

## **PRESENTACIÓN**

Toda empresa ya sea comercializadora, manufacturera o de prestación de servicios enfrenta diariamente y de manera constante el desafío de proteger eficientemente y oportunamente sus recursos, haciendo frente a riesgos propios, como inadecuados procedimientos en el manejo de las existencias, robos, los fraudes, la falta de compromiso de los colaboradores, entre otros. Ninguna empresa es ajena a los riesgos antes mencionados, debido a ello las políticas, la estructura organizativa, los sistemas y procedimientos que anteriormente fueron útiles, pueden quedar obsoletos perjudicando gravemente en la obtención de la información necesaria para la toma de decisiones y reflejar situaciones inexistentes dentro de la empresa.

The Curl S.A.C., Sucursal Trujillo no escapa a esta realidad, por ser una empresa comercializadora siendo las existencias que posee, los recursos imprescindibles para el funcionamiento de esta, por consecuencia necesita implementar nuevos procedimientos de control acorde a las exigencias actuales.

Una empresa de esta naturaleza debe poseer Controles Internos eficientes en el Área de Almacén, debido a que dentro de los mismos posee varias líneas de productos entre vestimenta, calzado, accesorios, equipo deportivo y relojes; por esta razón es necesario brindar información actualizada y veraz para mantener registros contables adecuados y oportunos.

La presente investigación tiene como finalidad implementar un Sistema de Control Interno de existencias en la empresa The Curl S.A.C, Sucursal Trujillo, en este sentido, es válido mencionar, que un sistema de control interno es una herramienta de gran utilidad que comprende el plan de organización en todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio, para proteger y resguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la administración.

Así mismo el control interno es mucho más que una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable; o descubrir deficiencias en cualquier sistema operativo; constituye una ayuda indispensable para una eficaz y eficiente organización de procesos. Todas las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa deben estar enfocadas al mejoramiento de los procesos, todo ello se logra en base a un buen funcionamiento del control interno.

Para lograr lo antes mencionado, se necesitó la implementación de un sistema de control interno de existencias, que diera paso a la adecuada y oportuna protección de los recursos, los cuales son parte fundamental de la empresa.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I se presenta se describen la situación problemática de la empresa, identificando el problema, el motivo por el cual se realiza la presente investigación, a la cual se le da respuesta con una hipótesis para luego plantear el objetivo general y los objetivos específicos, finalmente el marco teórico y conceptual.

El Capítulo II contiene los materiales y procedimientos utilizados para la recolección de información fehaciente sobre la situación del control interno de la empresa.

En el Capítulo III se desarrollan los aspectos generales de la empresa, que incluyen una breve historia de la misma, su visión, misión, valores, el organigrama, y finalmente la función que desempeña cada trabajador.

El Capítulo IV contiene la presentación y discusión de resultados obtenidos a través de las técnicas utilizadas: encuesta y entrevista aplicada a los jefes de tienda y a los trabajadores del área de ventas de la empresa.

En el Capítulo V se exponen las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación que incluyen las encuestas y entrevistas.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios, por habernos guiado en la culminación de este proyecto, en segundo lugar a nuestros padres quienes en todo momento nos motivaron y nos llevaron hasta donde estamos ahora. Finalmente a todos mis compañeros tesisistas que nos ayudaron en todo momento y a nuestro asesor quien nos guio en el desarrollo de la tesis, Ms. Mendo Velásquez Víctor Hugo.

Andrea Victoria Paredes Terroba

Brenda Julissa Valderrama Ramírez

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto está dedicado a nuestros padres, motores principales en nuestra vida, sin ellos jamás hubiéramos podido lograr las metas trazadas desde el principio hasta el día de hoy. Su compromiso y lucha diaria nos han dado un ejemplo a seguir.

Andrea Victoria Paredes Terroba

Brenda Julissa Valderrama Ramírez

## RESÚMEN

La investigación, se origina del problema: Ausencia de un sistema de control interno de existencias y la falta de protección de los recursos, en la empresa The Curl S.AC - sucursal de Trujillo, Perú.

El presente estudio plantea un sistema de control interno de existencias en la empresa The Curl S.A.C., Sucursal Trujillo, en este sentido se hizo énfasis en el manejo de la mercadería, la cual viene a ser el fundamento en el desarrollo de las operaciones comerciales de la empresa, con el objetivo de alcanzar los objetivos y planes establecidos en forma eficiente y eficaz.

En lo referente a la metodología, se aplicaron los siguientes pasos: la investigación preliminar o la comprensión del sistema actual, el análisis y diseño del sistema. Esta última fase, permitió alcanzar el objetivo general de la presente investigación. La propuesta permitirá establecer normas, políticas y procedimientos para la adecuada protección de los recursos.

Otro aspecto importante a destacar, es que el diseño del sistema de control de existencias propuesto, ayudaría a la detección oportuna de deficiencias en el manejo de la mercadería, así como posibles pérdidas materiales a causa de errores humanos o robos, a fin de que la administración, aplique los correctivos necesarios.

Las técnicas aplicadas fueron la entrevista y encuesta, para lo cual se utilizaron los instrumentos de recolección de datos como guías de entrevistas y formatos de cuestionarios.

Como resultado destacan: Las conclusiones determinadas en base a la presentación y discusión de resultados y al comparativo del antes y después de la implementación del sistema, con lo cual se concluye que la empresa necesita de un adecuado control interno de existencias para mejorar la protección de sus recursos.

## **ABSTRACT**

The investigation stems from the problem: Lack of internal control system inventory and lack of protection of resources in the enterprise The Curl S.AC - Branch of Trujillo, Peru.

This study proposes a system of internal control of inventory in the company The Curl SAC, Branch Trujillo in this regard was emphasized in the management of the merchandise, which comes to be the foundation in the development of commercial operations company, with the aim of achieving the objectives and plans set efficiently and effectively.

Preliminary research or understanding of the current system analysis and system design: With regard to the methodology, the following steps were applied. This last phase allowed the general objective of the present investigation. The proposal will establish standards, policies and procedures for the proper protection of resources.

Another important aspect to note is that the design of the control system proposed stocks would help the early detection of deficiencies in the handling of goods and materials possible losses due to human error or theft, so that the administration, apply the necessary corrections.

The techniques applied were the interview and survey, for which the data collection instruments and interview guides and questionnaires were, used formats.

As a result include: The findings determined based on the presentation and discussion of results and comparison of before and after implementation of the system, it was concluded that the company needs an adequate internal control of inventories to improve the protection of resources.

## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	1
<b>AGRADECIMIENTO</b>	4
<b>DEDICATORIA</b>	5
<b>RESUMEN</b>	6
<b>ABSTRACT</b>	7
<b>I. <u>INTRODUCCIÓN:</u></b>	
1.1 Formulación del Problema	
1.1.1 Realidad Problemática	12
1.1.2. Enunciado del Problema	14
1.1.3 Antecedentes	15
1.1.4 Justificación	17
1.2 Hipótesis	18
1.3 Objetivos	
1.3.1 Objetivo General	19
1.3.2 Objetivos Específicos	19
1.4 Marco Teórico	
1.4.1 Sistema de Control Interno	19
1.4.1.1 Definición de Sistema de Control Interno	19
1.4.1.2Elementos del Control Interno	20
1.4.1.3 Fines del Control Interno	22
1.4.1.4Componentes del Control Interno	22
1.4.1.5Implementación del sistema de control interno	24
1.4.1.6Importancia	24
1.4.2 Existencias	25
1.4.2.1 Definición de Existencias	25
1.4.2.2 Manejo de las Existencias	26
1.4.2.3 Control de Inventarios	27
1.4.2.4 Políticas de Inventarios	27
1.4.2.5 Principales Métodos de Valuación	28
1.4.2.6Funciones del Inventario	28

1.4.3 Recursos de la empresa	29
1.4.3.1 Definición de Recursos	29
1.4.3.2 Recursos Materiales	29
1.4.3.3 Protección de los recursos materiales	30
1.4.3.4 Medidas para la protección de los recursos materiales	30
1.5 Marco Conceptual	31
<b>II. <u>MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS</u></b>	
2.1 Material	36
2.1.1 Población	36
2.1.2 Marco Muestral	36
2.1.3 Muestra	36
2.1.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	31
2.2 Procedimientos	37
2.2.1 Diseño de contrastación	37
2.2.2 Operacionalización de variables	38
2.2.3 Procesamiento y análisis de datos	39
<b>III. <u>ASPECTOS DE LA EMPRESA</u></b>	
3.1 Historia de la empresa	42
3.2 Datos Generales de la empresa	42
3.3 Visión	43
3.4 Misión	43
3.5 Valores	44
3.6 Organigrama	45
3.7 Funciones de los trabajadores	46
3.7.1 Cargo: Administración	46
3.7.2 Cargo: Asistente de Administración	46
3.7.3 Cargo: Staff de ventas	46
3.7.4 Procedimientos contables para el control de inventarios	48

<b>IV. <u>PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</u></b>	
4.1 Presentación de Resultados	50
4.1.1 Diagnóstico de la situación de protección de los recursos	50
4.1.2 Diseño e Implementación del Sistema de Control Interno de Existencias	79
4.1.3 Evaluación y comparación de los resultados	117
4.1.4 Discusión de Resultados	122
<b>V. <u>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u></b>	
5.1 Conclusiones y recomendaciones	125
5.1.1 Conclusiones	125
5.1.2 Recomendaciones	126
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	127
<b>ANEXOS</b>	130

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Formulación del Problema**

### **1.1.1 Realidad Problemática**

En los últimos 6 años el promedio de gasto mensual en vestimenta y calzado que se vende en los principales Centros Comerciales en el Perú ha incrementado significativamente, pasando de un 54% en el 2007 a un 81% en el 2014. Estas cifras son reflejo de un estudio realizado por el Congreso Internacional de Retail 2014, donde también se puede apreciar que las personas van a estos centros comerciales ya con una marca en mente y porque principalmente se ofertan productos de mejor calidad, como es la empresa The Curl S.A.C, que se encuentra en estos centros comerciales a nivel nacional.

Todo ello ha sucedido ya que en los últimos años el poder adquisitivo de los ciudadanos se ha incrementado, por lo cual los gustos y preferencias de las personas en cuanto a prendas de vestir y accesorios exclusivos y de calidad ha aumentado de manera significativa, es así que llega a Trujillo la empresa The Curl S.A.C., (RIP CURL) que es una de las mayores empresas fabricantes y distribuidoras de ropa de Australia. La compañía fue fundada en 1969, inicialmente producían productos para surfistas y en 1970, deciden iniciar la producción de wetsuits, con un gran énfasis en la tecnología utilizada para crear trajes de buceo adecuados para la práctica del surf. Rip Curl se convirtió en una de las marcas más importantes en Australia, Europa y Sudamérica, Además también opta por vender a los minoristas independientes en todo el mundo, Rip Curl opera tiendas en Australia, Nueva Zelanda, Europa, EE.UU., Canadá, Inglaterra, Israel, Perú, Chile y Argentina.

Esta empresa se encuentra posicionada en el país, en las distintas ciudades con muy buena acogida por parte de los clientes, pero no por ello deja de ser vulnerable a los riesgos internos y externos propios a toda empresa. Enfocándonos en el ambiente interno de la empresa, correspondiente a existencias se ha podido identificar que los principales riesgos son los robos,

pérdidas de mercaderías, fraudes e ineficiencias por parte de los trabajadores, que puedan afectar los recursos de la empresa.

Como anteriormente se dijo, el riesgo es inherente a estas empresas, por lo que uno de los aspectos primordiales de toda organización es el control y supervisión de su mercadería.

Así mismo estas empresas del sector comercial no invierten en la implementación de un sistema de control de existencias adecuado, el cual permita salvaguardar los activos de la empresa, este mismo problema se viene dando en la empresa The Curl S.A.C sucursal Trujillo, en la cual hemos podido observar la siguiente situación:

- ✓ No se realiza un control adecuado de las entradas y salidas de las existencias.
- ✓ La dinámica de la empresa en estudio en cuanto a control y manejo de los inventarios es muy simple y no cuenta con supervisión adecuada en cada proceso ya que los pedidos al local central ubicado en la ciudad de Lima se hacen todos los días Lunes de cada semana y no cuenta con un formato de pedido el cual pueda servir de sustento.
- ✓ La recepción y verificación de mercadería no tiene una persona encargada específica para esta función.
- ✓ Los pedidos de mercadería de los trabajadores de cada área de la Tienda no cuentan con sustento de pedido.
- ✓ Los inventarios son realizados cada 15 días pero no se realiza a profundidad ni exhaustivamente siendo un problema constante el faltante de accesorios y prendas de vestir.

- ✓ No se cuenta con un procedimiento de vigilancia a la entrada ni salida de los trabajadores y la política que aplican cada vez que se identifican faltantes es el de descontar a todos los trabajadores un porcentaje de su sueldo sin realizar una previa investigación del problema, por consecuencia no se pueden cumplir con los objetivos que la gestión desea lograr.
- ✓ El administrador difícilmente encuentra tiempo para llevar a cabo todas las funciones que el mismo se ha asignado: las compras, las ventas, la producción, el manejo de personal, manejo del dinero, trámites bancarios, legales, contables y administrativos, ocupa su tiempo más en cuestiones operativas o tácticas que en labores de orden estratégico, simplemente controlar el stock o inventario no produce beneficios inmediatamente.
- ✓ Para reducir costos, la empresa designa personal con poca o ninguna experiencia ni preparación para controlar el almacén, y en muchos casos la persona que lleva a cabo la toma de inventarios es la misma que realiza los arqueos posteriores.

De tal manera podemos decir que la empresa en estudio actualmente no cuenta con un sistema de control interno de existencias adecuado, el cual permita evitar que se produzcan los problemas antes mencionados, y que debido a ello los recursos de la empresa no se encuentren bajo protección o salvaguarda.

Si en la empresa The Curl S.A.C. se aplicara un Sistema de Control Interno de Existencias, se lograría una mejor protección de los recursos o activos de la empresa.

### **1.1.2 Enunciado del Problema**

¿De qué manera el Sistema de Control Interno de Existencias incide en la protección de los recursos de la empresa The Curl S.A.C, Sucursal Trujillo 2014?

### **1.1.3 Antecedentes**

En la biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, Universidad Privada del Norte y mediante uso de la web hemos encontrado los siguientes trabajos de investigación relacionados con nuestro proyecto de investigación en estudio.

**Santander Llaja, M.A. & Sinacay Vásquez, C.A. (2006). Evaluación del Sistema de Control Interno de la Empresa El Delfín SRLtda. Y su incidencia en la información financiera y contable (Tesis de Título) Universidad Privada Antenor Orrego.**

#### **CONCLUSIÓN:**

La Empresa El Delfín SRLtda., fue evaluada en su sistema de control interno y se demostró que presenta debilidades y permeabilidad a los errores de principio, omisión y comisión, tal como se detalla, creando inconsistencias en los procesos contables según segmentos de compras, almacén, ventas, ingresos y egresos.

**Nidia Mercedes López Meneses, Trujillo (2010). “Diseño de un Sistema de Control Interno de Inventarios en la Ferretería Lozada”.**

#### **CONCLUSIÓN:**

La Ferretería Lozada, es una empresa en la cual no existe un control permanente a nivel de inventarios en lo referente a las entradas y salidas de mercadería, no se realiza una constatación física periódica de la mercadería de tal manera que en varias ocasiones se han presentado pedidos que no se pueden cumplir, debido a que no se encuentran en existencias y también se han presentado en varias oportunidades irregularidades en el cuadro de inventarios en libros y a nivel físico.

**Ramos Rodríguez Lady Jojana & Segura Campos Clarita Yvette, Trujillo (2013). Beneficios del Uso del Nuevo Sistema de Control de Existencias en la Gestión de la Empresa Molino Los Ángeles S.R.L. de la ciudad de Chiclayo. UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO.**

**CONCLUSIÓN:**

La empresa Molino Los Ángeles S.R.L., lleva de manera deficiente el control y supervisión de sus existencias, lo cual afecta la gestión de la empresa. No se realiza un control adecuado de las entradas y salidas de existencias ni una distribución adecuada en el almacén, por lo tanto se puede decir que la empresa no cuenta con un adecuado control de sus existencias en el departamento de almacén.

**Elizabeth N. Ayala Paredes y Karen J. Terrones Toledo, Trujillo (2007) en su tesis: “Influencia del Control Interno Sobre los Inventarios, en los Resultados Económicos y Financieros en Curtiduría Orión SAC,” en la Ciudad de Trujillo. UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE.**

**CONCLUSIÓN:**

La ausencia de un sistema de control de interno sobre los inventarios origina pérdidas en los resultados económicos y financieros en la empresa Curtiduría Orión SAC”.

**Esther Adelina Julca Barreto, Trujillo (2008) en su tesis: “Desarrollo e Implementación de un control de inventarios para lograr el control y la minimización de mermas en la empresa Estación de Servicios JUANCIJUMER S.A.C., en la ciudad de Trujillo. UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE.**

## **CONCLUSIÓN:**

El control de inventario es una de las más importantes políticas que una empresa debe tener y esto reside en el objetivo primordial de toda empresa; obtener utilidades. La carencia de un control de inventarios en la Estación de Servicios JUANCJUMER ha traído como consecuencia que la empresa no pueda conocer cuáles son sus mermas anuales y por lo tanto no pueda implementar controles para tratar de minimizar, causando así un fuerte impacto sobre las utilidades.

### **1.1.4 Justificación**

El presente trabajo se justifica por lo siguiente:

La base de toda empresa comercial es el control de la mercadería que entra y sale; de aquí la importancia del manejo de las existencias por parte de la misma. Este manejo permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo un estado confiable de la situación económica de la misma.

El desarrollo de la contabilidad afirma que el control interno es una de las más importantes herramientas de gestión en la administración de toda empresa que se considere moderna, eficiente y competitiva. Por lo cual busca demostrar que la aplicación permanente de técnicas y métodos de control interno de la mercadería de una empresa servirá para solucionar problemas tomando medidas correctivas a los procedimientos establecidos.

La creación y aplicación de los controles internos en existencias específicamente en el área de almacenamiento de la mercadería ya sea en empresas de servicios, industriales o comerciales es de gran importancia porque las existencias representan una de las mayores inversiones dentro del activo corriente.

En la actualidad, el inventario, debido a que es el activo mayor de una empresa comercial, es indispensable que tenga un sistema de control eficiente, para evitar problemas como el desabastecimiento o el exceso de mercadería, así como

posibles robos. Dicho controles indispensable, porque permite el análisis de la información relevante para uso interno de los gerentes en la planeación, dirección y control de las actividades y/o operaciones referentes a las existencias, con la finalidad de obtener una buena gestión en la empresa y la adecuada protección de sus recursos.

Por esto, es que se hace necesario establecer medidas de control interno para salvaguardar las existencias y así mismo, tener información útil y confiable. Las medidas de control interno deben adecuarse a las características propias de cada entidad.

Así mismo, en esta investigación que se está realizando se creará un “Sistema de Control Interno de Existencias” con la finalidad de controlar la existencia de mercadería dentro del almacén, por ende se hace imprescindible tener un mayor control al momento de las entradas y salidas de mercadería, al momento de descargar la información en el sistema y al momento de algún cambio o devolución de la misma, para así poder satisfacer las necesidades de la empresa, así como proteger sus recursos de cualquier fraude, pérdida o ineficiencia.

El presente trabajo de investigación es necesario para la empresa The Curl S.A.C. porque permite mejorar el sistema de control de existencias y porque se logrará proteger los recursos de la misma. Es conveniente para los estudiantes de contabilidad ya que sirve de base para nuevos trabajos de investigación afines al tema.

## **1.2 Hipótesis**

Con la Implementación de un Sistema de Control Interno de existencias la empresa The Curl S.A.C. Sucursal Trujillo, protegerá sus recursos tomando decisiones contra pérdidas, fraudes o ineficiencias.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Demostrar que con la Implementación del Sistema de Control Interno de existencias se protegerá los recursos de la Empresa The Curl S.A.C., Sucursal Trujillo.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Analizar la situación de protección de los recursos de la empresa antes de aplicar el Sistema de Control Interno de existencias.
- Diseñar e implementar el Sistema de Control Interno de existencias en la empresa en estudio.
- Evaluar y comparar los resultados obtenidos para evidenciar la incidencia en la protección de los recursos de la empresa en estudio.

## **1.4 Marco Teórico**

### **1.4.1 Sistema de Control Interno**

#### **1.4.1.1 Definición de Sistema de Control Interno**

Según Stempf (citado en Rodríguez., 2006) control interno es: La distribución apropiada de funciones del personal, de tal manera que el trabajo de cada empleado pueda coordinarse y comprobarse independientemente del trabajo de otros empleados.

Para Brinks (citado en Rodríguez, 2006) el control interno se refiere a los métodos y prácticas, por medio de las cuales se coordinan y operan registros y los procedimientos que afectan su uso, de manera que la administración obtiene información, protección y control.

Un sistema de control interno es una herramienta de gran utilidad que comprende el plan de organización en todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio, para proteger y resguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la administración.

Según M.H. Bravo Cervantes (citado en Control Interno, 2000), el concepto de control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a las políticas prescritas por la dirección.

#### **1.4.1.2 Elementos del Control Interno**

- ✓ **Organización:** Los elementos que intervienen en la organización son:
  - A) Dirección: Que asume la responsabilidad de la política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.
  - B) Coordinación: Que adopte las obligaciones y necesidades de las partes integrantes de la empresa a un todo homogéneo y armónico; que prevea los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.
  - C) División de labores: Que defina claramente la independencia de las funciones dentro de la empresa.
  - D) Asignación de responsabilidades: Que establezca con claridad los nombramientos, dentro de la empresa, su jerarquía, y delegue facultades de autorización congruentes con las responsabilidades asignadas.

- ✓ **Procedimiento:** La existencia de control interno no se demuestra solo con una adecuada organización, pues es necesario que sus principios se apliquen en la práctica mediante procedimientos que garanticen la solidez de la organización:

A) Planeación y Sistematización: Es deseable encontrar en uso un instructivo general o, una serie de instructivos sobre funciones de dirección y coordinación; la división de labores; el sistema de autorizaciones y fijación de responsabilidades.

Estos instructivos usualmente asumen la forma de manuales de procedimientos y tiene por objeto asegurar el cumplimiento, por parte del personal, con las prácticas que dan efecto a las políticas de la empresa; uniformar los procedimientos; reducir errores; abreviar el periodo de entrenamiento del personal y eliminar o reducir el número de órdenes verbales y decisiones apresuradas.

B) Registros y formas: Un buen sistema de control interno debe procurar procedimientos, adecuados para el registro completo y correcto de activos, pasivos, ingresos y gastos.

C) Informes: Desde el punto de vista de la vigilancia sobre las actividades de la empresa y sobre el personal encargado de realizarlas, el elemento más importante de control es la información interna. Los informes contables constituyen en este aspecto un elemento muy importante del control los cuales deben ser analizados por personal capacitado.

- ✓ **Personal:** El sistema de control interno no puede cumplir su objetivo, si las actividades diarias no se encuentran a cargo de personal capacitado.

- ✓ **Supervisión:** No es únicamente necesario el diseño de un buen sistema, sino también la vigilancia constante para que el personal desarrolle los procedimientos a su cargo.

#### **1.4.1.3 Fines del Control Interno**

Las definiciones sobre control interno indican que éste es mucho más que una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable; o descubrir deficiencias en cualquier sistema operativo; constituye una ayuda indispensable para una eficaz y eficiente administración.

Un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

1. Proteger sus recursos contra pérdidas, fraudes o ineficiencias.
2. Promover la exactitud o confiabilidad de los informes contables o administrativos.
3. Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
4. Juzgar la eficiencia de las operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.
5. Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización.

#### **1.4.1.4 Componentes del Control Interno**

- **Ambiente de Control**

Define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de éste último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

- **Evaluación de riesgos**

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.

- **Actividades de control**

Están constituidos por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

- **Información y Comunicación**

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones y responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de sus objetivos.

- **Supervisión o monitoreo**

Corresponde a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. (Claros y León, 2001).

#### **1.4.1.5 Implementación del sistema de control interno**

Se deben cumplir las tres fases siguientes:

##### **Planificación**

Comprende las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la empresa con respecto a las normas de control interno adecuadas, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

##### **Ejecución**

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

##### **Evaluación**

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

#### **1.4.1.6 Importancia:**

El sistema de control interno está a cargo de la propia empresa. Su implementación y funcionamiento es responsabilidad de sus autoridades y colaboradores. Sus resultados contribuyen a fortalecer la empresa, a través de las recomendaciones que hace de conocimiento de la administración para las acciones conducentes a superar las debilidades e ineficiencias encontradas.

## **1.4.2 Existencias**

### **1.4.2.1 Definición de Existencias**

Según la Norma Internacional de Contabilidad N° 2 Existencias, define a las existencias como:

Existencias son activos:

- Poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación.
- En proceso de producción con vistas a esa venta.
- En forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Según el Plan Contable General Empresarial, la definición para existencias indica que son elementos de un inventario propiedad de la empresa, que forman parte del activo circulante, integrándose en el ciclo de explotación con la finalidad de convertirse en efectivo a través de su venta a los clientes.

Estos bienes, poseídos por la empresa y destinados a su venta en el curso ordinario de las explotaciones, pueden haber sido adquiridos en el exterior de la empresa u obtenidos a través de un proceso interno de transformación, dando lugar a una larga enumeración de bienes susceptibles de ser incluidos en las existencias, tanto como los que pueden ser vendidos o transformados.

En contabilidad, el inventario es una relación detallada de las existencias materiales comprendidas en el activo, la cual debe mostrar el número de unidades en existencia, la descripción de los artículos, los precios unitarios, el importe de cada renglón, las sumas parciales por grupos y clasificaciones y el total del inventario. (NIC 2, en línea).

#### 1.4.2.2 Manejo de las existencias mediante el uso de inventarios

**Inventario Inicial:** Es el que se realiza al iniciar las actividades.

**Inventario Final:** Es aquel que se realiza al cierre del ejercicio económico, generalmente al finalizar un periodo, y sirve para determinar una nueva situación patrimonial.

**Inventario Físico:** Es el inventario real. Es contar, pesar o medir y anotar todas y cada una de las diferentes clases de bienes, que se hallen en existencia en la fecha del inventario, se realiza como una lista detallada y valorada de las existencias.

**Inventario Perpetuo:** El sistema perpetuo ofrece un alto grado de control, porque los registros de inventario están siempre actualizados.

**Inventario Disponible:** Es aquel que se encuentra disponible para la producción o venta.

**Inventario Máximo:** Se establece un nivel de inventario máximo. Se mide en meses de demanda pronosticada.

**Inventario Mínimo:** Es la cantidad mínima de inventario a ser mantenida en el almacén.

**Inventario Permanente:** Método seguido en el funcionamiento de algunas cuentas, en general representativas de existencias, cuyo saldo ha de coincidir en cualquier momento con el valor de los stocks.

### 1.4.2.3 Control de Inventarios

Su objetivo primordial es determinar el nivel más económico de inventarios.

Un buen control de inventarios permite:

- Disponer de cantidades adecuadas de artículos para la venta.
- Evitar pérdidas en las ventas.
- Evitar pérdida innecesaria por deterioro u obsolescencia, o por exceso de artículos almacenados.
- Reducir los costos en mantenimiento de inventarios.

Por lo consiguiente, el control de inventarios se encarga de regular en forma óptima las mercaderías en el almacén.

### 1.4.2.4 Políticas de Inventarios

En la mayoría de los negocios, los inventarios representan una inversión relativamente alta y producen efectos importantes sobre todas las funciones principales de la empresa.

**Ventas.-** Se necesitan inventarios elevados para hacer frente con rapidez a las exigencias del mercado.

**Compras.-** Las compras elevadas minimizan los costos por unidad y los gastos de compras en general.

**Financiación.-** Los inventarios reducidos minimizan las necesidades de inversión (corriente de efectivo) y disminuyen los costos de mantener inventarios (almacenamiento, antigüedad, riesgos, etc.).

Los propósitos de las políticas de inventarios deben ser:

- Planificar el nivel óptimo de inversión en inventarios.
- A través de control, mantener los niveles óptimos tan cerca como sea posible de lo planificado.

#### **1.4.2.5 Principales Métodos de Valuación**

**Costo Identificado:** Este método puede arrojar los importes más exactos debido a que las unidades en existencia si pueden identificarse como pertenecientes a determinadas adquisiciones.

**Costo Promedio:** Tal y como su nombre lo indica la forma de determinarse es sobre la base de dividir el importe acumulado de las erogaciones aplicables entre el número de artículos adquiridos o producidos.

**Primero en Entrar, Primero en Salir o "PEPS":** Se considera conveniente este método, porque da lugar a una valuación del inventario concordante con la tendencia de los precios; puesto que se presume que el inventario está integrado por las compras más recientes y esta valorizado a los costos también más recientes.

#### **1.4.2.6 Funciones del Inventario**

- Satisfacer la demanda anticipada.
- Proteger contra falta de artículos.
- Ayudar contra incrementos de precios o aprovechar los descuentos por cantidad.
- Permitir la realización de las operaciones.

### **1.4.3 Recursos de la empresa**

#### **1.4.3.1 Definición de recursos**

Para que una empresa pueda efectiva y satisfactoriamente lograr y cumplir sus objetivos será imprescindible que cuente con una serie de elementos, también llamados recursos o insumos, los cuales combinados armónicamente contribuirán a su correcto funcionamiento.

Estos recursos serán los siguientes: recursos materiales, recursos humanos, recursos financieros y recursos técnicos. En tanto, los que nos ocuparán a continuación son puntualmente los recursos materiales.

#### **1.4.3.2 Recursos Materiales**

Son aquellos bienes tangibles con los que contará la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- Materias primas, materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc.

El secreto del fracaso o éxito dependerá estrictamente de la administración que se realice de los mismos, en este caso de la mercadería. Lo ideal será encontrar el equilibrio en cuanto a su utilización. Puede ser, tanto, o más negativa su escasez, como su abundancia para el futuro desarrollo de una empresa.

Por ello, la obtención oportuna, en el lugar preciso y en las mejores condiciones de costo, cantidad y calidad requerida, serán el secreto del éxito de una empresa.

### **1.4.3.3 Protección de los recursos materiales**

La protección de los activos consiste en salvaguardar y custodiar los bienes, valores o patrimonio con la única intención de prevenir robos, fraudes y desfalcos, y en el caso de que ocurran que exista la posibilidad de descubrirlos y cuantificarlos.

El riesgo que las empresas sean víctimas de fraudes y robos se hace mayor cuando la dirección de una empresa a pesar de conocer el problema no toma las medidas correctas para solucionarlo o en muchas ocasiones dichas disposiciones son incorrectas.

### **1.4.3.4 Medidas para la protección de los recursos materiales**

#### **Servicio de vigilancia**

- ✓ Entrada y salida de personal y terceras personas.
- ✓ Carga y descarga de mercadería.
- ✓ Hermeticidad de los depósitos.

#### **Registro de firmas y régimen de autorizaciones**

- ✓ De todas las personas que conforman o autorizan operaciones relevantes en el funcionamiento.
- ✓ Actualización permanente, comunicación interna y externa ante modificaciones.
- ✓ Delegación de funciones.

#### **Archivos**

- ✓ Contienen y conservan historia de la empresa, la comprometen y son elementos de prueba.
- ✓ Responsables de archivos.

### **Control de acceso**

- ✓ Restricciones de acceso.
- ✓ Áreas físicas o zonas operativas de acceso restringido.
- ✓ Información confidencial.
- ✓ Controles de supervisión.

## **1.5 Marco conceptual**

### **1.5.1 Almacén**

Los almacenes son una infraestructura imprescindible para la actividad de todo tipo de agentes económicos.

### **1.5.2 Análisis situacional**

El análisis situacional nos permite ver el contexto actual de la empresa, ya que se considera datos pasados, presentes y futuros. Para que una empresa pueda funcionar adecuadamente es necesario que tenga muy en cuenta lo que ocurrió, lo que ocurre y lo que aún puede ocurrir dentro de la organización, y estar al tanto para evitar hechos que lleven al fracaso.

### **1.5.3 Cliente**

Persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. El término es utilizado como sinónimo de comprador (la persona que compra el producto), usuario.

### **1.5.4 Control Interno**

Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información contable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa.

### **1.5.5 Diseñar**

Es el proceso previo en la búsqueda de una solución. Plasmar el pensamiento de la solución o las alternativas mediante esquemas trazados en cualquiera de los soportes, durante o posteriores a un proceso de observación de alternativas o investigación.

### **1.5.6 Evaluar**

La evaluación de las empresas es una actividad relacionada con la contabilidad y consiste en la valoración de la situación económica de una empresa o de una institución.

### **1.5.7 Evidenciar**

Demostrar, afirmar la validez del contenido como verdadero, con certeza; tan clara y manifiesta que resulta indudable o innegable.

### **1.5.8 Existencias**

Son activos poseídos para ser vendidos en el curso normal de la explotación; son activos en proceso de producción de cara a esa venta; en forma de materiales o suministros para ser consumidos en el proceso de producción o en el suministro de servicios.

### **1.5.9 Impacto**

Resultado o efecto que una determinada decisión o aplicación de estrategias tiene sobre la empresa, ya sea negativa o positiva.

### **1.5.10 Implementar**

Poner en funcionamiento, aplicar los métodos y medidas necesarios para la realización o ejecución de un plan, idea, diseño.

### **1.5.11 Insuficiencia de inventario**

No contar con la cantidad necesaria de mercadería para vender, lo que puede causar perder la venta y también perder al cliente. El no contar con cierto producto provoca que el consumidor asista a otro negocio, ya que la competencia es cada vez más agresiva.

### **1.5.12 Manual de Procedimientos**

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

### **1.5.13 Mercadería**

Son todos los artículos o productos que fueron adquiridos con el objeto de ser vendidos y que se utilizan en operaciones de compra y venta.

### **1.5.14 Merma**

Se conoce como merma a la reducción de la cantidad de mercancías que produce una diferencia entre los libros de inventario y la cantidad real de productos disponibles.

### **1.5.15 Recursos**

Son todos aquellos bienes que posee la empresa, tanto los que hayan sido enterados como aportes de los propietarios, como los que hayan sido recibidos por adquisiciones a terceros a cualquier título: compra, trueque, dación en pago o donaciones, siempre que sean susceptibles de ser valorizadas y que exista la documentación necesaria para registrarlas dentro del activo. Es posible clasificar los bienes en distintos grupos atendiendo a dos factores: La finalidad con la que son adquiridos por la empresa El tiempo que se estima permanecerán en su poder.

### **1.5.16 Riesgo**

La posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad, y le impidan el logro de sus objetivos.

#### **Tipos de riesgos:**

- **ALTO:** Cuando el riesgo hace altamente vulnerable a la entidad o unidad. (Impacto y probabilidad alta vs controles).
- **MEDIO:** Cuando el riesgo presenta una vulnerabilidad media. (Impacto alto - probabilidad baja o Impacto bajo - probabilidad alta vs controles).
- **BAJO:** Cuando el riesgo presenta vulnerabilidad baja. (Impacto bajo contra controles).

### **1.5.17 Robo**

El robo es un delito contra el patrimonio, consistente en el apoderamiento de bienes ajenos, con la intención de lucrarse, empleando para ello fuerza en las cosas o bien violencia o intimidación en la persona.

### **1.5.18 Stock**

Stock es una palabra inglesa, que se usa en español con el sentido de existencias (todo lo referente a los bienes que una persona u organización posee y que sirven para la realización de sus objetivos).

### **1.5.19 Sistema de Control Interno**

Es una herramienta de gran utilidad que comprende el plan de organización en todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio, para proteger y resguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la administración.

### **1.5.20 Salvaguardar**

La salvaguarda de activos significa establecer métodos o medidas de control interno para mantener seguros y en buen estado nuestros activos.

# **CAPÍTULO II**

## **MATERIAL**

**Y**

## **PROCEDIMIENTO**

## **2.1 Material**

### **2.1.1 Población**

La Población: Todo el Personal de las áreas de administración, logística, ventas y caja de la Empresa The Curl S.A.C., Sucursal Trujillo.

### **2.1.2 Marco muestral**

La empresa The Curl S.A.C., Sucursal Trujillo cuenta con las siguientes áreas:

- Área Administrativa: La empresa tiene 1 Administradora.
- Área de Logística: La empresa tiene 1 Asistente de Administración.
- Área de Ventas: La empresa tiene 12 trabajadores dedicados a las ventas.
- Área de Caja: La empresa tiene 1 cajera.

### **2.1.3 Muestra**

Para el presente proyecto de investigación se tomará como muestra a toda la población de la Empresa The Curl S.A.C., Sucursal Trujillo la cual está compuesta por una administradora, un asistente administrativo, una cajera y doce trabajadores dedicados a la venta.

### **2.1.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

**Técnica:** Entrevista y Encuesta

- **Entrevista:** Mediante esta técnica se podrá tener conocimiento acerca de la situación de la empresa en estudio y se aplicará a la administradora, al asistente de administración y a la cajera de la Empresa The Curl S.A.C., Sucursal de Trujillo.

- **Encuesta:** La encuesta es una técnica de investigación con enfoques principalmente cuantitativo. Su finalidad es recabar información que sirva para resolver un problema de investigación. Se aplicará una encuesta a los trabajadores del Área de Ventas.

### **Instrumentos de recolección de datos:**

Son los que nos permitirán recopilar la información necesaria, estos son:

- Formatos de cuestionarios y guías de entrevistas.

## **2.2 Procedimientos**

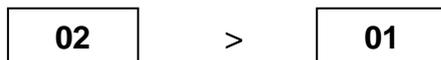
### **2.2.1 Diseño de contrastación**

**PRE EXPERIMENTAL**

**GRUPO ÚNICO PRE TEST - POST TEST**



**Donde se va a demostrar:**



O1= Situación de los recursos antes de aplicar el estímulo.

O2= Situación de los recursos después de aplicar el estímulo.

X= Implementación del Sistema de Control Interno de Existencias.

## 2.2.2Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	ÍNDICES
<p><b>DEPENDIENTE:</b> Recursos de la empresa comercial The Curl S.A.C., Sucursal Trujillo.</p>	<p>Son todos aquellos elementos que se requieren para que una empresa pueda lograr sus objetivos.</p>	<p><b>RECURSOS MATERIALES</b></p> <p>Adecuada protección contra robos, pérdidas de mercaderías, fraudes e ineficiencias por parte de los trabajadores.</p>
<p><b>INDEPENDIENTE:</b> El Sistema de Control Interno de Existencias de la empresa comercial The Curl S.A.C., Sucursal Trujillo.</p>	<p>Son los métodos y prácticas, por medio de las cuales se coordinan y operan registros y los procedimientos que afectan su uso, de manera que la administración obtiene información, protección y control.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Requisitoria de pedido a la oficina central.</li> <li>-Guía de ingreso de mercadería a almacén.</li> <li>-Registro de ingreso de mercadería en el sistema.</li> <li>-Registro de salida de mercadería en el sistema.</li> <li>-Control de salida.</li> <li>-Responsable del manejo de la mercadería por área dentro de la tienda.</li> </ul>

### **2.2.3 Procesamiento y análisis de datos**

Para lograr el objetivo de este trabajo se obtendrán los datos y documentación necesaria aplicando una entrevista a la administradora, asistente de administración y a la cajera, y una encuesta a los trabajadores del área de ventas de la empresa The Curl S.A.C. Sucursal Trujillo, antes de implementarse el Sistema de Control Interno de Existencias, luego se procederá a evaluar los resultados de la Implementación del Sistema de Control Interno de Existencias para finalmente hacer un comparativo entre el antes y después de la Implementación del mismo.

# **CAPÍTULO III**

## **ASPECTOS**

### **DE LA**

## **EMPRESA**

### **3.1 Historia de la empresa**

The Curl S.A.C. es una de las mayores empresas fabricantes y distribuidoras de ropa de Australia. La compañía fue fundada en 1969 por Doug Warbrick y Brian Singer en Torquay, Victoria, Australia, inicialmente producían productos para surfistas. En 1970, deciden iniciar la producción de wetsuits, con un gran énfasis en la tecnología utilizada para crear trajes de buceo adecuados para la práctica del surf. The Curl S.A.C. se convirtió en una de las marcas más importantes en Australia, Europa y Sudamérica, además se está expandiendo rápidamente en América del Norte.

The Curl S.A.C. sigue siendo una compañía privada. François Payot es el Director Ejecutivo de The Curl S.A.C. Internacional.

Además de vender a los minoristas independientes en todo el mundo, The Curl opera tiendas en Australia, Nueva Zelanda, Europa, EE.UU., Canadá, Inglaterra, Israel, Perú, Chile y Argentina.

### **3.2 Datos Generales de la empresa**

- Razón Social de la empresa: The Curl S.A.C –The Curl Pro Shop
- Número de RUC: 20470789469
- Giro del Negocio: Venta de ropa y accesorios en general
- Representante Legal o dueño de la Empresa: Ricardo Segala Mier y Terán (Perú)
- Dirección: Oficina Principal, Perú - Calle Los Negocios 115 – Surquillo – Lima
- Ubicación: Sucursal Trujillo – Av. América Oeste N° 750 Centro Comercial Mall Plaza Trujillo
- Teléfonos: Oficina Trujillo – 044608479/ 411\*340
- Dirección Web: [www.ripcurl.com](http://www.ripcurl.com)

### **3.3 Visión**

- a. Ser considerados el “ultimate surfing company”.
- b. THE ULTIMATE SURFING COMPANY: La compañía de surfing fundamental, la líder, la original, la mejor en el mundo...

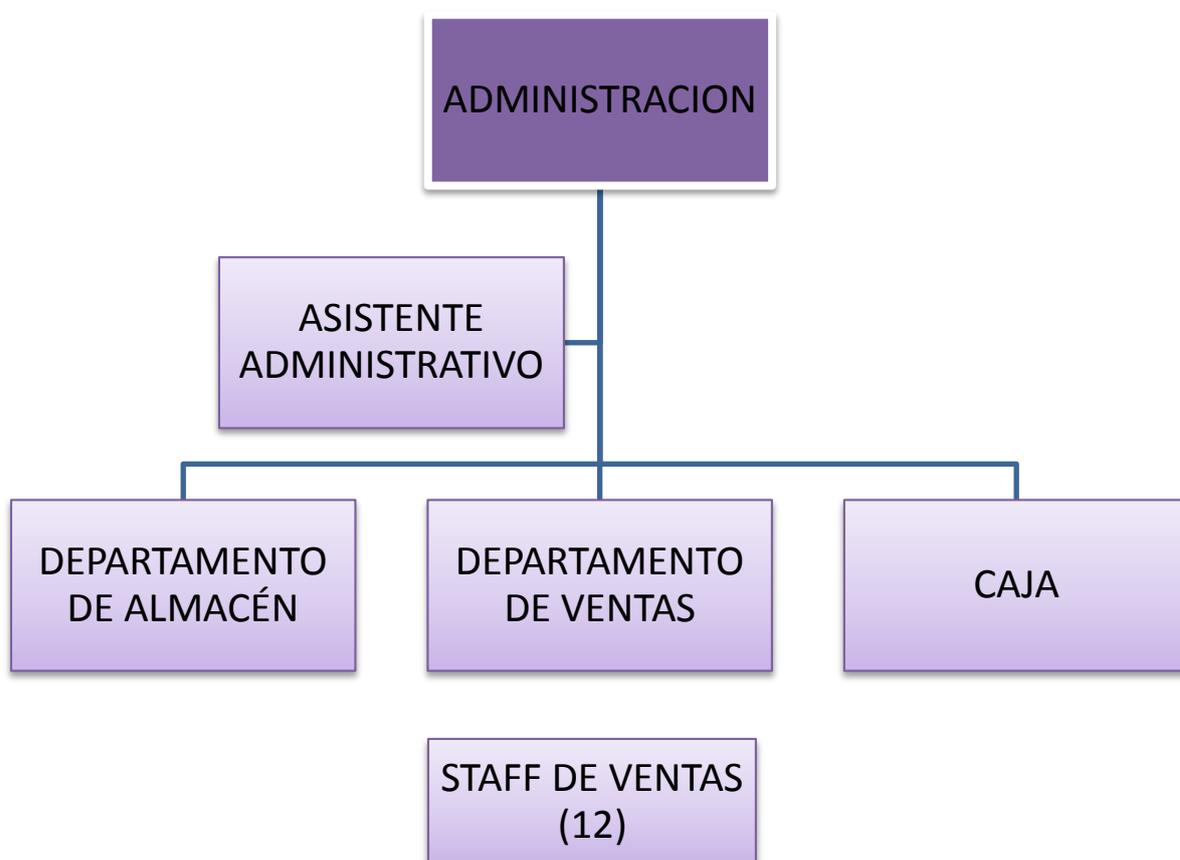
### **3.4 Misión**

- a. Nuestra misión es continuar desarrollando la imagen de marca que refleja los valores de The Curl S.A.C., el liderazgo, y las actitudes y aspiraciones de aquellas personas que viven La Búsqueda (The Search) ofreciendo siempre los productos más exclusivos, creativos, innovadores y durables.
- b. Para continuar desarrollando y presentando la imagen de nuestra marca consistentemente debemos recordar siempre los siguientes puntos:
  - Dedicación fanática a promocionar el liderazgo en core products (un core product en un producto esencial para la búsqueda).
  - Permanecer aferrados y auténticos a nuestra raíces surfers.
  - Estudiar a nuestros clientes para poder servirlos mejor.
  - Distribuir a las mejores tiendas en el momento indicado, y siempre a tiempo.
  - Comunicación. Esto significa participar activamente en la interacción con nuestros clientes para determinar que productos son los que más se venden y comunicar esta información a la empresa para poder ofertar siempre los productos más efectivos en el momento indicado.
  - Excelente servicio en todo lo que hacemos.
  - Honestidad e integridad.
  - Asegurar campañas promocionales alineadas universalmente que presenten la actitud y aspiración de The Search.

### **3.5 Valores**

- a. Clientes: Un foco intenso en exceder las expectativas de todos aquellos en la búsqueda.
- b. Creatividad e Innovación: Las ganas de ir más allá de los límites, de lo convencional en todo lo que hacemos.
- c. Compromiso: Todos en The Curl S.A.C. experimentando la belleza de vivir su búsqueda personal mientras ofrecen una poderosa contribución para el futuro de The Curl S.A.C. al hacer los mejores productos posibles.
- d. Comunidad y Medio Ambiente: Activamente contribuyendo a las comunidades locales en las cuales opera The Curl S.A.C. para conservar y desarrollar la misma.
- e. Honestidad e Integridad: En todo lo que hacemos.

### 3.6 Organigrama



### **3.7 Funciones de los trabajadores**

#### **3.7.1 Cargo: Administración**

1. Realizar de manera obligatoria inventarios – 2 veces por semana.
2. Enviar las recaudaciones una vez por semana.
3. Llevar un cuaderno de cargo con la firma del transportista, nombre completo y DNI para los Traslados y Devoluciones de mercadería.
4. Ingresar 15 minutos antes de la apertura para coordinar con staff la presentación de la tienda.
5. Por ningún motivo puede quedarse solo una persona en tienda al momento de abrir o cerrar.
6. Mantener el cuaderno de asistencia al día sin borrones ni tachaduras.

#### **3.7.2 Cargo: Asistente de Administración**

1. Cumplir con las delegaciones que le asigne el administrador.
2. Suplantar al administrador en la apertura y cierre de la tienda, en caso sea necesario.
3. Recibir la mercadería solicitada.
4. Comparar la mercadería solicitada con la guía de Remisión.
5. Seleccionar la mercadería para los trasposos a otras tiendas.
6. Responsable de mantener todos los files y archivos en orden.
7. Asistir al administrador en las reuniones necesarias.
8. Adherir los sensores de seguridad a la mercadería nueva.

#### **3.7.3 Cargo: Staff de Ventas**

Funciones:

1. Cumplir con la cuota de venta personal (llevar control de su cuota diaria, su cuota mensual, la cuota mensual de tienda, el acumulado de ventas mensual de la tienda, priorizando la atención y venta sobre otras actividades a la vez importantes como orden, reposición, limpieza, etc.)

2. Cumplir con los horarios de ingreso, salida, refrigerios y descansos asignados por el administrador.
3. Responder por la zona o línea de productos asignada (exhibición, reposición, surtido y almacenaje, atención, ventas).
4. Realizar la toma del inventario físico de productos en la zona asignada.
5. Cumplir en forma aleatoria con las funciones de cajero según requerimientos de la administración.
6. Gestionar la atención al cliente (abordar y saludar a los clientes al ingresar a la tienda, atender a las solicitudes del cliente, mostrar y ofrecer los productos nuevos y las promociones vigentes, ofrecer y recomendar productos relacionados, acompañar a los clientes a probadores llevando bajo el brazo los productos que este desee probarse, mantenerse alerta de las necesidades de los mismos y acompañar a caja para la cancelación de los productos, verificando que la mercadería que lleve el cliente sea la correcta en cuanto a talla, color y precio, verificar las condiciones del producto, retirar los sensores de seguridad del mismo, empaquetar la mercadería, entregarla al cliente y despedirse, no sin antes verificar que ya este registrado en la base de datos de la tienda).
7. Reponer los productos en forma inmediata.
8. Exhibir los productos en el punto de venta (interiores y vitrinas) según manuales respetando cantidades, estilos, temporadas y colores).
9. Cumplir con las tareas de orden, limpieza y mantenimiento del punto de venta.
10. Efectuar inventarios aleatorios a marcas, familias o zonas dentro del punto de venta y/o almacenes diariamente revisando cantidades, etiquetado, códigos, precios y condiciones de cada uno de los productos.
11. Capacitarse con respecto a todos los productos que se ofrecen en la tienda, en caso de no estarlo deberá solicitar dicha capacitación al administrador.

### **3.7.4 Procedimientos Contables para el control de inventarios**

Cabe resaltar que dentro que cada sucursal no cuenta con un departamento de contabilidad, siendo así el control se realiza de la siguiente manera:

El control de inventarios que se aplica dentro de la empresa The Curl S.A.C. sucursal Trujillo, son las toma de inventarios físicos de productos seleccionados por el administrador, en forma inopinada obteniendo resultados, los cuales serán reportados a la oficina central de la empresa para la aprobación y validación en el área de contabilidad, para ser comparados con el saldo de la cuenta de existencias.

Se enviara mensualmente a las oficinas de contabilidad los siguientes documentos fuente:

- Facturas de ventas
- Copias de las guías de remisión
- Correos de conformidad de recepción de mercadería
- Reportes de la cuenta de Inventarios del sistema The Search
- Se utiliza el método de valuación PEPS

**CAPÍTULO IV**

**PRESENTACIÓN**

**Y**

**DISCUSIÓN DE**

**RESULTADOS**

## **4.1 Presentación de Resultados**

### **4.1.1 Diagnóstico de la situación de protección de los recursos de la empresa antes de Implementar el Sistema de Control Interno de existencias.**

En la realización de este diagnóstico utilizamos dos instrumentos de recolección de datos: La primera fue una entrevista realizada a la administradora, asistente de administración y a la cajera, y la segunda fue una encuesta realizada a los trabajadores del área de ventas.

Como medio para una mejor comprensión de la presentación de los resultados, y como producto de la información recopilada se identificó, el ciclo de las existencias dentro de la empresa The Curl S.A.C., Sucursal Trujillo, el cual es el siguiente:

- 1.- Requerimiento de mercadería: Este proceso lo realiza la administradora.
- 2.- Recepción de mercadería: Este proceso lo realizaba todo el personal.
- 3.-Almacenamiento de mercadería: Este proceso lo realizaba todo el personal.
- 4.- Salida de mercadería: Este proceso lo autoriza la administradora

Para el análisis de los datos también se tomaron en cuenta, además del ciclo de las existencias dentro de la empresa, puntos como la protección de las mercaderías, control físico de las mismas y funciones del personal.

Cabe resalta que sólo en el proceso de recepción y almacenamiento de mercadería del ciclo de existencias, intervienen el personal de ventas, al cual se le aplicó la encuesta.

#### 4.1.1.1 Resultados de las entrevistas

##### **Entrevista a la administradora: Srta. Claudia Bieli Bianchi**

La primera entrevista realizada a la administradora nos permitió analizar muchos aspectos sobre el manejo y control interno de las existencias. Los puntos relevantes que pudimos destacar fueron los siguientes:

- No se genera un requerimiento al momento de solicitar la mercadería, solo se envía un correo a Lima, de igual manera cuando la mercadería llega a tienda no se genera un informe de recepción.
- La calidad física de la mercadería es revisada por el personal de ventas, no por una persona delegada para esta función, lo cual nos da a conocer la falta de criterio en el manejo y supervisión de la calidad, pues el personal de ventas no es idóneo para este trabajo y por apuro muchas veces no revisa de manera exhaustiva la mercadería. De igual manera son ellos quienes almacenan la mercadería, no una persona delegada para esta función.
- No se ingresa de manera oportuna la mercadería recibida al sistema, lo que puede generar irregularidades en la toma de inventarios o cuando se requiera alguna prenda por código para la venta.
- El almacén físico no reúne las medidas suficientes para evitar el deterioro de la mercadería, lo que puede causar repercusión en el valor de las prendas y de los distintos accesorios.

- Dentro de la tienda no existe una adecuada protección de las prendas, cualquier vendedor puede ingresar a almacén en cualquier momento que lo necesite, de igual modo las vitrinas pueden ser abiertas por el vendedor que requiera hacer una demostración o venta de algún accesorio. No hay control.
- No existe un manual de procedimientos, solo un listado de funciones para el personal, debido a ello no son partícipes en el manejo, custodia y control de las existencias, esto genera falta de compromiso.
- En ocasiones no coinciden los reportes de sistema con la mercadería física inventariada, se identifican faltantes de mercadería en almacén y en ventas, este es el principal problema que tiene la tienda, así como el robo que sufrieron de ocho relojes valorizados en 1,000. 00 Nuevos Soles cada uno en el mes de Noviembre - 2013, y hasta el momento no se encontró al responsable.
- No existe un control exhaustivo de revisión a las pertenencias del personal, al momento de ingreso y salida de la tienda, lo que puede generar desconfianza y malos entendidos.

#### **Entrevista al asistente de administración: Julio Caballero**

La segunda entrevista realizada al asistente de administración también nos permitió analizar varios aspectos sobre el manejo y control interno de las existencias. Los puntos relevantes que pudimos destacar fueron los siguientes:

- El proceso de almacenamiento lo realiza el personal de ventas pero no existe una verificación final, lo que puede generar es que ocurran equivocaciones en ubicación de mercadería de acuerdo a líneas,

generando ineficiencia y pérdida de tiempo en búsqueda y reposición de stocks, también puede ocurrir que se produzcan faltantes de mercadería por pérdidas o confusión.

- El almacén no reúne las medidas necesarias para la protección de los recursos, el asistente nos informó que hace algunos meses a causa de las lluvias hubo filtración de agua debido a que el techo es de calamina, lo que originó que algunas de las prendas se mojen y tuvieran que ser cambiadas por prendas nuevas.
- El precinto de seguridad es colocado por el mismo personal de ventas, no hay una persona delegada que pueda supervisar la adecuada colocación del precinto, lo que puede causar pérdidas de prendas.
- Finalmente el asistente nos informó que la reposición de stock se solicita a Lima cuando se verifica que ya no hay mercadería en almacén, el envío demora aproximadamente un día, y esto puede generar que haya pérdidas por falta de ventas y pérdida de clientes.

### **Entrevista a cajera: Srta. Claudia Díaz**

La tercera entrevista realizada a la cajera nos permitió analizar aspectos relacionados a la intervención que tiene ella en el manejo de las existencias. Los puntos relevantes que pudimos destacar fueron los siguientes:

- La cajera forma parte de la toma de inventarios cuando se lo solicita la administradora, y ello puede influir en el descuido de su función principal.
- También tiene libre acceso a almacén sin previa autorización.

En base al resultado de las entrevistas realizadas a la administradora, asistente de administración y a la cajera, hemos podido identificar factores de riesgo que tienen incidencia en los recursos de la empresa. Para ello hemos realizado un análisis cualitativo de los riesgos, este análisis implica calificar o escalar los riesgos para propósitos de evaluación, asignándole un valor numérico al riesgo.

Sistema de escala numérico:

<b>Clasificación</b>	<b>Valor numérico del riesgo</b>	<b>Impacto en la empresa</b>
Alto	3	Cuando el riesgo hace altamente vulnerable a los recursos de la empresa.
Medio	2	Cuando el riesgo es de media vulnerabilidad a los recursos de la empresa.
Bajo	1	Cuando el riesgo es de baja vulnerable a los recursos de la empresa.

## FACTORES DE RIESGO IDENTIFICADOS

<b>IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE CONTROL INTERNO</b>				<b>AREA RESPONSABLE ALMACEN</b>
<b>Nº</b>	<b>FACTORES DE RIESGO</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>VALOR NUMÉRICO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Falta de requerimiento de mercadería.	Medio	2	No existen formatos definidos para registrar el requerimiento de mercadería a Almacén Central.
2	No se genera un informe de recepción de la mercadería.	Medio	2	No existen formatos definidos para registrar la recepción de mercadería al Almacén Central.
3	Inadecuada revisión física de la mercadería.	Alto	3	La calidad física de la mercadería es revisada por personal de ventas, no por una persona delegada para esta función.
4	Inadecuado almacenamiento de la mercadería.	Medio	2	La mercadería es almacenada por personal de ventas en momentos que cuentan con tiempo disponible.

<b>IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE CONTROL INTERNO</b>				<b>AREA RESPONSABLE ALMACEN</b>
<b>Nº</b>	<b>FACTORES DE RIESGO</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>VALOR NUMÉRICO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
5	Ingreso de mercadería a sistema fuera de plazo.	Medio	2	No se ingresa de manera oportuna la mercadería recibida al sistema, lo que puede generar irregularidades en la toma de inventarios.
6	Malas condiciones de almacén.	Alto	3	El almacén físico no reúne las medidas suficientes para evitar el deterioro de la mercadería, lo que puede causar repercusión en el valor de las prendas.
7	Inadecuada protección de la mercadería.	Alto	3	Cualquier vendedor puede ingresar a almacén en cualquier momento que lo necesite, para realizar alguna demostración o venta de algún accesorio. No hay control.

<b>IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE CONTROL INTERNO</b>				<b>AREA RESPONSABLE ALMACEN</b>
<b>Nº</b>	<b>FACTORES DE RIESGO</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>VALOR NUMÉRICO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
8	Carencia de un manual de procedimientos.	Alto	3	No existe un manual de procedimientos, solo un listado de funciones para el personal, debido a ello no son partícipes en el manejo, custodia y control de las existencias, esto genera falta de compromiso.
9	Inconsistencia de reportes con mercadería física.	Alto	3	Se identifican faltantes de mercadería en almacén y en ventas, este es el principal problema que tiene la tienda, así como la pérdida de 8 relojes valorizados en 1,000. 00 Nuevos Soles c/u.
10	Falta de delegación de funciones	Alto	3	El precinto de seguridad es colocado por el mismo personal de ventas, no hay una persona delegada que pueda supervisar la adecuada colocación del precinto, lo que puede causar pérdidas de prendas.

<b>IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE CONTROL INTERNO</b>				<b>AREA RESPONSABLE ALMACEN</b>
<b>Nº</b>	<b>FACTORES DE RIESGO</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>VALOR NUMÉRICO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
11	Reposición de stock cuando hay carencia de mercadería.	Alto	3	La reposición de stock se solicita a Lima cuando se verifica que ya no hay mercadería en almacén, el envío demora aproximadamente un día, y esto puede generar que haya pérdidas por falta de ventas y pérdida de clientes.
12	Libre acceso a almacén.	Alto	3	No existe limitación de personal para el ingreso a almacén.

#### 4.1.1.2 Resultados de la aplicación de la encuesta

##### **Cuadro 01.-Verificación de la calidad física de la mercadería recepcionada**

**Proceso :** Recepción de mercadería

**Responsable:** Administrador

**Quienes realizan el procedimiento:** Personal de ventas

#### **INTERPRETACIÓN**

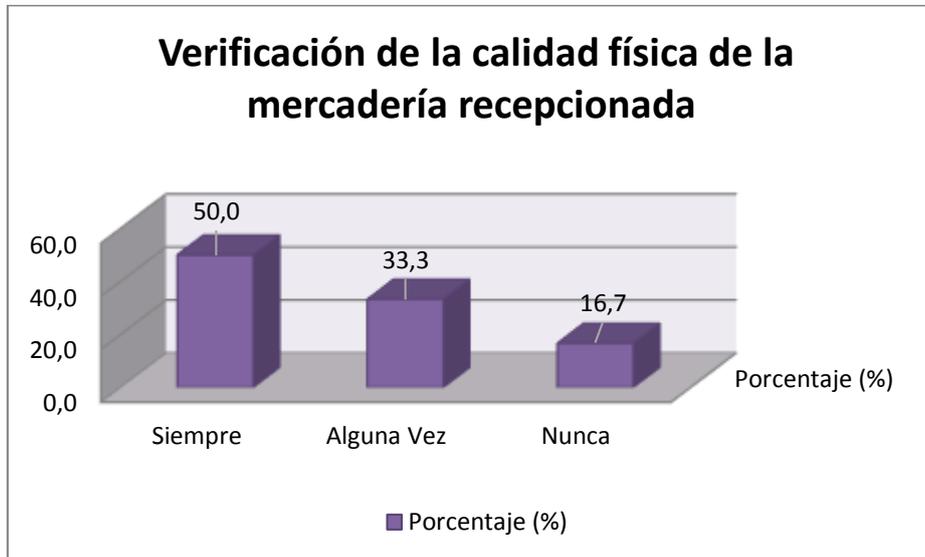
El 50% de encuestados indicó que siempre ha realizado la verificación de la calidad física de la mercadería como un proceso frecuente dentro de sus labores, frente a un 33.3% que indicó que solo alguna vez lo ha realizado, debido a falta de tiempo para cumplir con esta labor, finalmente un 16.7% de los trabajadores no han realizado nunca la verificación, por la falta de delegación de funciones establecidas por parte de la administración.

<b>Verificación de la mercadería</b>	<b>Nro.</b>	<b>%</b>
Siempre	6	50.0
Alguna Vez	4	33.3
Nunca	2	16.7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 01:**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

## **Cuadro 02.-Almacenamiento adecuado de la mercadería recepcionada**

**Proceso :** Almacenamiento de mercadería

**Responsable:** Administrador

**Quienes realizan el procedimiento:** Personal de ventas

### **INTERPRETACIÓN**

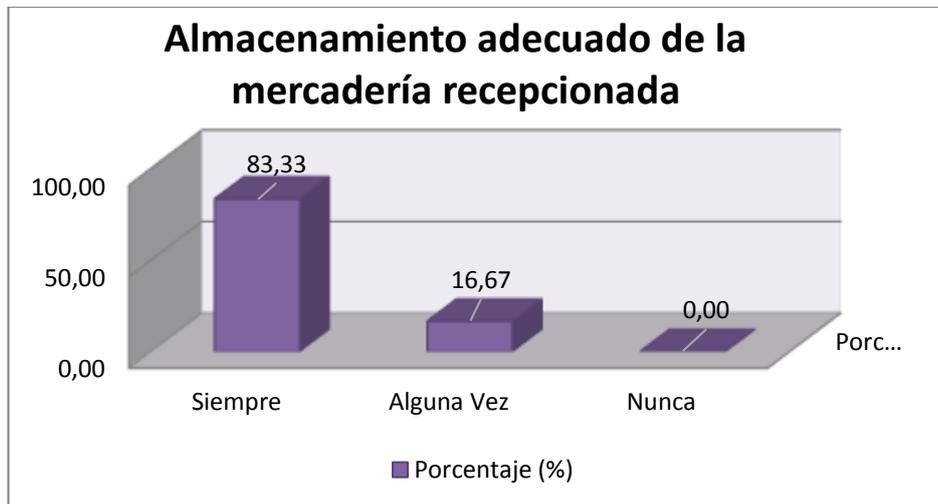
El 83.33% de encuestados indicó que siempre ha realizado el almacenamiento adecuado de la mercadería recepcionada, ya que este procedimiento es muy importante debido a que de esto depende la buena conservación de las existencias y que por ende no se provoquen mermas, por el contrario un 16.67% indicó que solo alguna vez lo ha realizado, diciendo que para ellos no era un tema relevante.

<b>Almacenamiento de mercadería</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Siempre	10	83.3
Alguna Vez	2	16.7
Nunca	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 02:**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

### **Cuadro 03.-Distribución del almacén físico de las existencias de acuerdo a líneas de productos**

**Proceso :**Almacenamiento de mercadería

**Responsable:** Administrador

**Quienes realizan el procedimiento:** Personal de ventas

#### **INTERPRETACIÓN**

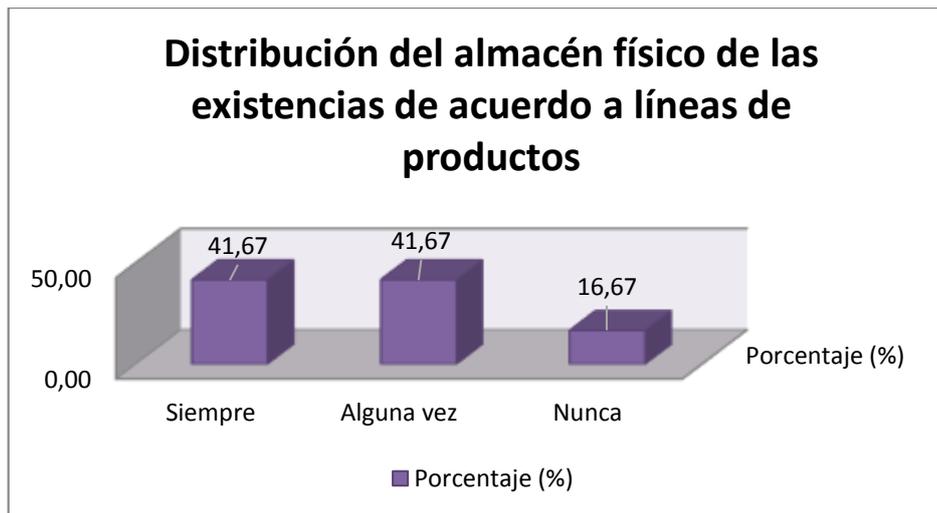
El 41.67% de encuestados indicó que siempre ha distribuido en el almacén las existencias de acuerdo a líneas de productos, pues permite un mejor control y orden de la mercadería, el 41.67% indicó que en algunas ocasiones ha realizado la distribución de las existencias de acuerdo a líneas de productos dentro del almacén, debido a la falta de compromiso en ordenar las existencias como parte del adecuado almacenamiento, por el contrario un 16.67% indicó que nunca lo ha realizado debido a falta de conocimiento del proceso, es decir que no se les hizo saber que la mercadería debería ser almacenada de esta manera.

<b>Distribución del almacén físico</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Siempre	5	41.7
Alguna Vez	5	41.7
Nunca	2	16.7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 03:**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

#### **Cuadro 04.-Protección de las existencias de acuerdo al valor de las mismas**

**Proceso :** Protección de la mercadería

**Responsable:** Administrador

**Quienes realizan el procedimiento:** Personal de ventas

#### **INTERPRETACIÓN**

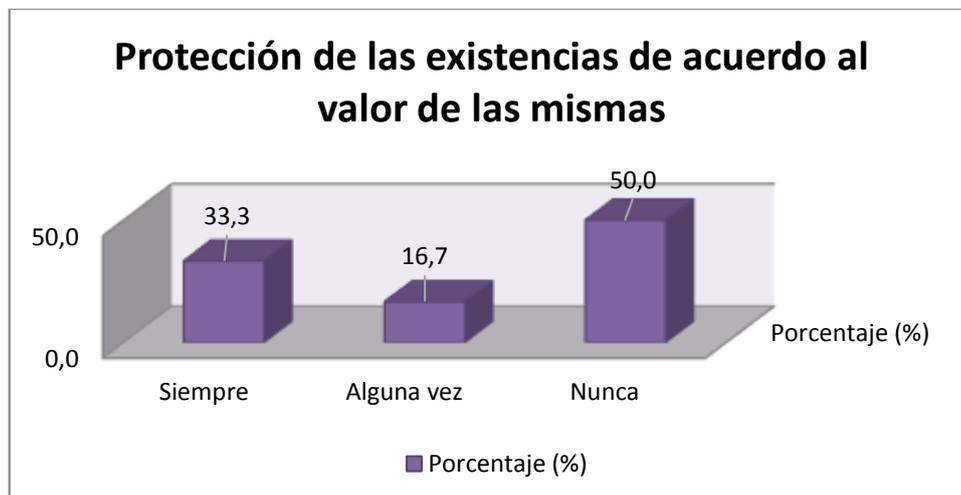
El 33.3% de los trabajadores encuestados indicó que siempre ha almacenado las existencias en función al valor de las mismas, es decir que dentro de almacén y en la tienda se tomaron las medidas respectivas para la protección de las mismas, un 16.7% indicó que alguna vez tomó medidas para proteger las existencias, aduciendo que debería delegarse esa función a una persona específica, por el contrario el 50% de los trabajadores nos informó que no existe una adecuada protección de las existencias dentro y fuera de almacén.

<b>Protección de las existencias</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Siempre	4	33.3
Alguna Vez	2	16.7
Nunca	6	50.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 04:**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

## **Cuadro 05.-Existencia de cámaras de vigilancia en la tienda**

**Proceso :** Protección de la mercadería

**Responsable:** Administrador

**Quienes realizan el procedimiento:** Personal de ventas

### **INTERPRETACIÓN**

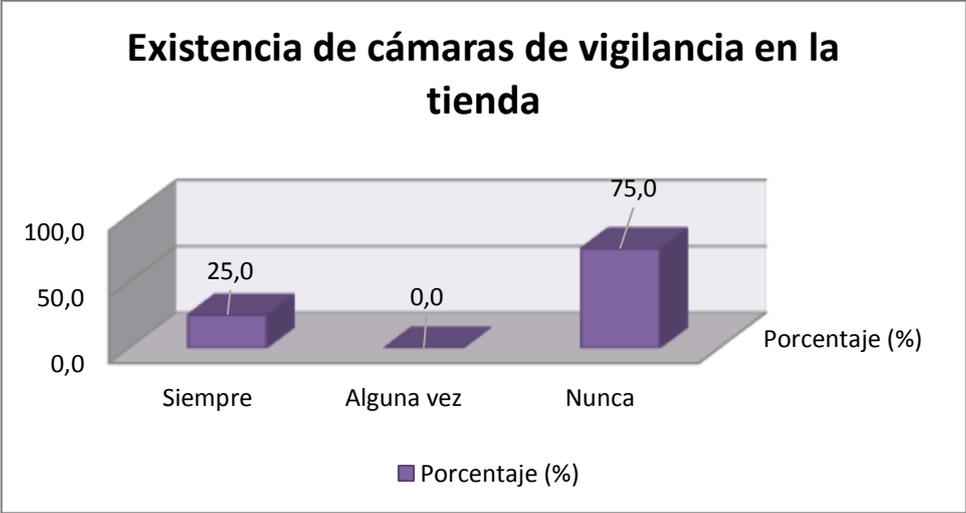
El 25% de los trabajadores encuestados indicó que la administración hizo de su conocimiento la existencia de cámaras de vigilancia dentro de la tienda y almacén, como parte de un control al personal en el desempeño de sus funciones, por el contrario el 75% restante indicó que nunca se les comunicó de la existencia de cámaras de vigilancia dentro de toda la tienda, y que ellos mismos hasta el momento no se han percatado de la existencia física de alguna cámara de vigilancia.

<b>Existencia de cámaras de vigilancia</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Siempre	3	25.0
Alguna Vez	0	0.0
Nunca	9	75.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 05:**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

## **Cuadro 06.-Ingreso de personal a almacén**

**Proceso :** Protección de la mercadería

**Responsable:** Administrador

**Quienes realizan el procedimiento:** Personal de ventas

### **INTERPRETACIÓN**

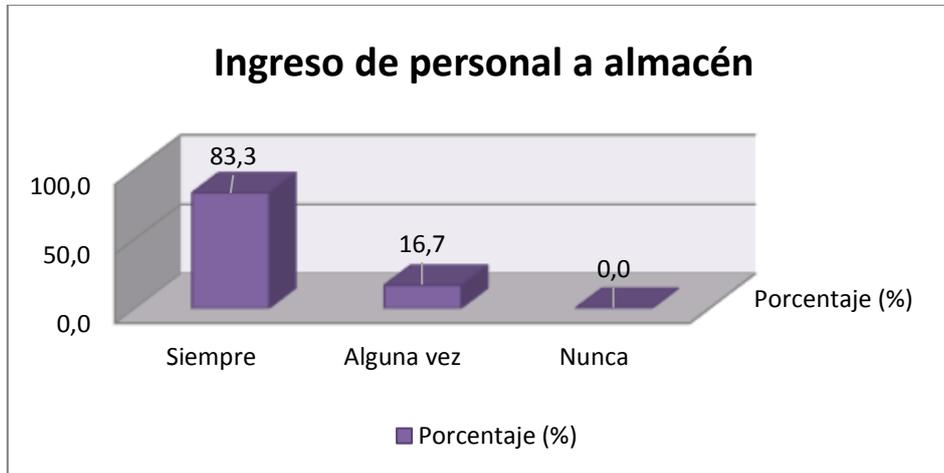
El 83.3% de los trabajadores encuestados indicó que pueden ingresar al almacén sin contar con la autorización previa de parte de la administración por lo cual no se cuenta con un control estricto al personal, por el contrario el 16.7% restante indicó que en algunas oportunidades ingresó a almacén con previa autorización de administración para realizar algunas labores designadas y que en ocasiones por motivos de atención al cliente en busca de colores o tallas tenían el acceso libre a almacén.

<b>Ingreso de personal a almacén</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Siempre	10	83.3
Alguna Vez	2	16.7
Nunca	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 06:**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

### **Cuadro 07.- Control de seguridad al ingreso y salida de personal**

En este proceso no se identifica responsable, ya que no se puede asignar a uno.

#### **INTERPRETACIÓN**

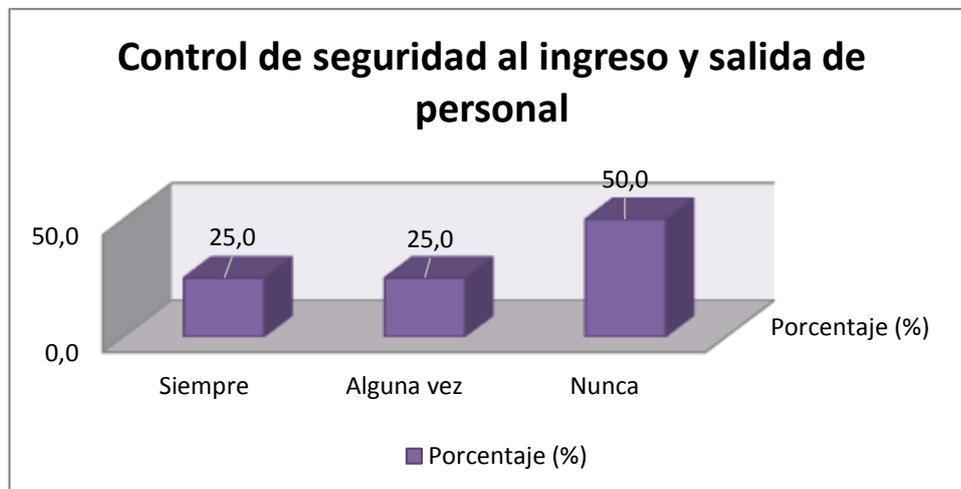
El 25% de los trabajadores indicó que si habían controles de parte de vigilancia al ingreso y salida del horario de trabajo, como una revisión exhaustiva y rutinaria realizada por el vigilante, un 25% de trabajadores indicó que solo algunas veces el vigilante revisó sus pertenencias al momento de ingreso y salida de la tienda, mientras que el 50% de los trabajadores manifestó que el vigilante nunca les revisó de manera exhaustiva sino de forma superficial sus pertenencias al momento de ingresar y salir de la tienda, debido al tiempo que ya llevan laborando y por la confianza que hay entre el vigilante y los trabajadores.

<b>Control de seguridad del personal</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Siempre	3	25.0
Alguna Vez	3	25.0
Nunca	6	50.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 07:**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

**Cuadro 08.-Existencia de manual de procedimientos relacionado a autorización, custodia, registro, control y responsabilidad de las existencias**

**Responsable:** En este proceso no se identifica responsable, ya que no se puede asignar a uno.

**INTERPRETACIÓN**

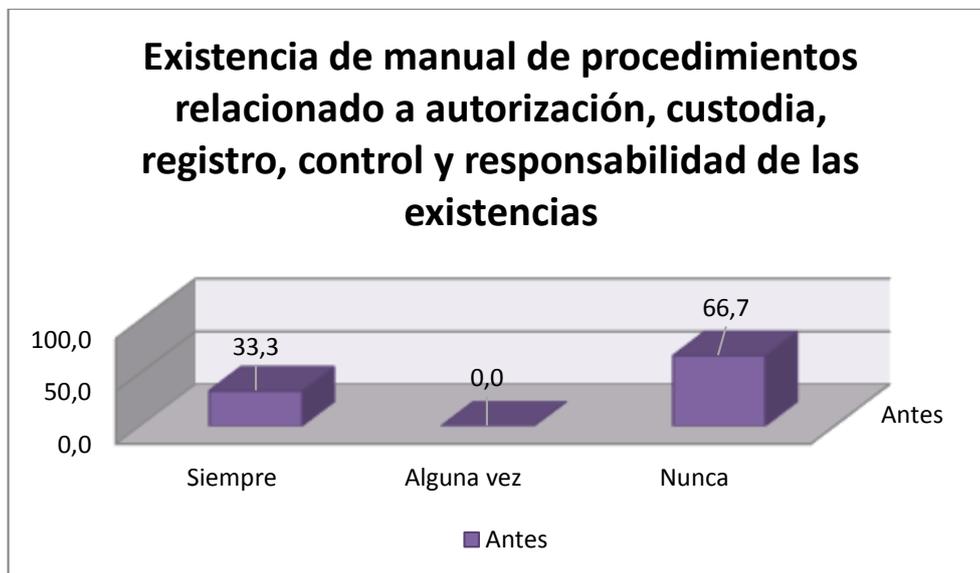
El 33.3% de los encuestados indicó que el primer día de labores dentro de la tienda la administradora les otorgó un listado de funciones relacionado a ventas pero no específicamente al manejo de las existencias y el 66.7% de trabajadores nos informó que la administradora les delego las funciones solo verbalmente al inicio de sus labores mas no les informo en detalle de cual debería ser el manejo adecuado de las existencias de acuerdo a las políticas de la empresa.

<b>Existencia de manual de procedimientos</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Siempre	4	33.3
Alguna Vez	0	0.0
Nunca	8	66.7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 08:**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

## **Cuadro 09.- Ejecución de inventarios físicos periódicamente**

**Proceso :** Control físico de almacén

**Responsable:** Administrador

**Quienes realizan el procedimiento:** Personal de ventas

### **INTERPRETACIÓN**

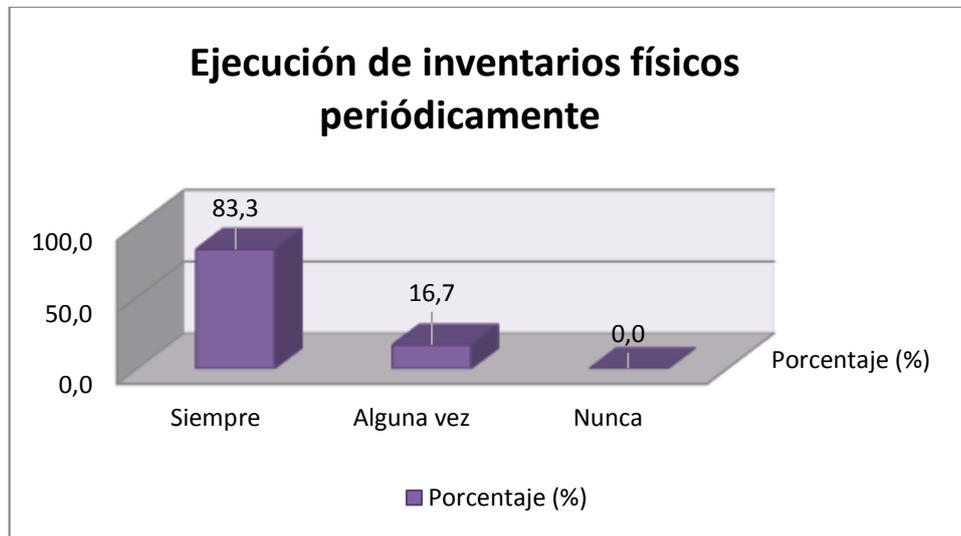
El 83.3% de los trabajadores encuestados han participado en la ejecución de inventarios físicos periódicamente, estos se han llevado a cabo dos veces por mes y en horarios fuera de trabajo, los encuestados nos indicaron que ellos se encargaron solo del conteo físico de las existencias, el 16.7% restante informó que en algunas ocasiones formaron parte de la ejecución de inventarios pues la administración no les informó de ello previamente.

<b>Ejecución de inventarios periódicos</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Siempre	10	83.3
Alguna Vez	2	16.7
Nunca	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 09:**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

## Cuadro 10.- Ejecución de inventarios físicos al final del ejercicio

**Proceso :** Control físico de almacén

**Responsable:** Administrador

**Quienes realizan el procedimiento:** Personal de ventas

### INTERPRETACIÓN

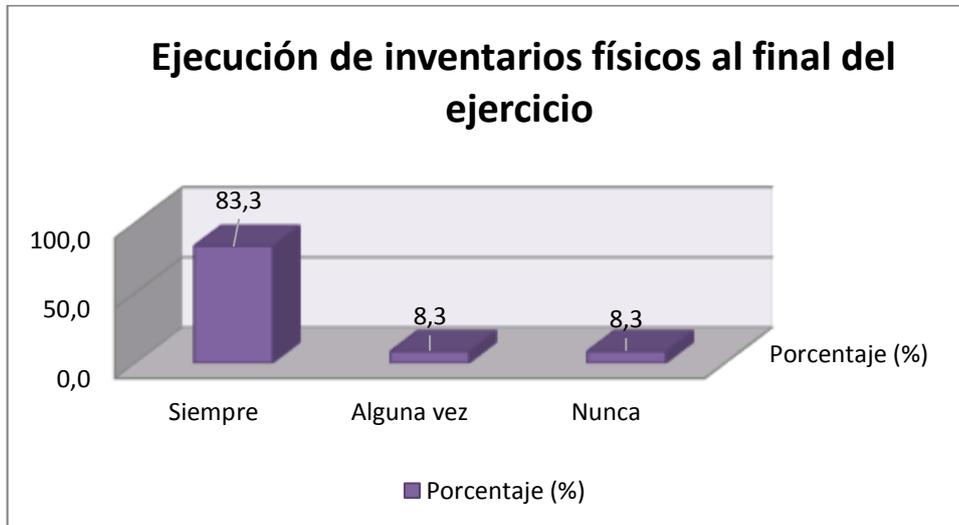
El 83.3% de los trabajadores indicó que siempre formó parte de la ejecución de inventarios físicos al final del ejercicio, los cuales se realizan cada 45 días para informar a la tienda principal en Lima, mientras que el 8.3% informó que solo en algunas ocasiones fue partícipe de dicha toma de inventarios debido a su horario de trabajo, y el 8.3% restante nunca formó parte de la ejecución de este procedimiento pues solo lleva dentro de la empresa un mes.

<b>Ejecución de inventarios al final del ejercicio</b>	<b>Nro</b>	<b>%</b>
Siempre	10	83.3
Alguna Vez	1	8.3
Nunca	1	8.3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

**Gráfico 10:**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

#### **4.1.2 Diseño e Implementación del Sistema de Control Interno de Existencias**

El diseño de un adecuado sistema de control no solo implica un dominio teórico sobre la materia sino también un conocimiento del medio específico en el cual se va a aplicar. Todas las organizaciones deben tener un conjunto de planes, métodos y procedimientos con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, los registros contables correspondan a las operaciones de la empresa y las actividades se desarrollen eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos previstos.

La empresa en el momento de implementar el sistema de control interno de existencias, debe elaborar un Manual de Procedimientos, en el cual debe incluir todas las actividades y establecer responsabilidades de los jefes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La implementación del Sistema de Control Interno de Existencias será en el área de Almacén, en el cual abarcarán los siguientes procedimientos y su incidencia en la protección de los recursos:

##### **1. Abastecimiento de mercadería :**

Al cumplir con los procedimientos de abastecimiento de mercadería, se mantendrá un control con respecto a los períodos de abastecimiento y la circunstancias por las cuales se solicita, por lo cual no se generara costos innecesarios por solicitud de mercadería, la misma que quedara protegida de accidentes que puedan ocurrir en el traslado.

##### **2. Definición de stocks máximos y mínimos:**

Al definir niveles de stocks máximos y mínimos se manejaran cantidades adecuadas de los productos, ejerciendo un mejor control y protección de contra deterioro físico, por contar con mercadería que no se necesita y contra obsolescencia que en este caso es muy importante, ya que es una empresa que se rige por las temporadas estacionales.

### **3. Requerimiento de mercadería:**

Con los procedimientos establecidos se mantendrá constancia de la mercadería solicitada, la cual quedara como sustento en el almacén central; al momento de verificar el pedido se podrán identificar mercaderías que no cumplan con lo solicitado, que pueda estar dañada producto del transporte o de fábrica.

### **4. Recepción y almacenamiento de mercadería:**

Al almacenarse la mercadería de acuerdo a los a las áreas respectivas dentro de almacén y vitrinas, por consiguiente contar niveles de restricción, se evitara el desorden y deterioro que ocasionen que se vendan productos en mal estado, o por el contrario se devuelvan las mercaderías ya vendidas originando pérdidas para la utilidad de la empresa, dañando el principal recurso para obtenerla.

### **5. Salida de mercadería de Almacén y requerimiento de mercadería por parte del Almacén central:**

Toda salida de mercadería de almacén, al estar supervisada, controlada y sustentada por el jefe de almacén, se reducirá las pérdidas que podrían ser ocasionadas por los mismos trabajadores, perjudicando la obtención de utilidades.

### **6. Establecimiento de parámetros para la toma física de inventarios:**

Al establecer los periodos y la manera de realizarse la toma física de inventarios, se evitara la inadecuada e innecesaria manipulación de la mercadería

### **7. Ajustes de las Variaciones de Existencias:**

Al detectarse faltantes o sobrantes por causas de errores de clasificación, duplicidad de información, errores de localización o robos, estos deberán de reportarse para no afecten a la información contable y no se reflejen cifras

inexistentes sobre las cuales se puedan tomar decisiones que afecten a la empresa.

La empresa en el momento de implementar el sistema de control interno de existencias, debe elaborar un Manual de Funciones y un Manual de Procedimientos, en los cuales debe incluir todas las actividades y establecer responsabilidades de los jefes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

## **Manuales del Sistema de Control Interno de Existencias**

### **Manual de Funciones**

#### **1. Introducción**

El manual de funciones es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo, desarrollándolas a partir de la estructura orgánica de la empresa.

En la actualidad se hace de suma importancia aplicar un manual de funciones porque su uso interno y diario minimiza los conflictos de área, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden.

El presente manual tiene como finalidad servir de guía para todo el personal de la empresa The Curl S.A.C. en la realización de sus funciones, además incluirá la descripción de cada puesto.

## **2. Objetivos del Manual de Funciones**

### **2.1 Objetivo General**

Ser de guía para todo el personal en la realización de sus labores diarias, determinando su rol dentro de la empresa, contribuyendo en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Determinar y delimitar los campos de acción de cada colaborador (tareas, atribuciones, responsabilidades), permitiendo que el personal interactúe con un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa.
- Lograr equilibrio en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones, etc.
- Planificar la plantilla de la empresa y la posible variación de los puestos de trabajo.
- Delegar funciones de acuerdo al cargo encomendado, y la correcta supervisión del personal a cargo

### 3. Funciones

<u>Área de Administración</u>
<b>Nombre del cargo:</b> Administrador
<b>Reporta a:</b> Gerencia General
<b>Definición:</b> Administrar los recursos que le asigna la empresa para asegurar el cumplimiento de los objetivos comerciales planteados.
<b>Habilidades y destrezas:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Poder de negociación, saber escuchar y poder observar todo lo que está sucediendo dentro de la empresa. The Curl.</li><li>• Extenso conocimiento intelectual para lograr el desarrollo óptimo del trabajo.</li><li>• Correcta motivación al personal.</li><li>• Toma de decisiones acertadas para la mejora de la empresa The Curl.</li></ul>
<b>Funciones:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Planificar, dirigir, coordinar y supervisar el trabajo desarrollado por el Asistente Administrativo y por el personal a su cargo.</li><li>• Cumplir con las peticiones de asesoramiento y apoyo realizadas por el personal con relación al control de la mercadería.</li><li>• Identificar el momento indicado y oportuno del abastecimiento de mercadería.</li><li>• Identificar los niveles adecuados de stock máximo y mínimo de existencias para la satisfacción de la demanda.</li></ul>

- Realizar el Requerimiento de Mercadería al Almacén Central.
- Establecer la adecuada toma física de inventarios identificando cantidades reales de existencias.
- Establecer los procedimientos para elaborar si se requiere el ajuste de diferencias en existencias.

### Área de Almacén

**Nombre del cargo:** Jefe de Almacén

**Reporta a:** Administración

**Definición:** Responsable de la recepción, almacenaje y entrega de la mercadería, velando en todo el proceso por el buen mantenimiento físico de las existencias.

**Habilidades y destrezas:**

- Trabajo en equipo
- Capacidad para trabajar bajo presión

**Funciones:**

- Determinar la necesidad de existencias para la venta, es decir el requerimiento de mercadería.
- Cumplir con la aplicación de stock máximo y mínimo dentro de almacén.
- Formar parte de los acuerdos de planificación de niveles óptimos de abastecimiento, y los periodos en los que se solicita la mercadería.
- Velar por el orden y la limpieza del almacén.
- Mantener un estricto orden en el manejo de los papeles y documentos que soporten el movimiento de las existencias que se encuentran bajo su responsabilidad.
- Recibir la mercadería e ingresarla a almacén.
- Verificar la calidad física de la mercadería.
- Velar por la correcta salida de mercadería para la venta.
- Formar parte de la toma física de inventarios.

## Área de Ventas

**Nombre del cargo:** Vendedores

**Reporta a:** Asistente de Administración

**Definición:** Ser el nexo entre los clientes y la empresa, así como también buscar nuevos clientes; tener iniciativa para generar e impulsar la distribución ordenada y eficiente de los productos a sus clientes.

**Habilidades y destrezas:**

- Trabajo en equipo
- Poder de negociación
- Trabajo bajo presión

**Funciones:**

- Atención personalizada a los clientes, entregando la información necesaria sobre los productos de la empresa.
- Asesorar a los clientes acerca de los productos y la calidad de los mismos.
- Cumplir con las cuotas de ventas establecidas.
- Preparar reporte de ventas diaria y mensual, y entregar al asistente de administración.
- Dar seguimiento post-venta y medir la satisfacción de sus clientes.

## Área de Caja

**Nombre del cargo:** Cajera

**Reporta a:** Administración

**Definición:** Llevar el correcto control de caja, verificando en todo momento los montos de los cobros y de los pagos.

### **Habilidades y destrezas:**

- Excelente habilidad para hablar y escuchar.
- Una personalidad cálida, amable y extrovertida.
- Habilidad para operar computador o POS
- Excelente organización y habilidad con el manejo del tiempo
- Habilidad para aprender rápido y seguir la secuencia de instrucciones exactas.

### **Funciones:**

- Recibir los pagos de los clientes
- Procesar los pagos con las tarjetas de débito/ crédito apropiadamente.
- Entregar el cambio correcto.
- Hacer la conciliación del total de los pagos con el total de las ventas.
- Responsabilidades adicionales asignadas o solicitadas por la administradora.

## **Manual de Procedimientos**

### **1. Introducción**

El presente manual de procedimientos es de carácter interno y contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una empresa.

Este manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación, así como la descripción precisa de cómo deben desarrollarse los procesos dentro de la empresa.

Con el fin de llevar un adecuado control de los procedimientos relacionados al ciclo de las existencias dentro de la empresa se optó por la descripción de cada uno de los procedimientos, designación de funciones, y de los responsables adecuados, por lo cual debe ser de conocimiento del personal que se involucre en los procesos, conozcan ampliamente la normatividad aplicable y dispongan de un documento práctico que los guíe y oriente en su quehacer diario.

Cabe resaltar y precisar que el manual de procedimientos, como documento de consulta y apoyo, deberá ser dado a conocer y permitir su libre acceso y consulta al personal que se encuentra involucrado en su aplicación, razón por la cual, invariablemente, permanecerá en las instalaciones del área de almacén, independientemente, de los ejemplares que se resguarden en la oficina central.

El presente manual tiene como objetivo proporcionar a la empresa THE CURL S.A.C. sucursal Trujillo, los lineamientos necesarios que permitan optimizar el manejo de las existencias que servirán como guía para el desarrollo de los

procesos y las funciones del personal del área de administración, almacén y ventas.

Desde el punto de vista económico, con el manual se propone minimizar costos en cuanto al abastecimiento preciso en la tienda con el producto necesario y no tener cantidades de mercadería inmovilizadas dentro del almacén, generando una mala utilización de recursos, como consecuencia se cumpliría con el objetivo primordial que es vender y por último se lograría una adecuada protección frente a robos, pérdidas y deterioro de mercadería dentro de la tienda.

## **2. Objetivos del Manual de Procedimientos**

### **2.1 Objetivo General**

Proporcionar los lineamientos necesarios que permitan optimizar el manejo de las existencias que servirá como guía para el desarrollo de los procesos y las funciones del personal del área de administración, almacén y ventas.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Establecer una correcta segregación de funciones y responsabilidades relacionadas con las áreas de administración, almacén y ventas.
- Elaborar políticas internas de manejo de existencias que permitan orientar y guiar a las personas involucradas en el ciclo de las mismas.
- Crear procedimientos internos de manejo de control de existencias para dar cumplimiento a la normativa que permita una adecuada protección de recursos.
- Diseñar formularios a utilizar para los procedimientos de control de las existencias que dejen constancia del procedimiento realizado.

### **2.3 Políticas**

- El nivel de stocks máximos y mínimos de las líneas de productos deberán ser revisados cada cambio de estación.
- Mantener actualizada la información de la base de datos de las líneas de vestimenta, calzado, accesorios, relojes y equipos de deporte.
- Todo requerimiento de mercadería al almacén central deberá ser aprobado por la Administradora y Jefe de Almacén, en caso contrario no podrá proceder la solicitud.
- Todo ingreso o salida de mercadería de almacén deberá ser previa verificación y autorización del Jefe de Almacén.
- Realizar el ingreso de manera inmediata al almacén luego de la verificación previa de la mercadería solicitada.
- El administrador será el único autorizado de ingresar al sistema The Search para el registro y salida de mercadería solicitada.
- Se deberán de solicitar a la persona que entregue el pedido la guía de remisión, necesaria para adjuntar una copia al requerimiento.
- El almacén deberá mantenerse siempre en orden y limpio, de acuerdo a las líneas de productos.
- Se cumplirá con la toma física de inventarios establecidos por administración.
- Toda diferencia como resultado de la toma física de inventarios, será por responsabilidad de Administrador.

- La toma física de los inventarios debe de realizarse de acuerdo a la periodicidad que se establezca en el manual.
- La evaluación de mejora del control de existencias se realizará según lo dispuesto en el manual.
- Los procedimientos deberán presentarse utilizando los formatos presentados en el manual, para que facilite su comprensión y la toma de decisiones de la administración.

## **2.4 Normas**

- Se designará a un Jefe de Almacén el cual se encargará de ser el responsable de que se cumplan los procedimientos establecidos.
- El departamento de Almacén será verificado cada mes por Gerencia General, para mantener en óptimas condiciones las instalaciones y así no se maltrate la mercadería.
- El Administrador estará presente en la apertura y cierre de la tienda para que en el momento de la salida de personal, verifique la labor de vigilancia.
- El Jefe de Almacén tiene permitido delegar funciones de apoyo al asistente administrativo, las cuales serán verificadas y bajo su responsabilidad.
- Se le comunicará al personal nuevo las limitaciones de ingreso y proceso en cuanto al manejo de las existencias.

## **2.5 Áreas de Aplicación**

El manual está diseñado para toda persona que se encuentre relacionada de forma directa o indirecta con el control interno de las existencias que se lleva a cabo en la tienda, con la finalidad de tener un mayor control de las mismas en almacén, para tal fin se delegarán funciones específicas a los encargados del manejo, administración y custodia de las existencias.

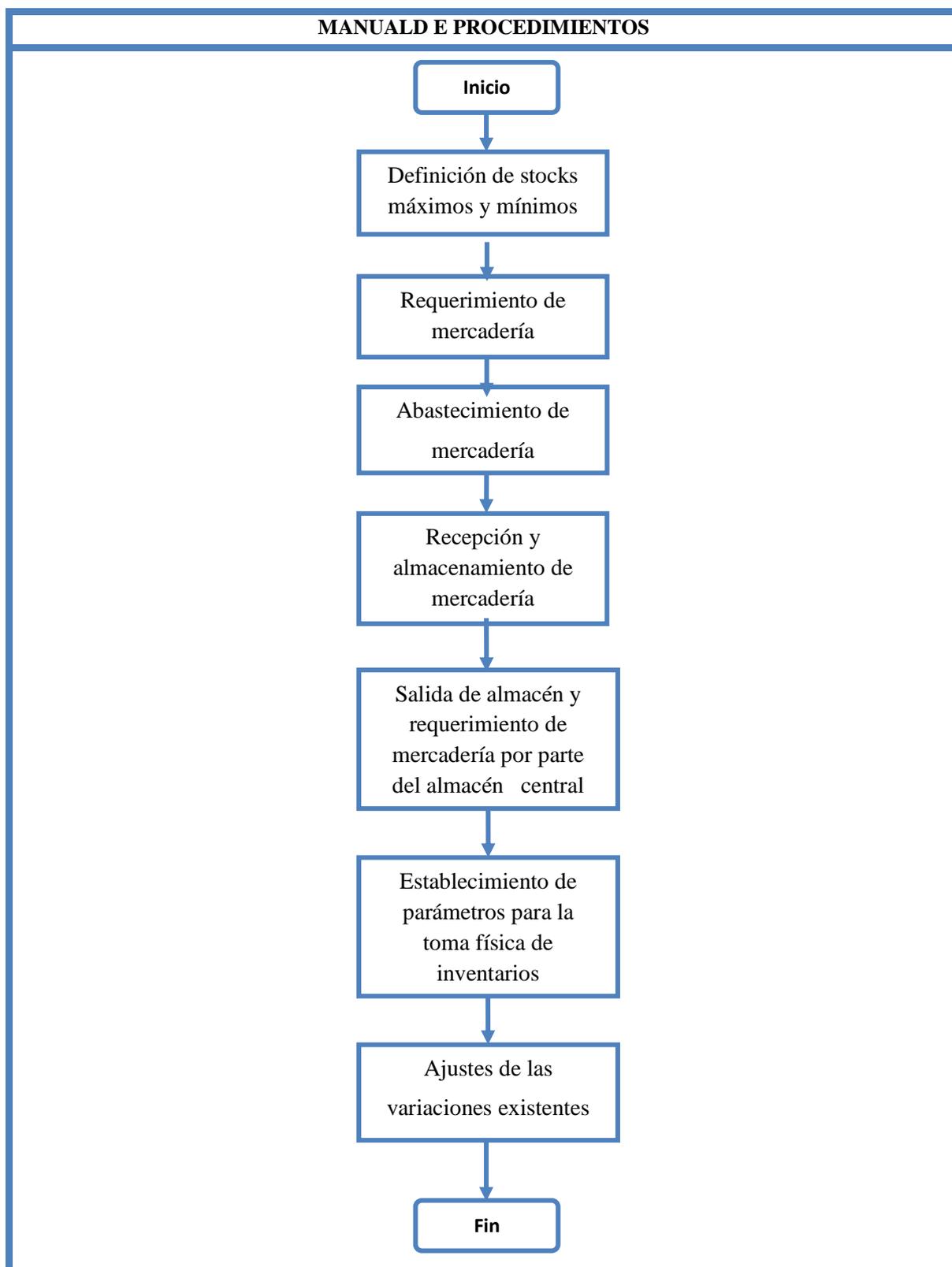
## **2.6 Responsables**

Los responsables de la ejecución y control del Manual de Procedimientos, serán el Administrador y Jefe de Almacén.

Para lograr la adecuada protección de recursos en el ciclo de mercaderías dentro de la empresa, se establecieron los siguientes procesos:

- 1.- Definición de Stock máximo y mínimo:
- 2.-Requerimiento de mercadería
- 3.- Abastecimiento de mercadería
- 4.- Recepción y almacenamiento de mercadería
- 5.-Salida de almacén y requerimiento de mercadería por parte del almacén central
- 6.- Establecimiento de parámetros para la toma física de inventarios
- 7.- Ajustes de las variaciones existentes

## FUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



Fuente: Propia

Elaborado por: Los autores

## 1.- Definición de Stock máximo y mínimo.

Definición y procedimientos para identificar los niveles adecuados de Stock máximo y mínimo de existencias para la satisfacción de la demanda.

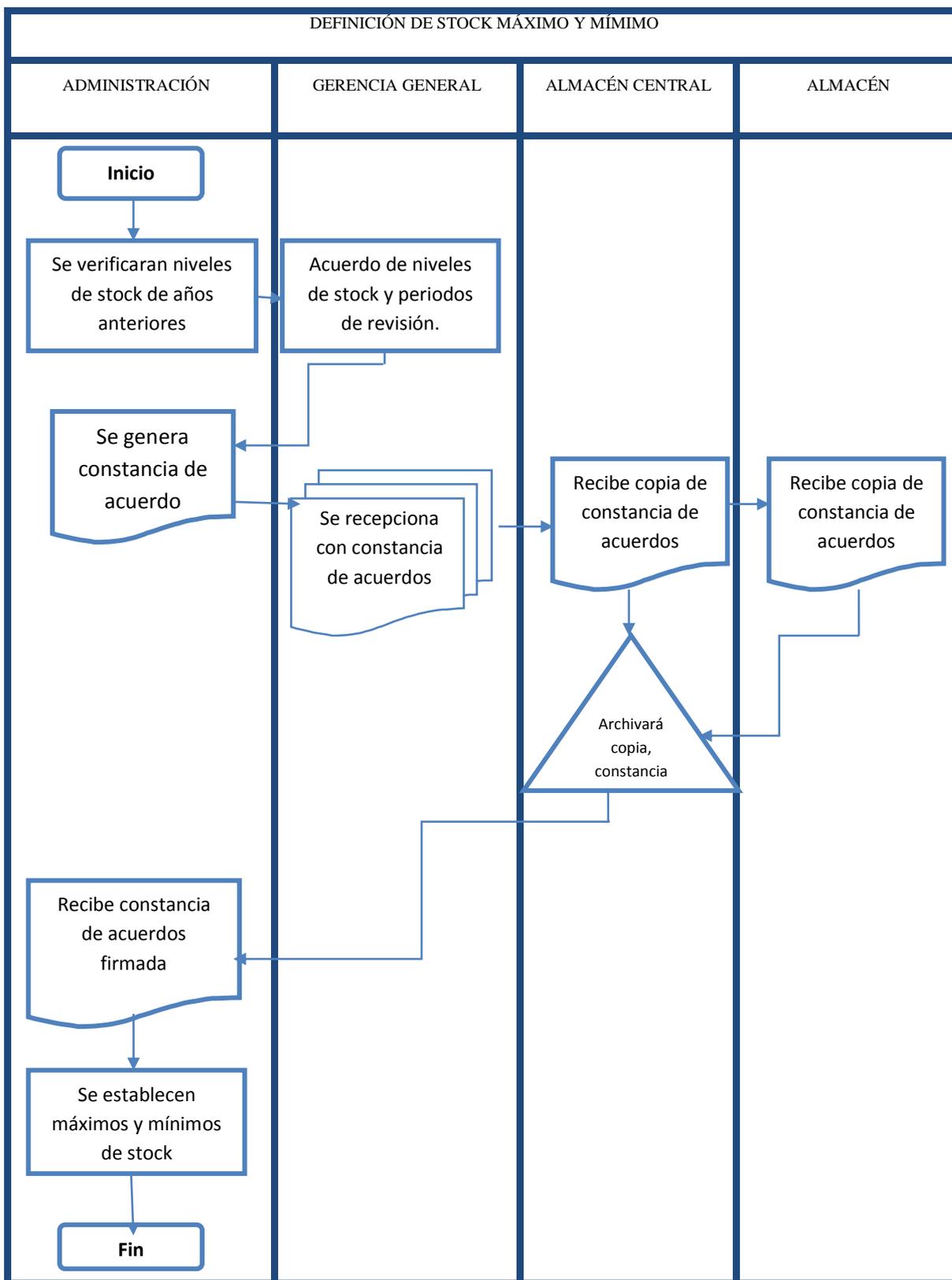
<b>DEFINICIÓN DE STOCK MÁXIMO Y MÍNIMO</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>		
Definición de Stock máximo y mínimo.		
<b>AREA RESPONSABLE</b>		
Administración y Departamento de Almacén		
<b>RESPONSABLES</b>		
Administrador y Jefe de Almacén		
<b>OBJETIVO</b>		
Establecer las cantidades óptimas de almacén.		
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	La administración se encargará de verificar cuales fueron los stocks máximos y mínimos que se establecieron en tienda para cada línea de producto, tomando como referencia ventas de años anteriores de tal manera que satisfaga la demanda de las existencias.	Administrador

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
2	Mediante acuerdo de la Administración y la Gerencia General se deberá establecer un stock y un periodo fijo de revisión de sus niveles.	Administrador
3	Debe dejarse constancia mediante documento enviado a la Gerencia General y Almacén Central de los puntos acordados, el documento se reenviará al Jefe de Almacén.	Administrador y Jefe de Almacén
4	Se establecerán los niveles máximos y mínimos en el almacén.	Jefe de Almacén
5	Solo en casos especiales se solicitará pedido fuera de las fechas de revisión de stocks por consecuencia de una sobre demanda anormalmente alta.	Administrador y Jefe de Almacén

Fuente: Propia

Elaborado por: Los autores

## FLUJOGRAMA DE STOCK MÁXIMO Y MÍNIMO



Fuente: Propia

Elaborado por: Los autores

## 2.- Requerimiento de mercadería.

Definición y procedimientos a realizar para el Requerimiento de Mercadería al Almacén Central.

<b>REQUERIMIENTO DE MERCADERÍA</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>		
Requerimiento de mercadería.		
<b>AREA RESPONSABLE</b>		
Administración y Departamento de Almacén		
<b>RESPONSABLES</b>		
Administrador y Jefe de Almacén		
<b>OBJETIVO</b>		
Suministrar existencias a la tienda mediante un requerimiento de mercadería al almacén central.		
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1.	Mediante previa revisión de niveles de stock de existencias, se determinará la necesidad de existencias para la venta.	Jefe de Almacén

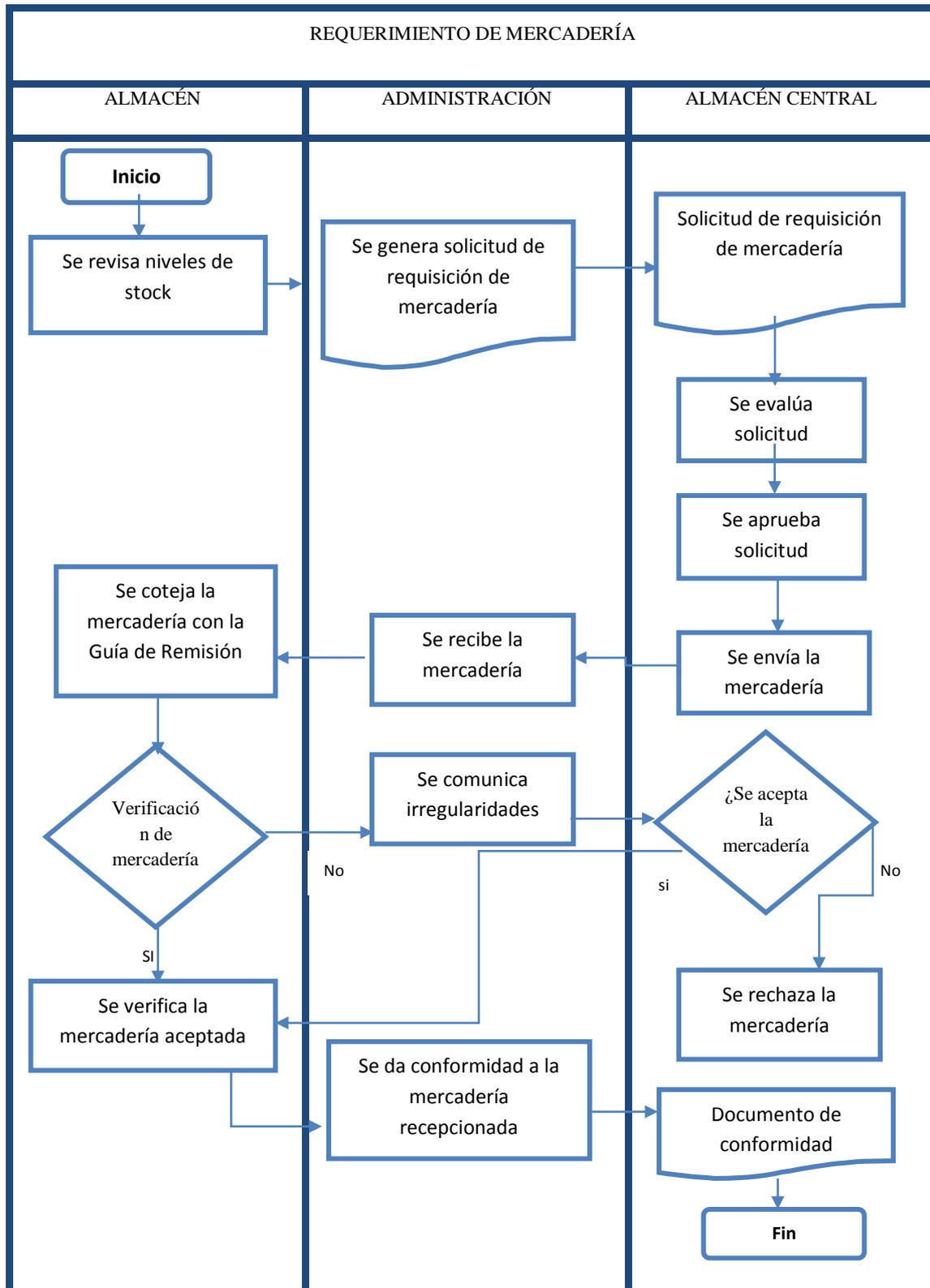
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
2	Se emite documento solicitud de requisición de mercadería al departamento de Almacén Central, para que el encargado tome conocimiento de las necesidades de abastecimiento de existencias para la tienda.	Administrador y Jefe de Almacén
3	El Almacén Central evalúa la cantidad, tipo de existencia y fecha límite de entrega a tienda para luego ser aprobado y posteriormente se envía la mercadería solicitada.	Jefe de Almacén Central
4	Se coteja la mercadería recepcionada con la Guía de remisión del transportista.	Jefe de Almacén
5	Se verifica que la mercadería recepcionada cumpla con el código de producto, descripción, línea de producto y cantidad, solicitada en el documento de requisición.	Jefe de Almacén o personal designado para esta función.
6	Si la mercadería no cumple con las especificaciones en la “solicitud de requerimiento de mercadería”, en cuanto a cantidad o modelo ir al paso 7 en caso contrario ir al paso 10.	Jefe de Almacén o personal designado para esta función.
7	Informar a Administración de las irregularidades existentes para que se comuniquen con el Almacén Central y pida autorización para recibir o rechazar la mercadería.	Administración, Jefe de Almacén, personal designado para esta función.

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
8	Si el Jefe de Almacén central autoriza la recepción de la mercadería ir al paso 10 en caso contrario al paso 9.	Jefe de Almacén
9	Si se rechaza en su totalidad la mercadería.	Jefe de Almacén
10	Se revisará la mercadería.	Jefe de Almacén, personal designado para esta función.
11	Se envía un documento o correo de conformidad al Almacén central y se archiva la guía de remisión.	Jefe de Almacén

Fuente: Propia

Elaborado por: Los autores

## FLUJOGRAMA DE REQUERIMIENTO DE MERCADERÍA



Fuente: Propia

Elaborado por: Los Autores

### 3.- Abastecimiento de mercadería.

Definición y procedimientos para identificar el momento indicado y oportuno del abastecimiento de mercadería.

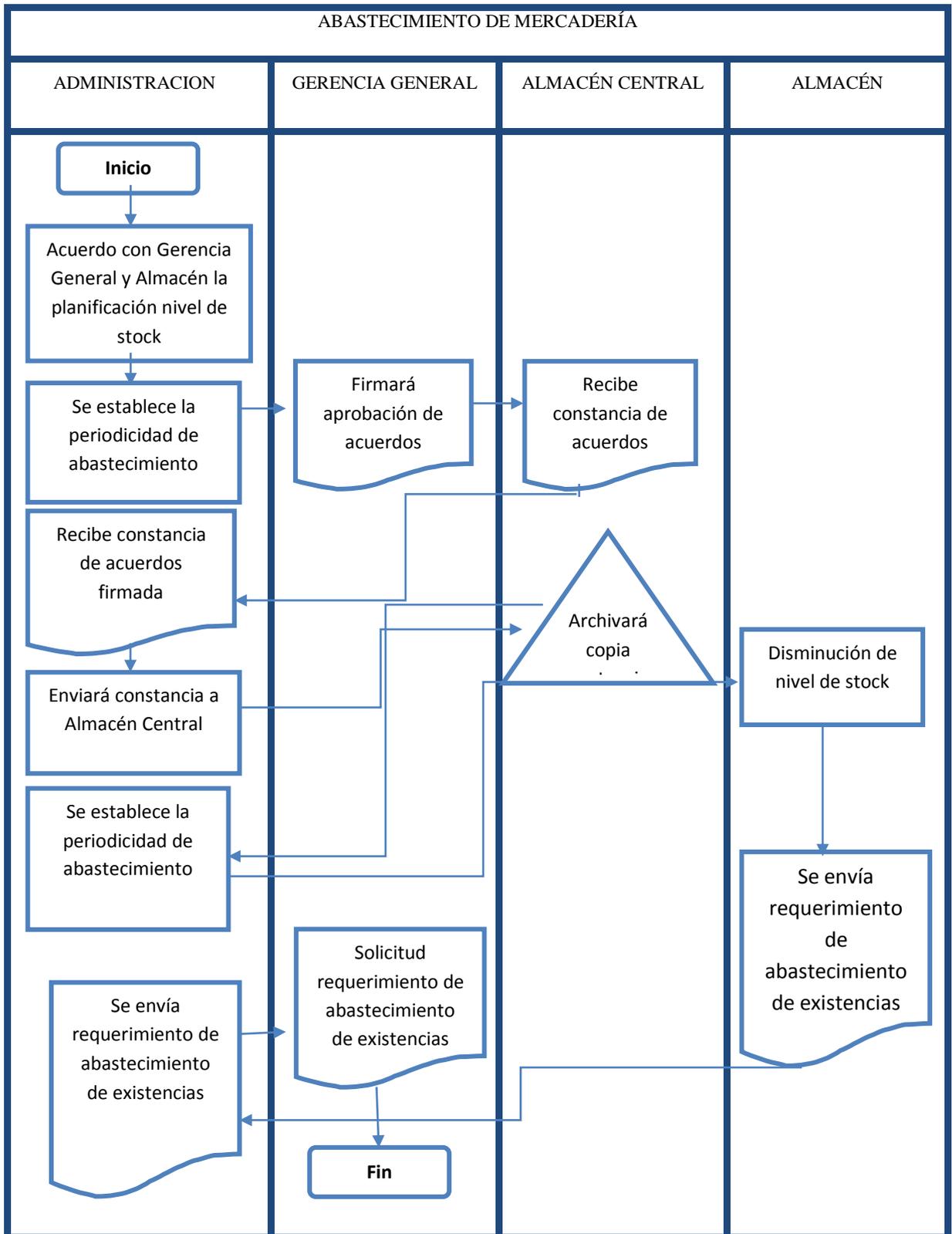
<b>ABASTECIMIENTO DE MERCADERÍA</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>		
Abastecimiento de mercadería		
<b>ÁREA RESPONSABLE</b>		
Administración y Departamento de Almacén		
<b>RESPONSABLES</b>		
Administrador y Jefe de Almacén		
<b>OBJETIVO</b>		
Clasificar las existencias de acuerdo a la demanda de los clientes para establecer estrategias que posibiliten un abastecimiento eficiente de mercaderías, para evitar pérdidas de ventas y poca rotación de productos.		
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	La Administración de la tienda en concordancia con el Jefe de Almacén y la Gerencia de Lima deben de establecer los puntos máximos y mínimos de existencias que la tienda debe de manejar para satisfacer la demanda, lo que significa una adecuada planificación del nivel óptimo de inventarios.	Administrador

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
2	Se dejará constancia mediante un documento que tendrá que ser aprobado por la Gerencia de los acuerdos pactados del abastecimiento de las existencias, los periodos y las circunstancias por las que se solicita abastecimiento de mercadería.	Administrador
3	La administración enviará el documento al Almacén Central para que tenga conocimiento de los puntos en referencia.	Administrador
4	Almacén central recibe el documento y firma enviando como respuesta a Gerencia del conocimiento de los acuerdos de planificación de niveles óptimos de abastecimiento	Jefe de Almacén Central
5	Aplicación de la periodicidad establecida para el abastecimiento de existencias.	Administrador y Jefe De Almacén
6	Cuando el stock de inventarios disminuya por debajo de stock mínimo, el Jefe de Almacén notificará al Administrador por medio de una solicitud de pedido, el requerimiento de abastecimiento de las existencias que se encuentren en mínimo stock.	Jefe de Almacén
7	La administración enviará esta solicitud al Almacén central.	Administrador

Fuente: Propia

Elaborado por: Los autores

## FLUJOGRAMA DE ABASTECIMIENTO DE MERCADERÍA



Fuente: Propia

Elaborado por: Los autores

#### 4.- Recepción y Almacenamiento de mercadería.

Definición y procedimientos para una a adecuada recepción de mercadería, la cual tendrá que coincidir con el Requerimiento inicial y su adecuada clasificación y almacenamiento en almacén.

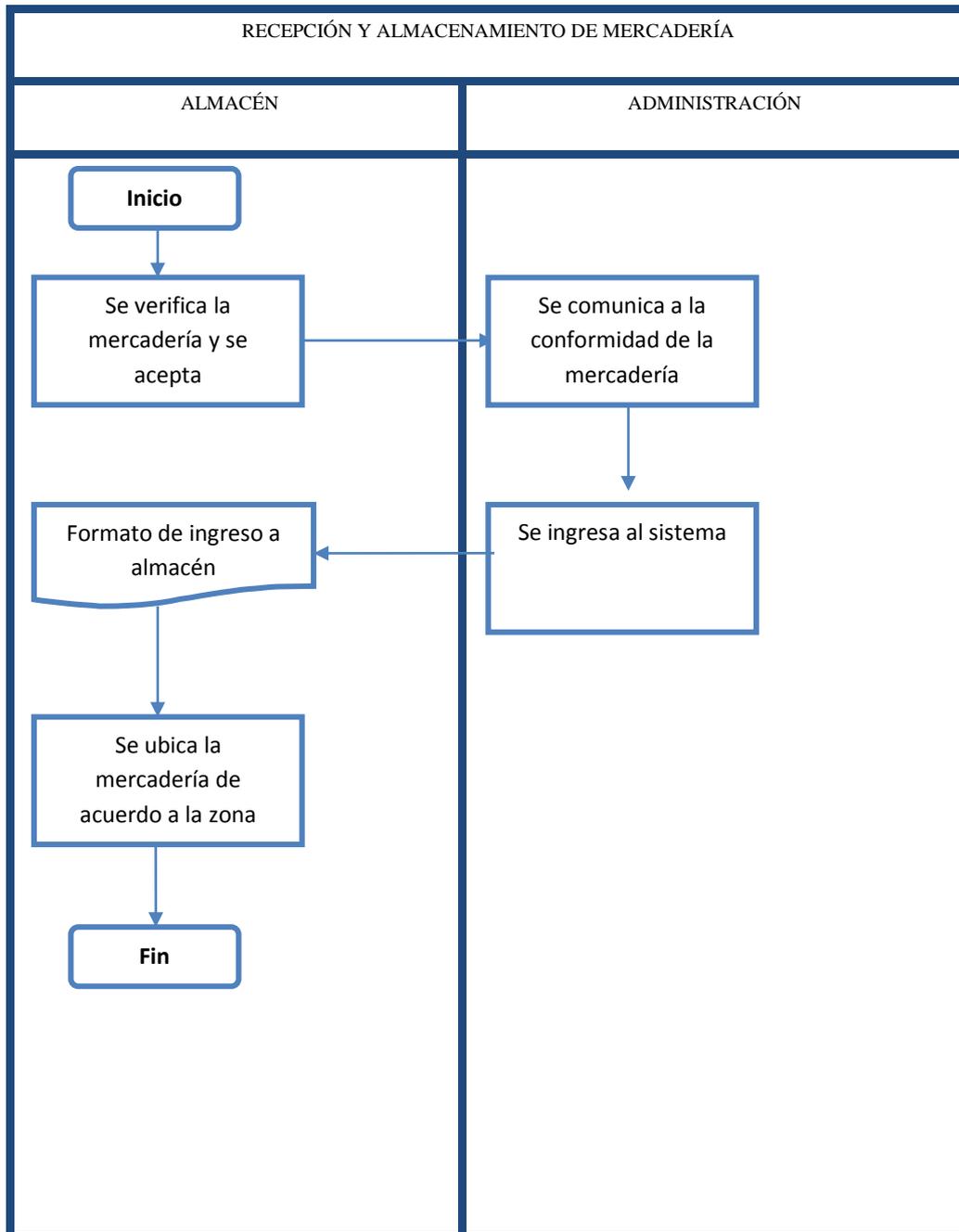
<b>RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>		
Recepción y Almacenamiento de mercadería.		
<b>AREA RESPONSABLE</b>		
Departamento de Almacén		
<b>RESPONSABLES</b>		
Jefe de Almacén		
<b>OBJETIVO</b>		
La correcta recepción de mercadería por parte del Jefe de Almacén		
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Luego de la verificación realizada en el momento de aceptación de la mercadería, en el proceso de “solicitud de requisición de mercadería” el Jefe de Almacén acepta las existencias	Jefe de Almacén

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
2	Se comunicará al Administrador la conformidad de la mercadería, para que este proceda al ingreso del sistema.	Administrador y Jefe de Almacén
3	Se elaborará el formato de ingreso a almacén de las nuevas existencias.	Jefe de almacén y personal designado para esta función.
4	Toda mercadería debe ser colocada en el lugar designado de acuerdo a las familias dentro del almacén para luego ser verificado por el Jefe de Almacén.	Jefe de almacén y personal designado para esta función.
5	Si entre la mercadería recepcionada se encuentran relojes, estos deberán ser ingresados inmediatamente a la vitrina en la cual se almacenan, la llave de esta se encontrará custodiada por el Jefe de Almacén y al momento de solicitar un reloj, por parte de un vendedor para ser exhibido a un cliente, este será supervisado por el Jefe de Almacén.	Jefe de almacén, administrador y personal designado para esta función de almacén.

Fuente: Propia

Elaborado por: Los Autores

## FLUJOGRAMA DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA



Fuente: Propia

Elaborado por: Los Autores

**5.- Salida de mercadería de Almacén y requerimiento de mercadería por parte del Almacén central.**

Definición y procedimientos adecuados para cumplir con los requerimientos del Almacén Central y dar salida de mercadería de almacén.

<b>SALIDA DE MERCADERÍA DE ALMACÉN Y REQUERIMIENTO DE MERCADERÍA POR PARTE DEL ALMACÉN CENTRAL</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>		
Salida de mercadería de Almacén y requerimiento de mercadería por parte del Almacén central.		
<b>AREA RESPONSABLE</b>		
Departamento de Almacén		
<b>RESPONSABLES</b>		
Jefe de Almacén		
<b>OBJETIVO</b>		
La correcta salida de mercadería por parte del Jefe de Almacén		
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	La salida de mercadería de almacén será para reposición de stock (2), cuando se reciba un requerimiento de mercadería por parte del Almacén Central (4) o cuando se solicite por parte de un vendedor para ser exhibido a un cliente (6).	Jefe de Almacén

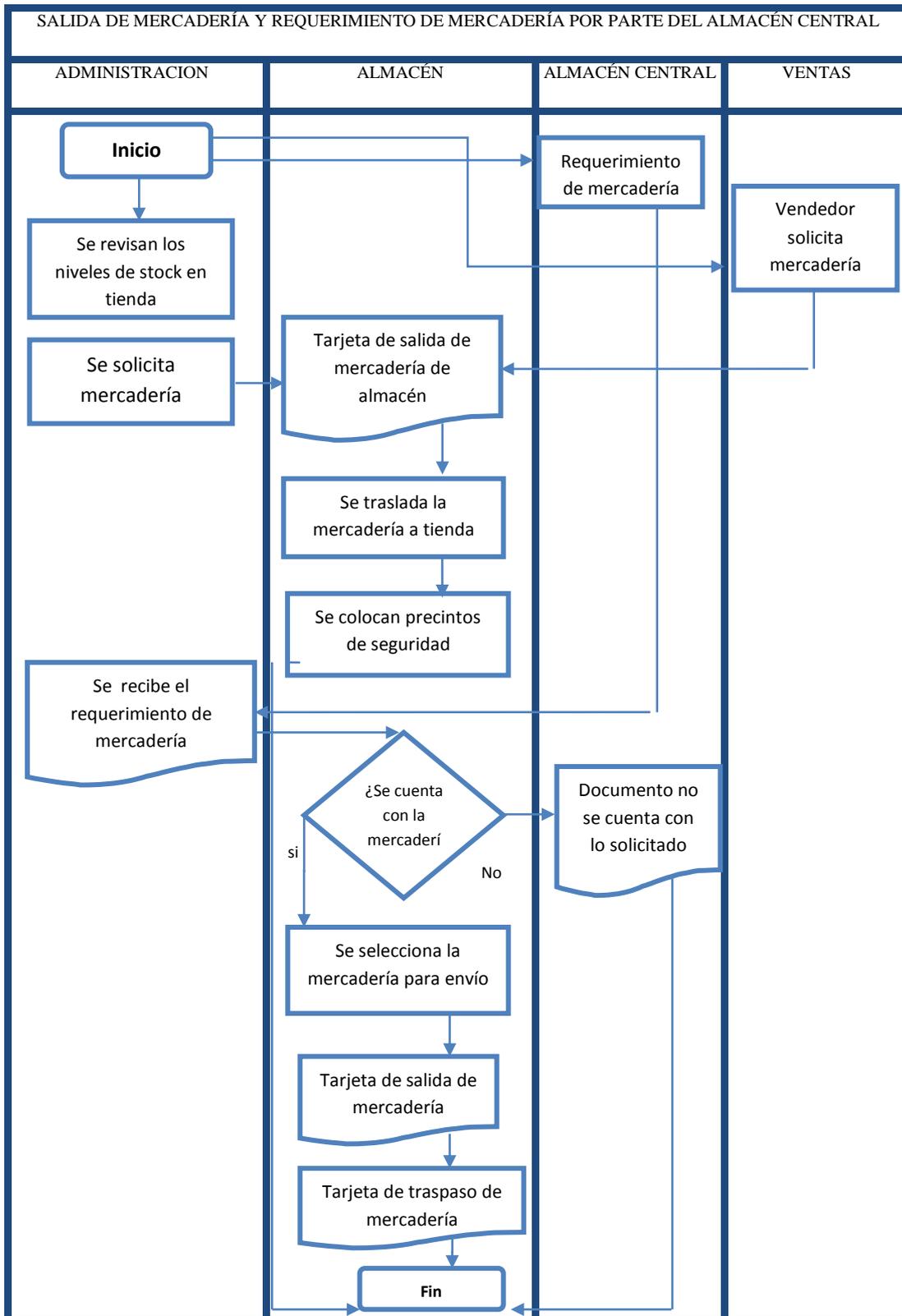
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
2	Se revisarán los niveles de stock de cada área dentro de tienda para que puedan ser reabastecidos, llenando una tarjeta de salida de almacén.	Jefe de Almacén
3	Se procederá a colocar los precintos de seguridad a las prendas de vestir y accesorios, los cuales serán verificados posteriormente.	Jefe de Almacén y personal designado para esta función
4	Se procede a seleccionar las prendas de vestir o accesorios solicitados en el requerimiento de mercadería, llenando un formato de traspaso de mercadería y el de salida de mercadería.	Administrador y Jefe de Almacén
5	Luego de verificar la mercadería seleccionada se empacará para luego ser recogida por el Courier, de no contar con lo solicitado se emitirá un correo o informe donde se especifique las razones por la falta de cumplimiento.	Jefe de almacén
6	El vendedor pedirá al Jefe de Almacén la prenda o accesorio solicitado o podrá ingresar junto a él a almacén, toda actividad será siempre supervisada. En caso que no se encuentre en tienda el Jefe de Almacén, el vendedor deberá ingresar a almacén acompañado del asistente administrativo.	Jefe de Almacén y personal designado para esta función

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
7	En caso de producirse la venta se llenará la “solicitud de salida de almacén” por motivo de venta para posteriormente actualizarse en el sistema, de lo contrario la mercadería regresara a almacén.	Jefe de almacén

Fuente: Propia

Elaborado por: Los Autores

## FLUJOGRAMA DE SALIDA Y REQUERIMIENTO DE MERCADERÍA



Fuente: Propia

Elaborado por: Los Autores

## 6.- Establecimiento de parámetros para la toma física de inventarios

Definición y procedimientos para una adecuada toma física de inventarios identificando cantidades reales de existencias.

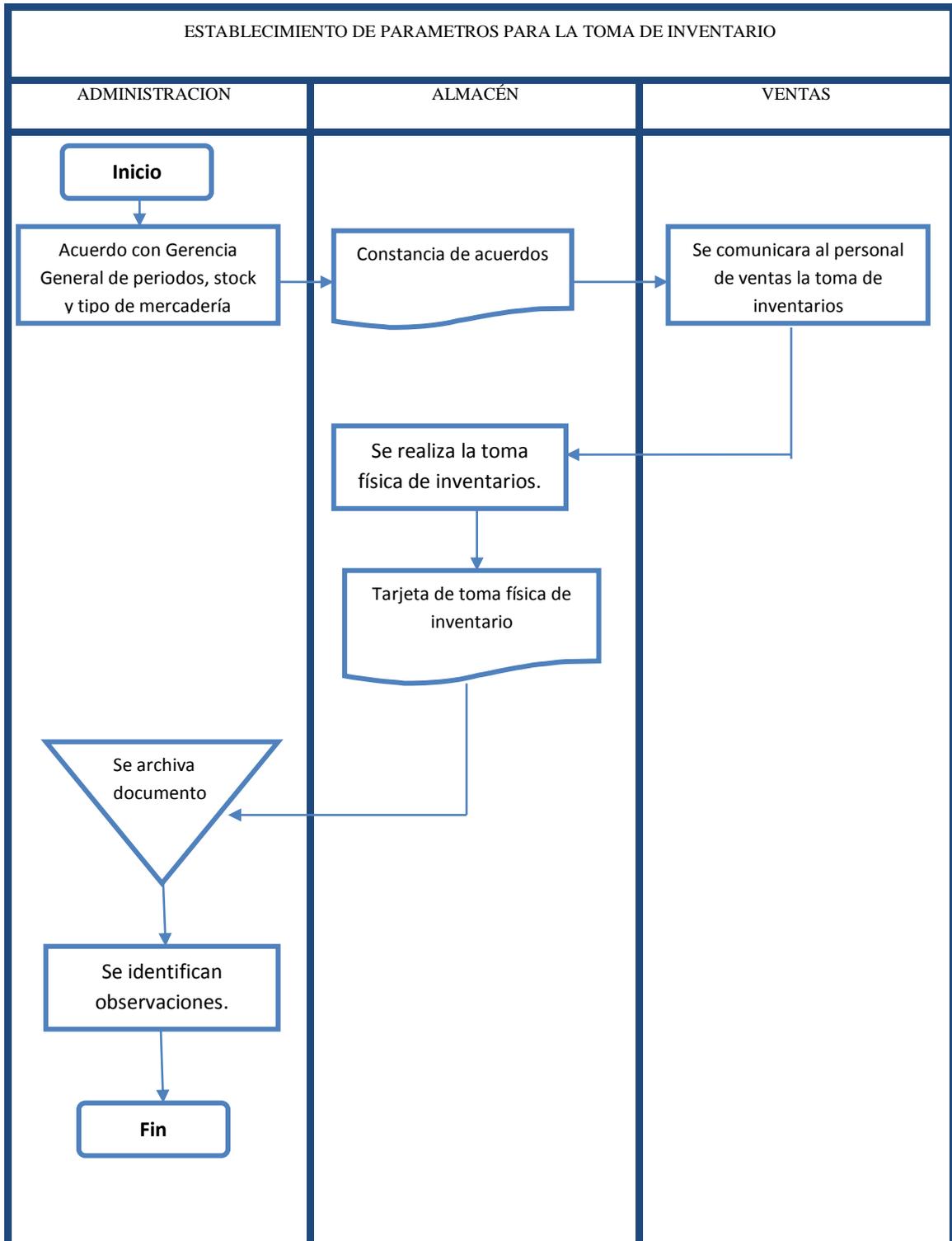
<b>ESTABLECIMIENTO DE PARÁMETROS PARA LA TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>		
Establecimiento de parámetros para la toma física de inventarios.		
<b>AREA RESPONSABLE</b>		
Administración y Departamento de Almacén		
<b>RESPONSABLES</b>		
Administrador y Jefe de Almacén		
<b>OBJETIVO</b>		
Llevar a cabo la toma física de inventarios en periodos definidos y preestablecidos, según las necesidades de control que requiera la Administración.		
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	La Gerencia General en acuerdo con Administración establecerá periodos, stock, y tipo de mercadería para realizar la toma física de inventarios, que son cada 15 días dentro de tienda según administración lo crea conveniente, y cada 45 días será realizado por personal del Almacén Central.	Administrador

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
2	Se le comunicará al Jefe de Almacén los puntos acordados mediante correo o documento.	Administrador y Jefe de Almacén
3	El jefe de Almacén avisará al personal de ventas el mismo día que se realizará la toma física de inventarios, para lo cual se les proporcionará una copia del stock que se encuentra en el sistema The Search.	Jefe de Almacén y personal designado para esta función
4	En el momento de la toma física de inventarios se compararán las existencias físicas contra el reporte del sistema, también se verificará el estado físico de los productos y las observaciones que se encuentre, las cuales serán registrados en la “Tarjetas de Toma Física de Inventarios”.	Personal designado para esta función
5	Las “Tarjetas de Toma Física de Inventarios” serán entregadas al Jefe de Almacén, como sustento de la Toma Física de inventarios, los cuales serán archivados por el administrador luego de resolver las observaciones, si fuera el caso.	Administrador, Jefe de Almacén y Personal designado para esta función

Fuente: Propia

Elaborado por: Los Autores

**FLUJOGRAMA DE ESTABLECIMIENTO DE PARAMETROS PARA LA TOMA DE INVENTARIO**



Fuente: Propia

Elaborado por: Los Autores

## 7.- Ajustes de las Variaciones de Existencias.

Definición y procedimientos para brindar información y lograr el adecuado ajuste de diferencias en existencias.

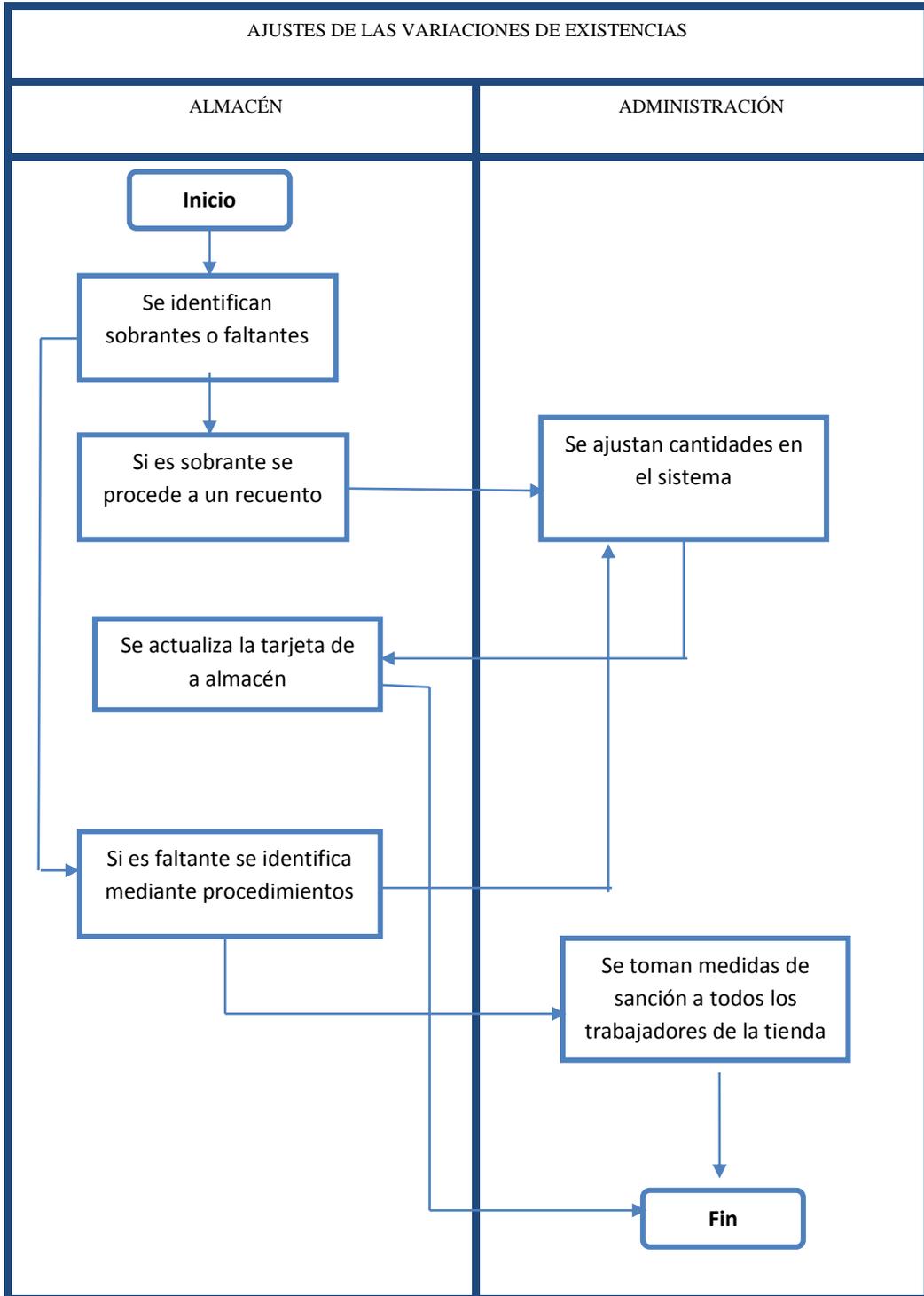
<b>AJUSTES DE LAS VARIACIONES DE EXISTENCIAS</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>		
Ajustes de las Variaciones de Existencias.		
<b>AREA RESPONSABLE</b>		
Administración y Departamento de Almacén		
<b>RESPONSABLES</b>		
Administrador		
<b>OBJETIVO</b>		
Llevar a cabo la realización de los ajustes o diferencias encontradas en la toma del inventario físico.		
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Identificar el tipo de diferencias existentes que pueden ser sobrantes o faltantes.	Administrador
2	Si la diferencia es un sobrante se realizará un recuento para verificar las cantidades de lo contrario se procederá a la investigación respectiva.	Administrador

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
3	Se ajustará dando ingreso de la mercadería al almacén y al sistema con sustento de documentación y actualizando la “tarjeta de Almacén”	Jefe de Almacén
4	Si la diferencia es un faltante se definen procedimientos de investigación: -Errores de clasificación -Duplicidad de información -Errores de localización -Robos	Administrador
5	Determinación de responsables, si es que se encontrara al responsable de la desaparición de mercadería, se procederá al despido inmediato por falta grave en perjuicio de la integridad de los recursos de la empresa, comunicando lo sucedido al Almacén Central.	Jefe de Almacén y Administración
6	De no detectarse responsables se realizará ajustes contra las provisiones y se procederá a optar por un descuento a todo el personal de la tienda.	Administración

Fuente: Propia

Elaborado por: Los Autores

**FLUJOGRAMA DE AJUSTES DE LAS VARIACIONES DE  
EXISTENCIAS**



Fuente: Propia

Elaborado por: Los Autores

#### **4.1.3 Evaluación y comparación de los resultados obtenidos para evidenciar la incidencia en la protección de los recursos**

##### **PLAN DE IMPLEMENTACIÓN**

La propuesta del sistema del control interno de existencias se presentó a la administradora y al asistente de administración, en el mes de Mayo en una reunión en la que aceptaron dicha propuesta con el fin de disminuir las deficiencias en el manejo del control interno de existencias las cuales perjudicaban directamente la protección de los recursos de la Tienda.

La administradora comunicó a la Gerencia General la propuesta del sistema de control interno de existencias, la cual dio la confirmación y aceptación de la aplicación del sistema.

Con lo cual se identificaron las siguientes mejoras:

**CUADRO COMPARATIVO DE RESULTADOS**

<b>COMPARATIVO ENTRE EL ANTES Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	
<b>ANTES</b>	<b>DESPUÉS</b>
Inexistencia de un Manual de Procedimientos y de un Manual de Funciones, que describa lo relacionado con autorización, custodia, registro, control y responsabilidad de las existencias.	Se está haciendo uso del Manual de Procedimientos y del Manual de Funciones por parte de todo el personal de la empresa, cumpliendo cada uno de ellos con la función encomendada para el logro del buen manejo de la mercadería, desde el momento en que se solicita hasta el momento de la venta.
<p>Pérdida :</p> <p>8 relojes modelo TITANIUM valorizados c/u en S/. 1,000.00, haciendo un total de S/. 8,000.00.</p> <p>Debido a este suceso la administración optó por descontar a todo el personal.</p> <p>Entre los 15 trabajadores (incluidos administrativos y ventas) el descuento se fraccionó para c/u de ellos:</p>	<p>Luego de aplicar los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informar a los trabajadores de la existencia de cámaras de vigilancia en toda la tienda y en almacén</li> <li>-Revisión diaria de las pertenencias al ingreso y salida de almacén.</li> <li>-Revisión al azar dentro de vestidores.</li> <li>-Restricción del acceso a almacén y custodia de llaves de las vitrinas donde se encuentran los accesorios a los trabajadores, solo libre acceso a jefe de almacén.</li> </ul>

<b>COMPARATIVO ENTRE EL ANTES Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	
<b>ANTES</b>	<b>DESPUÉS</b>
<p>50% sueldo mes de diciembre 2013</p> <p>50% sueldo mes de enero 2014</p>	<p>Hasta el momento no se han evidenciado nuevos hechos de pérdidas por robo.</p>
<p>Delegación de funciones:</p> <p>Todo el personal incluyendo los nuevos trabajadores, estaban involucrados en la recepción de mercadería que llegaba de la Central, en la verificación física de la misma, en poner los precintos de seguridad sin una verificación posterior y contaban con libre acceso a almacén.</p>	<p>Se aplicó la delegación de funciones:</p> <p>Designación de un Jefe de Almacén el cual se encarga de todo el manejo, supervisión y custodia de las existencias, obteniéndose un mejor orden y funcionamiento dentro de la tienda.</p>
<p>No se contaba con niveles de stock máximo y mínimo establecido, cuando alguna prenda se agotaba se solicitaba mediante correo e-mail nueva mercadería a almacén central, lo que ocasionada pérdida de oportunidad de venta.</p> <p>Posibles pérdidas:</p> <p>-Prendas de vestir: Monto referencial S/. 89.99</p> <p>-Accesorios: Monto referencial S/. 150.00</p> <p>-Relojes: Monto referencial S/. 500.00</p>	<p>Se definieron los niveles de stock apropiado para evitar posibles pérdidas por carencia de algún producto requerido.</p> <p>Mediante acuerdo con Gerencia General se toma como referencia el nivel de venta al mes en los últimos 3 meses:</p> <p>-Enero: S/. 25,000.00</p> <p>-Febrero: S/. 30,000.00</p> <p>-Marzo: S/. 20,000.00</p>

<b>COMPARATIVO ENTRE EL ANTES Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	
<b>ANTES</b>	<b>DESPUÉS</b>
<p>-Tablas de surf: Monto referencial S/. 1,500.00</p> <p>-Wetsuits: Monto referencial S/. 800.00</p> <p>-Lentes: Monto referencial S/. 600.00</p> <p>-Calzado: Monto referencial S/. 300.00</p>	<p>Identificando los productos de mayor demanda: ropa para mujer (bikinis, vestidos) y hombre, relojes, lentes de sol, calzado (sandalias), tablas de surf, entre otros.</p>
<p>Falta de documentación:</p> <p>En el transcurso de procedimientos no se contaba con un sustento, que avale las cantidades que se manejaba de stock.</p>	<p>Se generaron solicitudes de requerimiento de mercadería, tarjetas de ingreso de mercadería a almacén, tarjetas de salida de mercadería a almacén, tarjetas de toma de inventario física, las solicitudes que se hacen al Almacén Central son mediante correo oficial designado a la Administración, los cuales quedan como valen como sustento.</p>
<p>Toma Física de inventarios:</p> <p>Al momento de la realización de toma física de inventarios, por lo general se identificaban diferencias entre cantidades físicas contra cantidades del sistema.</p>	<p>Luego de seguir los procedimientos para la toma de inventarios física, se identificaron diferencias que se produjeron por equivocación de ubicación de productos en almacén, los cuales se regularizaron siguiendo los procedimientos indicados.</p>

## RESUMEN DE DEFICIENCIAS ENCONTRADAS

<b>DEFICIENCIAS ENCONTRADAS</b>			
<b>DESCRIPCION</b>		<b>ANTES</b>	<b>DESPUES</b>
<b>Relojes :</b> Rip Curl Ultimate Titanium		<b>Precio de relojes :</b>	Luego de la implementación no se volvió a identificar perdidas relevantes, por el seguimiento.
Modelo:		1000.00	
Y09 17119		1000.00	
X09 18119		1000.00	
D08 20119		1000.00	
W06 9785		1000.00	
BB11 1570		1000.00	
DF47 5890		1000.00	
SC14 1101		1000.00	
AS 12 1718		La pérdida de los relojes reflejo un monto de 8000.00 Nuevos Soles la cual es una pérdida significativa y relevante para la empresa la por lo cual identifica la ausencia de controles.	
<b>Diferencias en el mes de Abril</b>			
MODELO	UNIDADES SISTEMA	UNIDADES FÍSICAS	En la toma de inventarios físicos se identificaban diferencias recurrentes en las prendas de vestir que son fijas por temporada, se identificó una mala clasificación y registro de las mercaderías.  Luego de aplicar los procedimientos sugeridos se verifico la adecuada clasificación de la mercadería al momento de ser ingresada a almacén.
T SHIRT S/S W	120	115	
T SHIRT L/S W	120	118	
TEE S/S W	150	146	
TEE L/S W	150	154	
TANK W	150	149	
FASHION TANK W	90	93	
FASHION TOPW	90	87	
T SHIRT S/S M	180	175	
T SHIRT L/S M	180	176	
TANK M	120	121	
MUSCLE	150	145	

#### **4.1.4 Discusión de Resultados**

Con la aplicación del Sistema de Control Interno de Existencias se ha demostrado la efectividad que tiene aplicar un adecuado control interno de la mercadería, que logre el efecto de proteger adecuada y oportunamente los recursos de la empresa The Curl S.A.C, Sucursal Trujillo.

La investigación se desarrolló por una constante deficiencia en el control de sus existencias, a causa de una inadecuada delegación de funciones, la falta de un manual de procedimientos y funciones, entre otras deficiencias que la empresa ha venido trayendo consigo años atrás, y lo cual ha afectado la protección de sus recursos pues el 2013 se registró la pérdida de 8 relojes valorizados en un total de S/.8,000.00; así como diferencias de 3 a más prendas en la toma física de inventarios contra el reporte del sistema, lo que nos permitió deducir que los procedimientos de control que realizaban no estaban acorde a las necesidades y requerimientos actuales que toda empresa requiere para el buen funcionamiento de todas sus áreas.

Dado que el control que se llevaba anteriormente no contaba con procedimientos establecidos, ni con los reportes necesarios para cada uno de ellos, no se lograba eficiencia en los controles ni la óptima protección de los recursos.

Por lo tanto el sistema de control interno de existencias diseñado e implementado optimiza la protección de los recursos en todos los ciclos (requerimiento, abastecimiento, almacenamiento y salida de mercadería.), verificando que hasta el momento no se ha reportado robo o pérdida de mercadería, y se ha logrado la correcta conciliación entre la toma física de inventarios y del sistema The Search, que maneja la empresa.

La hipótesis propuesta se ACEPTA, pues, efectivamente con la implementación del sistema se optimizan los controles en el manejo de existencias dentro de la empresa The Curl S.A.C. Sucursal Trujillo.

Finalmente, diseñando e implementando el sistema se logró delegar funciones a personal idóneo para cada puesto, en este caso particular se delegó a un jefe de almacén para el control del área y de sus trabajadores y se definieron procedimientos claros y específicos en todos los ciclos antes descritos.

# **CAPÍTULO V**

## **CONCLUSIONES**

**Y**

## **RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1.1 Conclusiones

- ✓ En el diagnóstico inicial realizado a la empresa se evidenció la situación de riesgo en la que se encontraban los recursos de la empresa, debido a un descontrol y falta de supervisión por parte de los jefes, falta de una persona designada exclusivamente para realizar el control interno de almacén, falta de un manual de funciones y procedimientos para todos los trabajadores; en términos generales falta de un adecuado control interno de la mercadería, que trajo consigo la inadecuada protección de las existencias.
- ✓ A través del diseño del sistema de control interno de existencias se logró optimizar los controles necesarios para la funcionalidad de la empresa, los manuales de funciones y procedimientos implementados fueron los indicados, así como también los reportes que fueron de gran soporte para generar información veraz.
- ✓ Con la implementación del Sistema se logró la efectiva protección de los recursos de la tienda, que permitieron a los trabajadores tener claro conocimiento de sus funciones y del compromiso que tienen con la empresa, así mismo se logró una mejora en los procesos de abastecimiento de mercadería, desde el requerimiento de la misma hasta la venta final a los clientes. Se logró a su vez designar a un jefe de almacén que se encargara exclusivamente del área de almacén y que pudiera supervisar el correcto desempeño de sus trabajadores a cargo. Finalmente la aplicación y uso del manual como parte del sistema y los procedimientos establecidos en su conjunto fueron el eje principal en el correcto control de las existencias y en la protección de las mismas.

### **5.1.2 Recomendaciones**

- ✓ Implementar y diseñar un sistema de control interno de existencias, que permitiría optimizar el control de recursos y su adecuada protección.
- ✓ Aplicar estrictamente los manuales para así minimizar situaciones de riesgos que afecten a las existencias como pérdidas, deterioro o robos, generando diferencias que afecten la información contable.
- ✓ Capacitar al personal encargado del control y manejo de las existencias, también la aplicación del sistema propuesto a todas las áreas de la tienda, y verificar la mejora continua según se vayan identificando nuevas necesidades dentro de la misma.

**REFERENCIAS**  
**BIBLIOGRÁFICAS**

## **LIBROS:**

1. Norma Internacional de Contabilidad N° 2 - Existencias.
2. Santander Llaja, M.A. & Sinacay Vásquez C.A. (2006). Evaluación del Sistema de Control Interno de la Empresa El Delfín SRLtda. Y su incidencia en la información financiera y contable. Tesis de Título, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
3. Nidia Mercedes López Meneses. (2010). Diseño de un Sistema de Control Interno de Inventarios en la Ferretería Lozada. Tesis de Título, Trujillo.
4. Ramos Rodríguez Lady Jojana & Segura Campos Clarita Yvette. (2013). Beneficios del Uso del Nuevo Sistema de Control de Existencias en la Gestión de la Empresa Molino Los Ángeles S.R.L. de la ciudad de Chiclayo. Tesis de Título, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
5. Joaquín Rodríguez Valencia (2006). Control Interno: Un efectivo sistema para la empresa. Madrid: Trillas.
6. Miguel H. Bravo Cervantes (2000). Control Interno. Lima: San Marcos.
7. Mg. Roberto Claros Cohaila y CPC. Oscar León Llerena (2001). El Control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación. Lima: Pacífico Editores.
8. Plan General Contable (2001). Concepto y clasificación de las existencias [en línea]. Barcelona.

## **PÁGINAS WEB:**

Wikipedia (2014), <http://es.wikipedia.org/wiki/>

Como Controlar tu Inventario (2012), <http://www.slideshare.net/OYSORIANO/curso-cmo-controlar-tu-inventario>

Conceptos Contabilidad de Costos (2012),  
<http://conceptocontabilidadbasicadecostos.blogspot.com/2012/12/definicion-de-mercancias-mercaderias-o.html>

La Contraloría General de la República (2014),  
[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)

Normas Internaciones de Contabilidad, NIC 2  
(2014),<http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC02.pdf>

Inventario (2011), [www.inventario.us](http://www.inventario.us)

Desde Definición ABC: <http://www.definicionabc.com/general/recursos-materiales>

# **ANEXOS**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE EXISTENCIAS**

**TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS**

Abril2014

**ENCUESTA**

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>		
	<b>SIEMPRE</b>	<b>ALGUNA VEZ</b>	<b>NUNCA</b>
1.- ¿Se verifica la calidad física de la mercadería recepcionada?			
2.- ¿Se almacena adecuadamente la mercadería recepcionada?			
3.- ¿El almacén físico de las existencias está distribuido de acuerdo a familias?			
4.- ¿Se encuentran debidamente aseguradas las existencias, teniendo en cuenta el valor de los mismos?			
5.- ¿Existen cámaras de vigilancia en la tienda?			
6.- ¿Es permitido el ingreso a todo el personal al almacén?			
7.- ¿Existe un manual de procedimientos que describa lo relacionado con autorización, custodia, registro, control y responsabilidad de las existencias?			
8.- ¿Se practican inventarios físicos periódicamente?			
9.- ¿Se practican inventarios físicos al final del ejercicio?			
10.- ¿Existe control de seguridad al ingreso y salida del personal?			

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE EXISTENCIAS

### ENTREVISTA REALIZADA A LA ADMINISTRADORA DE LA EMPRESA THE CURL S.A.C.

Abril 2014

**1.- ¿Se genera un requerimiento al momento de solicitar la mercadería?**

El requerimiento de mercadería solicitado por administración se realiza mediante el envío de un correo indicando código, modelo y cantidad, al almacén central en la ciudad de Lima.

**2.- ¿Se preparan informes de recepción de mercaderías?**

No, solo le envía un correo confirmando la recepción de mercadería.

**3.- ¿Se concilia la mercadería recepcionada con la guía de remisión?**

Si, este procedimiento lo realiza el asistente administrativo.

**4.- ¿Se verifica la calidad física de la mercadería recepcionada?**

En la mayoría de las ocasiones si se realiza la verificación física de la mercadería, de ese proceso se encarga el personal de ventas.

**5.- ¿Se ingresa de manera adecuada y oportuna al sistema la mercadería recepcionada?**

Eventualmente se realiza de esta manera, por cuestiones de tiempo no se puede cumplir siempre.

**6.- ¿Se almacena adecuadamente la mercadería recepcionada?**

Por lo general este procedimiento se designa a los vendedores a los cuales se les indica la manera en la cual debe ser almacenada, pero no se realiza una verificación al final del proceso.

**7.- ¿La codificación que maneja la empresa permite identificar claramente los tipos de mercadería?**

Si, la codificación está de acuerdo a las líneas de ropa y necesidades de la tienda.

**8.- ¿El almacén físico de las existencias está distribuido de acuerdo a Líneas de Productos?**

El almacén se distribuye sección de prendas de vestir, calzado, wetsuit, accesorios pero los relojes se encuentran en vitrinas dentro de tienda.

**9.- ¿El almacén físico reúne las medidas para que la mercadería no se deteriore?**

Por lo general se toma más importancia en el cuidado de los relojes.

**10.- ¿Se encuentran debidamente aseguradas las existencias, teniendo en cuenta el valor de los mismos?**

Si, se cuenta con un almacén general para las líneas de ropa y accesorios, los relojes se mantienen en vitrina, las llaves respectivas están en custodia del administrador, pero cuando es necesario se les otorga al staff de ventas.

**11.- ¿Existen cámaras de vigilancia en la tienda?**

Sí existen, se encuentran dentro de almacén y en tienda pero solo es de conocimiento del administrador y asistente.

**12.- ¿Es permitido el ingreso a todo el personal al almacén?**

Sí, cuando se delega alguna función por parte del administrador o asistente y cuando se necesita algún producto que no se encuentre dentro de la tienda para la venta.

**13.- ¿Existe un manual de procedimientos que describa lo relacionado con autorización, custodia, registro, control y responsabilidad de las existencias?**

Solo existe un listado de funciones para administración y staff de ventas.

**14.- ¿Están claramente definidas las responsabilidades para el manejo de las existencias en cuanto a registro y custodia?**

Del registro se encarga el administrador y de la custodia el asistente administrativo.

**15.- ¿Se practican inventarios físicos periódicamente?**

Sí, se realizan cada 15 días.

**16.- ¿Se practican inventarios físicos al final del ejercicio?**

Sí, pero es política de la empresa realizar inventarios cada 45 días.

**17.- ¿Cuándo se realizan inventarios, las cantidades físicas coinciden con las cantidades de los reportes del sistema?**

En ocasiones no coinciden los reportes de sistema con la mercadería física inventariada, también se identifican faltantes de mercadería en almacén y en el área de ventas.

**18.- ¿Se siguen consistentemente los métodos de valuación establecidos por la empresa?**

Sí, la valuación esta designada desde la oficina principal que queda en Lima.

**19.- ¿Existe control sobre los stocks máximos y mínimos de mercaderías?**

No existe un control consistente solo se pide mercadería cuando hace falta.

**20.- ¿Existe control de seguridad al ingreso y a la salida del personal?**

Sí, el vigilante se encarga de revisar bolsos y mochilas a todo el personal.

**21.- ¿Durante el tiempo que tiene laborando ha ocurrido algún hecho de gran impacto sobre el manejo de las existencias?**

En el mes de Noviembre 2013 se reportó la desaparición de 8 relojes valorizados en 1,000. 00 Nuevos Soles cada uno, hasta el momento no se llegó a descubrir al responsable y por ende se descontó equitativamente el importe total a todo el personal de la tienda.

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE EXISTENCIAS**

**ENTREVISTA REALIZADA AL ASISTENTE DE ADMINISTRACIÓN DE LA  
EMPRESA THE CURL S.A.C.**

Abril 2014

**1.- ¿Se genera un requerimiento al momento de solicitar la mercadería?**

Sí, por medio de un correo electrónico enviado a la central en Lima.

**2.- ¿Se preparan informes de recepción de mercaderías?**

No, la respuesta se realiza por correo.

**3.- ¿Se concilia la mercadería recepcionada con la guía de remisión?**

Sí, siempre se coteja la mercadería que ingresa con la guía de remisión.

**4.- ¿Se verifica la calidad física de la mercadería recepcionada?**

De ese procedimiento se encarga el personal de ventas.

**5.- ¿Se ingresa de manera adecuada y oportuna al sistema la mercadería recepcionada?**

En la mayoría de las ocasiones se ingresa de manera correcta al sistema.

**6.- ¿Se almacena adecuadamente la mercadería recepcionada?**

El proceso de almacenamiento lo realiza el staff de ventas pero no se ha establecido una verificación final por cuestión de tiempo.

**7.- ¿La codificación que maneja la empresa permite identificar claramente los tipos de mercadería?**

Si, la codificación se adecua a las necesidades de la tienda.

**8.- ¿El almacén físico de las existencias está distribuido de acuerdo a Líneas de Productos?**

No está distribuido de acuerdo a líneas, si no a vestimenta, calzado, accesorios y wetsuits.

**9.- ¿El almacén físico reúne las medidas para que la mercadería no se deteriore?**

Dentro del almacén se encuentran andamios para separar y ordenar la mercadería, pero por lluvias recientes hubo filtración de agua debido a que el techo es de calamina.

**10.- ¿Se encuentran debidamente aseguradas las existencias, teniendo en cuenta el valor de los mismos?**

No, porque todos los vendedores pueden ingresar a almacén y tienen acceso a las llaves de las vitrinas donde se encuentran relojes y lentes de alto costo.

**11.- ¿Existen cámaras de vigilancia en la tienda?**

Sí hay cámaras en toda la tienda.

**12.- ¿Es permitido el ingreso a todo el personal al almacén?**

Sí, los vendedores tienen acceso a almacén en casos de reposición de stock, ventas y por otros motivos.

**13.- ¿Existe un manual de procedimientos que describa lo relacionado con autorización, custodia, registro, control y responsabilidad de las existencias?**

No.

**14.- ¿Quién se encarga de poner el precinto de seguridad a las prendas nuevas?**

Por lo general los mismos colaboradores que se encargan de reposición de stock, en su momento o cuando se les delegue dicha labor.

**15.- ¿Se practican inventarios físicos periódicamente?**

Sí.

**16.- ¿Se practican inventarios físicos al final del ejercicio?**

Sí, cada mes y medio.

**17.- ¿Se siguen consistentemente los métodos de valuación establecidos por la empresa?**

Sí.

**18.- ¿Existe control sobre los stocks máximos y mínimos de mercaderías?**

Cuando se requiere mercadería se solicita a Lima, pero no hay control de stock máximo o mínimo.

**19.- ¿Existe control de seguridad al ingreso y a la salida del personal?**

El vigilante se encarga de ello.

## **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE EXISTENCIAS**

**ENTREVISTA REALIZADA A LA CAJERA DE LA EMPRESA THE CURL S.A.C.**

Abril 2014

**1.- ¿Participa en la toma de inventarios?**

Sí, cuando administración lo solicita.

**2.- ¿Se verifica la calidad física de la mercadería recepcionada?**

En ocasiones cuando no hay mucha afluencia de clientes sí realizo esa función.

**3.- ¿Se almacena adecuadamente la mercadería recepcionada?**

Por encargo de administración almaceno la mercadería, tomando como referencia la que está almacenada.

**4.- ¿Existen cámaras de vigilancia en la tienda?**

Sí existen, se encuentran dentro de almacén y en tienda pero solo es de conocimiento del administrador y asistente.

**5.- ¿Tienes permitido el ingreso a almacén?**

Sí, en ocasiones por motivos de apoyo en alguna delegación del administrador o asistente.

**THE CURL S.A.C. SUCURSAL TRUJILLO**

**SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE MERCADERIA  
A ALMACÉN CENTRAL**

**ÁREA SOLICITANTE :** \_\_\_\_\_

<b>N°</b>	<b>CÓDICO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>NIVEL ACTUAL DE STOCK</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

\_\_\_\_\_  
**JEFE DE ALMACÉN**

\_\_\_\_\_  
**ADMINISTRADOR**

FECHA : \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 2014

**THE CURL S.A.C. SUCURSAL TRUJILLO**

**CONTROL DE INGRESO DE MERCADERIA A  
ALMACÉN**

N° 01-000X

LINEA: \_\_\_\_\_

Nombre quién recibe: \_\_\_\_\_

N° Guía de Remisión: \_\_\_\_\_

Fecha de Ingreso: \_\_\_\_\_

N°	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR U.	PRECIO

OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_  
Administrador

\_\_\_\_\_  
Jefe de Almacén

**THE CURL S.A.C. SUCURSAL TRUJILLO**

**CONTROL DE SALIDA DE MERCADERIA A  
ALMACÉN**

N° 01-000X

LINEA: \_\_\_\_\_

Nombre quién entrega : \_\_\_\_\_ Motivo de salida: \_\_\_\_\_

Fecha de salida: \_\_\_\_\_ Destino : \_\_\_\_\_

N°	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR U.	PRECIO

OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_  
Administrador

\_\_\_\_\_  
Jefe de Almacén



