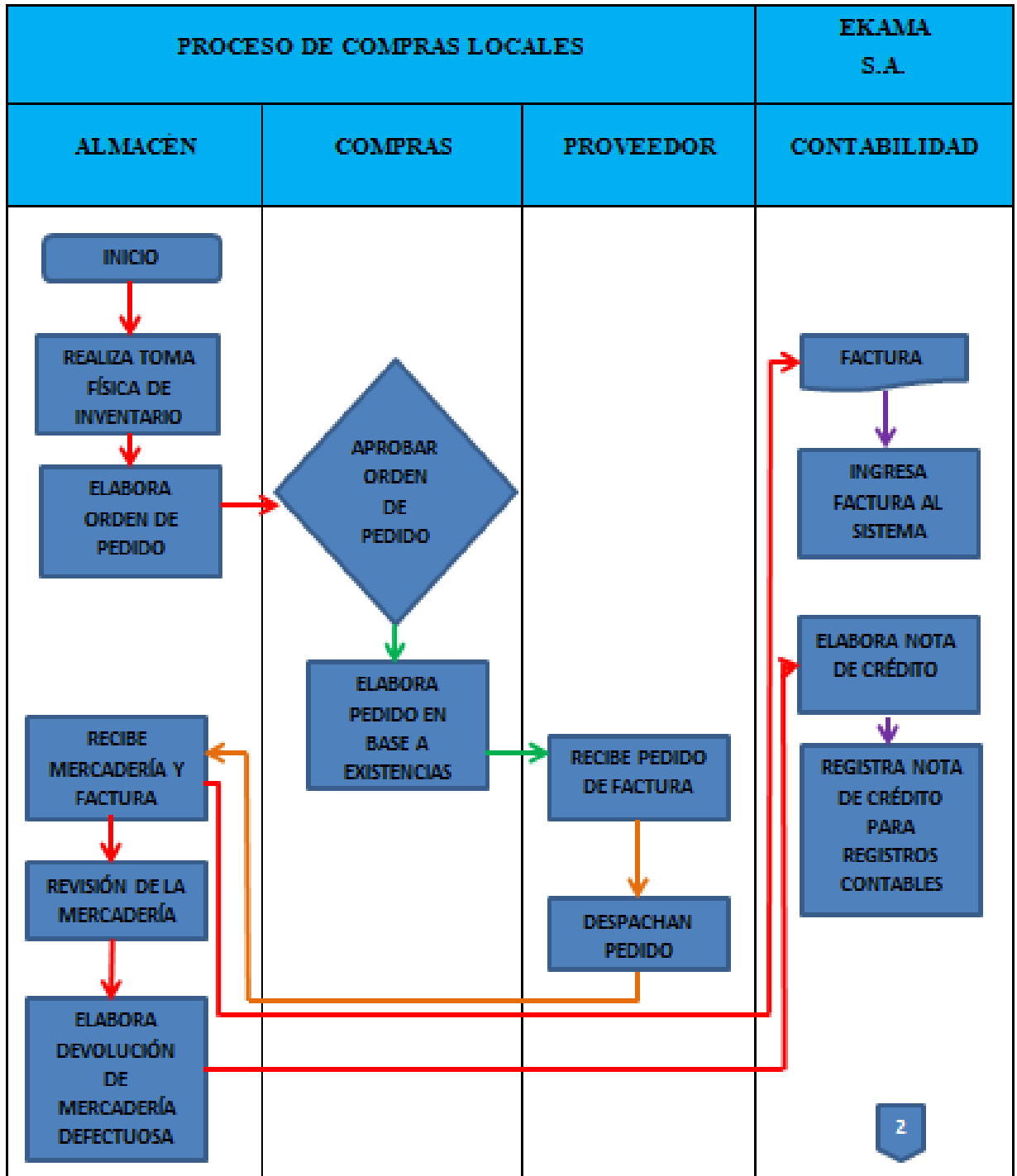
1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;







Firma

Anexo 6: Evidencia de la visita a la empresa

Anexo 7: Estado actual de la empresa:



PROCESO DE COMPRAS LOCALES			EKAMA S.A.
ALMACÉN	COMPRAS	PROVEEDOR	CONTABILIDAD
1			<pre> graph TD A{REVISAR Y APRUEBAR LOS PAGOS} --> B[SE ELABORA COMPROBANTE DE RETENCIÓN Y PAGO] B --> C[COMPROBANTES DE EGRESO APROBADOS] </pre> <p>REVISAR Y APRUEBAR LOS PAGOS</p> <p>SE ELABORA COMPROBANTE DE RETENCIÓN Y PAGO</p> <p>COMPROBANTES DE EGRESO APROBADOS</p>

Símbolo	Significado
	<ul style="list-style-type: none"> Se utiliza para representar el inicio o el fin de un algoritmo. También puede representar una parada o una intervención programada que sea necesaria realizar en un programa.
	<ul style="list-style-type: none"> Se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción o cualquier tipo de operación que origine un cambio de valor.
	<ul style="list-style-type: none"> Es utilizado para representar la salida de información por medio de papeles impresos.
	<ul style="list-style-type: none"> Se utiliza para representar la disyuntiva de si un proceso debe continuar o no con la secuencia siguiente.
	<ul style="list-style-type: none"> Se utiliza para indicar que un algoritmo continúa en una segunda página. Indica que una operación o proceso sale del contexto limitado por el papel.

Anexo 8: Manual propuesto



Introducción

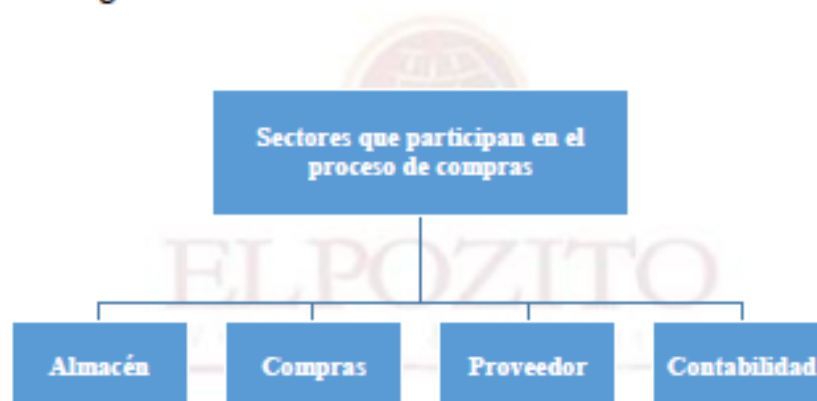
En la actualidad, las actividades en el interior de las empresas exigen una mayor colaboración y dedicación entre administradores y trabajadores. Cobra cada vez mayor trascendencia el uso del Reglamento interno como un documento de vital importancia para asegurar la tranquilidad de las actividades empresariales.

Los Reglamentos Internos que se proponen tienen la finalidad de regular las relaciones de directivos y trabajadores, en aquellos puntos en que se exige una definición más precisa entre lo que indican las leyes laborales vigentes y las condiciones particulares de actividad laboral de la empresa, con el objeto de que tanto administradores como trabajadores, conozcan con claridad a qué atenerse en caso de discrepancias.

El reglamento propuesto se establece en base a diagnóstico con el apoyo de profesional y a un régimen de comunicación y revelación de hechos de importancia, información reservada y otras comunicaciones entre “Ekama S.A.” y sus colaboradores.

Manual de procedimientos para el área de compras de “EKAMA S.A.”

1. Diagrama de áreas relacionadas



2. Control interno

2.1 Una vez al mes el jefe del área de contabilidad deberá participar en el proceso de inventario, en calidad de observador, verificando el adecuado conteo de la

mercadería y conciliación de las diferencias que se puedan presentar.

- 2.2 El acceso al almacén debe estar restringido e ingresar solamente el jefe respectivo y el asistente.
- 2.3 Realizar inspección de los documentos de compras mensualmente a fin de verificar el control secuencial. Adicionalmente se controlará el cumplimiento de las metas de compra de mercaderías.

3. Procedimientos

3.1. Objetivo

Establecer los procedimientos que se deben seguir para la compra, recepción y pago de la mercadería garantizando el cumplimiento de las políticas de la empresa.

3.2. Alcance

Los procedimientos que se describen en este documento alcanzan al proveedor, almacén, contabilidad y área financiera de “Ekama S.A.”.

3.3. Responsabilidades

Jefe de almacén

Responsable de: Realizar toma física de inventario.
Elaborar orden de pedido.
Recibir la mercadería.

Asistente de almacén

Responsable de: Apoyo al jefe de almacén en sus funciones.

Jefe de compras

Responsable de: Revisar el informe de toma física de inventario.

Aprobar la orden de pedido.

Emitir la orden de compra de la mercadería.

Aprobar el pago al proveedor.

Proveedor

Responsable de: Despachar la mercadería solicitada.

Emitir notas de crédito por la mercadería faltante.

Contabilidad

Responsable de: Observar la toma física (mensualmente).

facturas Ingresar en el sistema contable las de compra.

Elaborar la devolución de mercadería.

Ingresar las notas de crédito en el sistema.

Cancelar las cuentas por pagar al proveedor.

4. Definiciones

Refiérase a la toma física de existencias.

La toma física de mercaderías en los almacenes se realiza todos los días viernes en la tarde.

La toma física la realiza el jefe de almacén con el apoyo del asistente y con la observación del jefe de contabilidad (mensualmente).

Se emite un reporte numerado del stock de la mercadería y es entregado a la gerencia financiero y al departamento de contabilidad.

4.1. Refiérase al orden de pedido

4.1.2 Se toma como referencia el reporte de la toma física para elaborar orden de pedido, numerada de la mercadería necesaria para las ventas de la semana.

4.2. Refiérase a la recepción de mercadería

4.2.1 Determinas cantidades de productos recibidos.

4.2.2 Detectar mercadería no despachada, dañada o en mal estado.

4.2.3 En la copia de la factura se indica que productos no se han recibido.

4.2.4 Elaborar informe de recepción de mercadería con las novedades presentadas.

4.2.5 Entregar a contabilidad factura original e informe de recepción de mercadería.

4.3. Refiérase a la observación de toma física

4.3.1 El jefe de contabilidad observará una vez al mes la toma física de inventario, sin notificación previa.

4.4. Refiérase a la orden de pedido y emisión de orden de compra

4.4.1 La orden de pedido emitida por el jefe de almacén es revisada por la jefatura de compras para su respectiva aprobación.

4.4.2 En base a la orden de pedido y las metas de compras que se deben alcanzar con el proveedor se elabora la orden de compra de la mercadería definitiva.

4.4.3 Se envía por correo electrónico la orden de compra al proveedor para que se procesa con el despacho.

4.5. Refiérase al despacho de la mercadería

4.5.1 El proveedor despacha la mercadería solicitada, mediante las órdenes de pedido, todos los días sábados por la mañana. Los pedidos se despachan una semana después de su requerimiento.

4.5.2 La mercadería entregada por el proveedor es revisada junto al jefe de almacén y el personal del proveedor.

4.5.3 El proveedor emite una nota de crédito por la mercadería que no fue despachada completa o correctamente, en caso de que se diera.

4.6. Refiérase a la revisión de toma física

4.6.1 Se coteja el reporte de conteo con el kardex de inventario.

4.7 Refiérase al ingreso de factura

4.7.1 Se registra la factura en el sistema contable de la empresa, y de esta forma, las cantidades del inventario se actualizan.

4.8. Refiérase a la devolución de mercadería

4.8.1 Con el informe de recepción de mercadería, el departamento contable registra internamente una

devolución por los productos no despachados con el objetivo de mantener el stock de inventario debidamente actualizado.

4.8.2 Solicita al proveedor la nota de crédito por los productos devueltos o facturados y no despachados.

4.8.3 La nota de crédito es registrada en el sistema contable, únicamente para proceder a los ajustes contables.

4.9. Refiérase al pago del principal proveedor

4.9.1 El día sábado que el proveedor despacha la mercadería y se ingresa la factura al sistema contable, se emite el comprobante de retención en la fuente y el comprobante de pago para que el área de compras apruebe los pagos y se cancele el día lunes.

4.10. Descripción

- 4.10.1 El jefe de almacén debe realizar todos los días viernes en la mañana la toma física del inventario para obtener el stock de existencias en bodegas cierto, detallando las diferencias si existieran.
- 4.10.2 Sorpresivamente un día viernes del mes en curso, el jefe del área de contabilidad participará en calidad de observador de la toma física realizada por el jefe de almacén.
- 4.10.3 Emite un informe enumerado del stock anual de la mercadería, del cual se entregará una copia al área de compras y otra al de contabilidad. El original permanecerá en manos del departamento de almacén.
- 4.10.4 Con el informe de toma física, el jefe de almacén elabora la orden de pedido en un formato Excel enumerado y aprobado por el proveedor. En dicho formato se detalla la mercadería necesaria para mantener los niveles de stock y cubrir la demanda de venta de la empresa.
- 4.10.5 La orden de pedido se envía a la jefatura de compras mediante correo electrónico.

- 4.10.6 La jefatura de compras es responsable de revisar la orden de pedido, para lo cual verifica que las cantidades de productos requeridos sean los correctos y sean los requeridos para cumplir con las metas que impone el proveedor.
- 4.10.7 La gerencia financiera imprime la orden definitiva y firma en constancia de aprobación. El documento impreso será escaneado y enviado al proveedor por correo electrónico.
- 4.10.8 El proveedor realiza los despachos de mercadería los días sábados por la mañana y el pedido solicitado el día viernes es despachado al siguiente día sábado.
- 4.10.9 La mercadería es recibida por el personal de almacén. El jefe de almacén revisa junto al personal del proveedor, las cantidades y estado de la mercadería. El jefe del almacén es responsable de cuantificar las cantidades de productos recibidos, detectar la mercadería no despachada y/o dañada. En caso de existir algún faltante, el jefe de almacén deberá detallar en la factura

(original y copias) la mercadería no despachada. Adicionalmente el personal del proveedor deberá firmar al pie de las observaciones, en aceptación de las mismas.

4.10.10 El jefe de almacén deberá elaborar un informe numerado de recepción de mercadería que será entregado a financiero y a contabilidad junto con la factura original y una copia del informe de recepción de mercadería.

4.10.11 El área de almacén entrega la factura original emitida por el proveedor al departamento contable.

4.10.12 El área de contabilidad ingresa la factura al sistema contable, considerando las observaciones reportadas en la factura. En caso de existir mercadería facturada y no despachada, el departamento contable registra en el sistema una devolución de mercadería, para así mantener el stock de inventario actualizado.

4.10.13 El departamento de contabilidad elabora una solicitud de devolución de mercadería, por el stock que fue

facturado y no despachado. La solicitud de devolución se envía al proveedor por correo electrónico.

4.10.14 Cuando se recibe la nota de crédito por parte del proveedor, el departamento de contabilidad realiza el ajuste contable sin afectar el kardex.

4.10.15 Cuando se ingresa la factura al sistema contable, se elabora el comprobante de retención en fuente y el comprobante de egreso.

4.10.16 La jefatura de compras recibe los comprobantes de egreso, los revisa y aprueba. Su aprobación se evidencia mediante la firma en el documento.

4.10.17 Los comprobantes de egreso aprobados, regresan al departamento contable quienes realizan los pagos al proveedor los días lunes.

4.10.18 El proveedor firma en el comprobante de egreso como constancia de la recepción de los valores.

4.10.19 El comprobante de egreso, se archiva en el departamento contable.

5. Vigencia y reforma de este reglamento

El presente Reglamento Interno, entrara en vigencia desde la fecha en que sea aprobado, pudiendo ser reformado en cualquier momento, parcial o totalmente, cuando así lo estime conveniente el Gerente General.

La empresa colocara un ejemplar de este Reglamento Interno en un lugar visible dentro de su dependencia, así como notificara a todo su personal para su conocimiento o actualización.

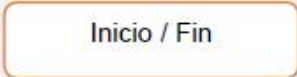
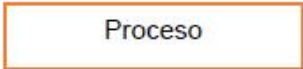


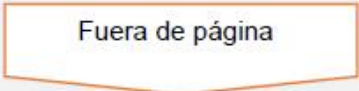
Fecha de aprobación:

Aprobado por:

.....
Gerente general
"EKAMA S.A."

Proceso de compras locales "EKAMA S.A."



Símbolo	Significado
 Inicio / Fin	Se utiliza para representar el inicio o el fin de un algoritmo. También puede representar una parada o una intervención programada que sea necesaria realizar en un programa.
 Proceso	Se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción o cualquier tipo de operación que origine un cambio de valor.
 Documento	Es utilizado para representar la salida de información por medio de papeles impresos.
 Decisión	Se utiliza para representar la disyuntiva de si un proceso debe continuar o no con la secuencia siguiente.
 Fuera de página	Se utiliza para indicar que un algoritmo continúa en una segunda página. Indica que una operación o proceso sale del contexto limitado por el papel.

Anexo 9: Plan de capacitación:**PRESENTACIÓN**

El Plan de Capacitación del área de Compras, para el presente año 2017 constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los colaboradores de EKAMA S.A.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

El Plan de Capacitación incluye a los colaboradores agrupados de acuerdo a las áreas de actividad, como son: Compras, Contabilidad y Almacenes, con temas puntuales, algunos de ellos recogidos de la sugerencia de los propios colaboradores.

Estamos seguros que las actividades de Capacitación programados en el presente cumplirán con los objetivos establecidos para el presente año en lo concerniente al Control Interno de la empresa.

I. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

EKAMA S.A., es una empresa de derecho privado, dedicada a la importación, distribución y comercialización de licores.

II. JUSTIFICACIÓN

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

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

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

Sin embargo, en la mayoría de organizaciones de nuestro País, ni la motivación, ni el trabajo aprovechar significativos aportes de la fuerza laboral y por consiguiente el de obtener mayores ganancias y posiciones más competitivas en el mercado.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones, direccionado a la optimización de los servicios que brindan los colaboradores de Ekama S.A.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación en las áreas de Compras, Contabilidad y Almacenes en pro de mejora en la calidad del desempeño por el trabajador.

III. ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal de Compras, Almacén y Contabilidad que trabaja en la empresa EKAMA S.A.

IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACION

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

Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la empresa.

- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad de sus servicios personales.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.
- Mantener al colaborador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION

4.1 Objetivos Generales

- Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

4.2 Objetivos Específicos

- Proporcionar orientación e información relativa a objetivos puntuales de la Empresa, respecto al funcionamiento, normas y políticas del área de Compras.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas las especializadas de cada actividad involucrada.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

VI. METAS

Capacitar al 100% al personal auxiliar de Compras, Almacenes y Contabilidad de la empresa EKAMA S.A.

VII. ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son.

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Realizar dinámicas motivadoras.
- Metodología de exposición – diálogo.

VIII. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACION

8.1 Tipos de Capacitación

Capacitación Preventiva: Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

Capacitación Correctiva: Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

8.2 Modalidades de Capacitación

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

Formación: Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

Complementación: Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

8.3 Niveles de Capacitación

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

Nivel Básico: Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

Nivel Intermedio: Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

IX. ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se está considerando lo siguiente:

TEMAS DE CAPACITACIÓN

PROCESOS DE COMPRAS

Planeamiento Estratégico

Administración y Organización

ORGANIZACIÓN DE ALMACENES

Logística de almacenes

Gestión de almacenes

CONTABILIDAD:

Normas de Control

Manejo documentario (facturas, guías, etc.)

SUPERACIÓN PERSONAL

Cultura Organizacional

Relaciones Humanas

Mejoramiento del Clima Laboral

Gestión del Cambio

X. RECURSOS

10.1 HUMANOS: Lo conforman los participantes, y expositores especializados en la materia, como licenciados en administración y contadores, todos colaboradores de Ekama S.A..

10.2 MATERIALES:

INFRAESTRUCTURA.- Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes proporcionados por la gerencia de la empresa.

MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS.- está conformado por mesas de trabajo, pizarra, plumones, equipo multimedia.

DOCUMENTOS TÉCNICO – EDUCATIVO.- tenemos: separatas de los temas y copias del manual de procedimientos elaborado para el área de compras.

XI. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la institución.

XIII. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	DÍAS						
	1	2	3	4	5	6	7
Seminario: Planeamiento Estratégico de Compras (1 h)							
Taller: Cultura Organizacional (1 h)							
Dinámica de imitación de roles: ¿Adivina quién soy? (1 h)							
Seminario: Administración y Organización de Compras(1 h)							
Taller: Relaciones Humanas (1 h)							
Dinámica de sociodrama: La oportunidad de 60 segundos (1 h)							
Seminario: Logística de Almacenes (1 h)							
Taller: Mejoramiento del Clima Laboral (1 h)							
Dinámica de evasión: Sí...pero (1 h)							
Seminario: Gestión de Almacenes (1 h)							
Taller: Gestión del Cambio (1 h)							
Dinámica de Cooperación: ¡Confía en mí! (1h)							
Seminario: Normas de Control Interno (1 h)							
Taller: Manejo documentario (facturas, guías, etc.) (1 h)							
Dinámica retrospectiva : Recuerdos del Curso (1 h)							
Presentación del Manual de Control Interno para el área de Compras de Ekama S.A. (2 h)							
Evaulación General (1 h)							

Anexo 10: Formulario de capacitación:

FORMULARIO DE CAPACITACIÓN

Información Personal:

Nombre del trabajador:.....

Departamento:.....

Jefe Inmediato:.....

Cargo:.....

Información del curso:

Temas:.....
.....
.....
.....

Lo que esperas del curso con tu participación:

.....
.....
.....
.....

Aprobado:
Jefe de Almacén

Solicitado:
Jefe de Compras

Anexo 11: Prueba (Evaluación) de capacitación:**EVALUACIÓN DEL CURSO CAPACITACIÓN DEL ÁREA DE COMPRAS**

Apellidos y Nombres:.....

Área:

Cargo:

Responder detalladamente las preguntas.

Tiempo: 1 Hora

1. Un proveedor de Ekama S.A. despacha un pedido de 12 cajas de espumante con retraso de 24 horas faltando 2 botellas en 4 de las cajas, a pesar de haberse cancelado al contado y por adelantado este pedido y teniendo que entregarse urgentemente toda la mercadería a la tienda de Surco. ¿Cuáles serían los pasos a seguir para el área de Compras de Ekama?.
2. El mes de abril fue particularmente baja la demanda de licores contraviniendo el pronóstico de ventas de comienzos de año. Los planes de compras para completar el stock de los almacenes deben ser reajustados y de otro lado los precios de algunos proveedores se han visto notablemente incrementados aunque de forma temporal. ¿Cómo se tomaría este suceso para los planes de compra futuros si en los últimos 5 años la demanda en abril ha sido constante?. Explique.
3. Un camión de uno de los proveedores de Ekama S.A. llega al almacén con 10 cajas de vino tinto de 8 unidades cada una; 9 cajas de pisco de 10 unidades cada una y 7 cajas de oporto con 9 unidades cada una. Explique los procedimientos que debe seguir el responsable para la recepción y el almacenaje correcto de esta mercadería.
4. ¿Cuáles serían los costos logísticos presentes en el almacén de EKAMA S.A.? y ¿cuáles de ellos serían los más relevantes para la empresa y por qué?
5. Ekama S.A. indica a su proveedor que entregue los productos en las tiendas de Vivanda, pero la factura sale a nombre de Ekama S.A. ¿La guía de remisión debe tener como destinatario la tienda Vivanda?, ¿Además indica consignar el RUC de comprador que es Ekama?. ¿Qué dato colocar como destinatario si como punto de llegada se colocó la dirección de Vivanda?.
