



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL  
INTERNO PARA MEJORAR EL ÁREA DE ALMACEN  
DE LA EMPRESA BIG BAG PERU SAC CHICLAYO,  
2019.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
BACHILLER EN CONTABILIDAD**

**Autora:**

**Bustamante Fustamante Silvia Magaly**

**Asesor:**

**Mg. Chapoñan Ramirez Edgard**

**Línea de investigación:**

**Auditoría**

**Pimentel - Perú**

**2019**

**TÍTULO:**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
PARA MEJORAR EL ÁREA DE ALMACEN DE LA EMPRESA  
BIG BAG PERU SAC CHICLAYO, 2019.**

**AUTOR:**

**BUSTAMANTE FUSTAMANTE SILVIA MAGALY**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer un sistema de Control Interno para mejorar el área de almacén de la empresa Big Bag Perú SAC. Chiclayo, 2019.

El estudio realizado en esta investigación permite conocer la importancia que tiene el control interno en el área de almacén además evalúa cómo afecta, el incumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la empresa analizada, si existen diversas falencias en el correcto cumplimiento de las operaciones y procedimientos.

Teniendo en cuenta que la gestión del área de almacenes e inventarios es vital para la productividad de la empresa, la propuesta estará implementada de manera tal que los procesos sean automatizados, logrando que la empresa sea más competitiva en el mercado al contar las ventajas y beneficios propuestos.

La presente investigación se sustenta en las teorías de Ibáñez para la variable Sistema de control interno y la teoría de Anaya para la variable almacén, la metodología de investigación a aplicar es de tipo transversal descriptivo explicativo, en la cual se elaborará y aplicará una encuesta elaborada mediante la escala de Likert, diseñada específicamente para la institución; además de entrevistas al personal administrativo y gerencia de la misma, la población está conformada por 5 personas de la organización y su muestra es la misma de la población, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario. La fiabilidad del instrumento estará determinada por Alfa de Cronbach

Finalmente, este trabajo concluye que la empresa no aplica ningún sistema de control interno que proporcione una seguridad razonable considerando los objetivos de la empresa. No se aplican medidas correctivas que permitan ejecutar sus controles de acuerdo a lo planificado. No cuenta con ningún plan, política, normas, procedimientos para prevenir posibles riesgos que afecten a la empresa.

**Palabras claves:** Sistema, control interno, almacén, inventario, gestión eficiente.

## ABSTRACT

The objective of this research work is to propose an Internal Control system to improve the warehouse of Big Bag Perú SAC. Chiclayo, 2019.

The study carried out in this investigation allows to know the importance of internal control in the warehouse area and also evaluates how it affects, the noncompliance with the policies, rules and procedures established by the analyzed company, if there are several flaws in the correct compliance of the operations and procedures.

Taking into account that the management of the warehouses and inventories area is vital for the productivity of the company, the proposal will be implemented in such a way that the processes are automated, making the company more competitive in the market by counting the advantages and proposed benefits.

The present research is based on the theories of Ibáñez for the variable Internal control system and Anaya theory for the warehouse variable, the research methodology to be applied is descriptive cross-descriptive, in which an elaborated survey will be elaborated and applied. using the Likert scale, designed specifically for the institution; In addition to interviews with administrative staff and management of the same, the population is made up of 5 people from the organization and their sample is the same as the population, the instruments used were the questionnaire. The reliability of the instrument will be determined by Cronbach's Alpha

Finally, this work concludes that the company does not apply any internal control system that provides reasonable security considering the objectives of the company. No corrective measures are applied that allow executing their controls according to plan. It does not have any plan, policy, norms, procedures to prevent possible risks that affect the company.

**Keywords:** System, internal control, warehouse, inventory, efficient management.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	3
ABSTRACT .....	4
I. INTRODUCCIÓN. ....	6
1.1. Realidad Problemática. ....	6
1.2. Trabajos previos.....	11
1.3. Teorías relacionadas con el tema. ....	20
1.4. Formulación del problema. ....	26
1.5. Justificación e importancia del estudio. ....	27
1.6. Hipótesis. ....	27
1.7. Objetivos.....	27
1.8. Limitaciones.....	28
II. MÉTODO.....	29
2.1. Diseño de Investigación.....	29
2.2. Población y muestra.....	30
2.3. Variables, Operacionalización.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	35
III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSIÓN.....	46
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
IV. REFERENCIAS.....	57
V. ANEXOS.....	59

## I. INTRODUCCIÓN.

### 1.1. Realidad Problemática.

#### **A nivel Internacional.**

Las empresas industriales son y seguirán siendo factores primordiales en la economía de cada país; son productoras permanentes de fuentes de trabajo, riquezas y generadoras de ingresos, lo cual muestra la importancia de contar con una adecuada y correcta gestión empresarial que contribuya a sostener un control adecuado sobre las operaciones administrativas, operativas y financieras de las mismas.

Hoy en día a nivel mundial el Control Interno es considerado uno de los pilares en las empresas, pues permite visualizar con claridad la eficacia y la eficiencia de las operaciones de las mismas, y también la confiabilidad de los registros, y el cumplimiento de las normas, leyes y regulaciones aplicables. El control interno se basa en la independencia entre las unidades operativas (áreas), en el reconocimiento efectivo de la necesidad de poder contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así de esta manera podrá tener éxito. En conclusión, podemos afirmar que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad en las empresas. (Ríos, 2017, p.12).

Warren (2015) menciona que:

El Control Interno en los almacenes en grandes, medianas y pequeñas industrias ha contribuido a que la información se torne instantánea, por ello, se invierte una considerable cantidad de recursos en personal equipos y tecnología. Es una fase importante de cualquier departamento empresarial, con la utilización de controles a los procesos de producción y al hacerla periódicamente se torna más exacta y beneficiosa ayudando a disminuir reproceso. En Ecuador muchas empresas especialmente pequeñas no adoptan este cambio debido a que la mayoría realizan su proceso de producción empíricamente permaneciendo así en un ciclo obsoleto de métodos. (p.16).

Mazariegos, Águila, Pérez y Cruz (2015) manifiestan que:

La única manera de enfrentar y sobrevivir al nuevo entorno empresarial es con una visión hacia el futuro, donde las organizaciones demuestren capacidad de respuesta y adaptabilidad a los cambios, razón por la cual es indispensable que las empresas sean competitivas, donde demuestren flexibilidad en la producción y rapidez para la comercialización.

Para la gestión administrativa moderna, el comprender de forma adecuada la importancia de un Sistema de Control Interno se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros (Lozano & Tenorio, 2015).

Según Lozano y Tenorio (2015) menciona:

La única manera de enfrentar y sobrevivir al nuevo entorno empresarial es con una visión hacia el futuro, donde las organizaciones demuestren capacidad de respuesta y adaptabilidad a los cambios, razón por la cual es indispensable que las empresas sean competitivas, donde demuestren flexibilidad en la producción y rapidez para la comercialización.

Para la gestión administrativa moderna, el comprender de forma adecuada la importancia de un Sistema de control interno se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros.

En ese sentido, las diversas empresas tienen que adecuarse a un sistema de control interno, considerando que su implementación y ejecución correcta, permite evaluar y proporcionar información que hacer más eficiente la gestión financiera de las empresas.

### **A nivel Nacional:**

En la actualidad las empresas a nivel nacional existen retos que han intensificado la preocupación de la gerencia y de los directores respecto de su capacidad para evaluar el desempeño operativo y evitar fraudes para la empresa. Por ello, la ejecución de un buen control interno resulta clave para los líderes empresariales. Para lograr un registro exacto de las transacciones que haga una empresa y la preparación de reportes financieros confiables, los controles internos son esenciales dentro de la estructura organizativa. Si no se cuenta con controles adecuados que aseguren el registro apropiado de las transacciones, la información financiera resultante puede no ser veraz y confiable y de esta manera debilitará la habilidad de gerencia para tomar decisiones. (Frías, 2016, p.17).

En nuestro país el Control Interno, en los últimos años, ha adquirido gran importancia en el nivel financiero, administrativo, productivo, económico y legal, pues permite a la alta dirección de una organización dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales. Todo lo anterior por medio del establecimiento de aspectos básicos de eficiencia y efectividad en las operaciones, así como confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, estas enmarcan la actuación administrativa. (Ramón, 2016, p.2).

Quiroz (2015) señala:

Que en el País ha ido creciendo económicamente en los últimos años gracias a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) y, a la micro y pequeñas empresas (MYPES), lo cierto es que, la mayoría de éstas no tienen control interno, debido a que estas empresas son generalmente familiares y no cuentan con gente profesional que oriente cómo debe de llevarse el control interno, pues en estas empresas se tienen trabajando a colaboradores que no tienen mucha idea en el manejo de la empresa; además por la confianza que representa ser parte de la familia, el dueño no cree necesario tomar en cuenta un punto tan importante como es el Sistema de Control Interno, siendo que de manera intencional o no, se puede suscitar contingencias que podrían afectar a la empresa.

## **A nivel Local.**

En el departamento de Lambayeque, las empresas industriales presentan falencias en el área de almacén, uno de los factores importantes es el no controlar todos los departamentos y a su vez los procesos que contiene cada uno, ya que estos procesos no se encuentran estandarizados ya que son realizados de manera espontánea en base a procesos y conocimientos empíricos.

Otro factor importante e incidente es el desconocimiento o des actualización del personal responsable de esta área. Un número considerable de empresas no está enfocado a mejorar procesos productivos y eliminar ciclos obsoletos. (Gestión, 2017).

Verona y Wong (2016):

En la investigación realizada se determinó que es relevante y conveniente investigar el sistema de control interno para encontrar riesgos potenciales en los procesos de compra y producción del molino La Estrella SAC de la ciudad de Lambayeque.

La hipótesis planteada asumía que con la aplicación de medidas preventivas, el control interno evaluaría significativamente en la prevención y reducción de riesgos en los procesos de compra y producción del Molino La Estrella SAC.

Se tomó en cuenta como objetivo general evaluar el impacto del control interno en la prevención y reducción de riesgos e irregularidades a través de la aplicación de medidas preventivas en las áreas de compra y producción del Molino La Estrella SAC.

Y como objetivos específicos: evaluar la estructura organizacional de la empresa, evaluar los procesos de compras y producción de la empresa, elaborar una matriz de riesgos para diagnosticar las situaciones de riesgo que se pueden presentar en la empresa y, finalmente proponer medidas preventivas de control interno para reducir los riesgos en las áreas de Compras y Producción. (p.12)

Colchado (2017)

El control interno de los inventarios en la empresa comercializadora Beta SA, en la ciudad de Chiclayo, periodo 2015-2016; partiendo de la problemática que usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de control interno bien definido, donde muchas veces los objetivos económicos y el cumplimiento de metas son temas desconocidos y en la medida que surgen las necesidades y problemas de tipo administrativo con impacto financiero, es ahí donde se buscan alternativas de solución o mejoras que ayuden a la mejora en la gestión de sus recursos. Para el desarrollo del presente trabajo se ha utilizado una metodología de investigación descriptiva - explicativa para ello se aplicaron diferentes instrumentos de recolección de datos que permitieron evaluar el sistema de control interno y además se ha recopilado información presentada en los estados financieros durante los años 2015-2016 para obtener un análisis y comprensión de la situación financiera y económica y así facilitarnos la propuesta de alternativas y acciones que contribuyan a la mejora en la gestión del inventario para poder comprender la vinculación directa entre las variables de estudio, agregando que la empresa objeto de estudio está dedicada al rubro de abarrotes en donde el manejo de inventario constituye una partida importante de inversión y utilización de los recursos.

En la actualidad BIG BAG PERÚ S.A.C. es una empresa industrial, con siete años en el mercado lambayecano, dedicada a la producción y comercialización de sacos de polipropileno para la agroindustria en general, sector minero, pesquero, avícola, ganadero y de servicios relacionados.

Cuenta con un área de almacén que presenta deficiencias en sus procedimientos, políticas y en sus funciones operativas, realizando una gestión deficiente que no le permite tener un crecimiento progresivo en el mercado y no pudiendo obtener mayores beneficios económicos. De acuerdo a la situación señalada que repercuten de manera importante en los resultados y la gestión financiera de la empresa, se ha tenido en consideración proponer esta investigación que contribuirá a conocer el efecto del control interno en la rentabilidad de la empresa.

## **1.2.Trabajos previos.**

### **A nivel Internacional.**

Norca (2015) en su trabajo de investigación:

Denominado “Control interno como herramienta para mejorar la gestión de inventarios en la empresa Ciudad Digital, C.A.”, realizado en España, cuyo objetivo fue: Proponer el control interno como herramienta que mejore la gestión de los inventarios en la empresa, utilizando la metodología diseño de campo apoyado en una revisión documental, llegó a la siguiente conclusión: La necesidad de diseñar controles internos como herramienta que mejore la gestión de los inventarios en la empresa, los controles adecuados optimizaran el manejo y control de los inventarios en el área de almacén de la empresa, ya que se buscó promover eficiencia en los procesos y fluidez de información confiable, controlando y mejorando la operatividad de las actividades relacionadas con el rubro de inventario.

Rojas (2014) en su tesis:

“Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos” realizado en Guatemala, concluye: El control interno debe adaptarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe contar con un sistema de control interno que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente.

Vera y Vizuite (2016) en sus tesis:

Titulada “Diseño de un control interno de inventarios para la empresa Steven SA” de la ciudad de Ecuador, concluye: El establecimiento de políticas y el óptimo conocimiento del nivel de stock en el inventario que poseen, a fin de evitar las excesivas e inútiles compras de materiales. Evitando que los productos adolezcan de problemas de distribución en sus espacios de almacén por problemas en cuanto al tiempo de reposición. Teniendo en cuenta que la buena distribución favorecería en el tiempo de espera y optimizando el trabajo de la mencionada área en estudio, mejorando la satisfacción en el proceso de recepción y entrega del producto.

Fernández (2015) en su tesis:

Titulada: “Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las Empresas Construcción de la industria petrolera en Maracaibo” realizado en Venezuela. En la presente la investigación se llegó a la conclusión: Que las empresas de construcción y montaje de subestaciones eléctricas de la industria petrolera, aun cuando disponen de lineamientos que regulan el manejo de sus cuentas por cobrar, no le dan un estricto cumplimiento a la puesta en práctica de estos procedimientos de control interno; la cual se evidencia en ciertas debilidades mostradas con respecto al funcionamiento y evaluación periódica de los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo por sus organizaciones (p.21).

Serrano, Señalín, Vega y Herrera (2017), en su tesis sobre “El Control Interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala” – Ecuador, tesis para optar el título de Ingeniero de Contabilidad y Auditoría. Investigación cualitativa – descriptiva.

Su objetivo principal fue Determinar de qué manera el control sirve como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala. Concluyeron: Es fundamental que la administración constituya políticas internas que den legalidad a la actuación de todos los funcionarios, empleados y directivos e implante procedimientos de control interno para proporcionar una seguridad razonable de que la información que rinde fue preparada en condiciones de certidumbre, garantizando eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus objetivos. De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación realizada, las empresas bananeras de la ciudad de Machala, cumplen con la mayor parte de los componentes del control interno, garantizando de esta manera que las actividades y operaciones garanticen la legalidad y razonabilidad de la información que se genera. Esta es una de las razones por las que es importante que las empresas se encuentren cada vez más comprometidas con cumplir con el control interno debido a que es la administración la única responsable de su información financiera.

Hernández (2017) en su tesis:

Denominada “Propuesta de mejora en el sistema de control interno del inventario de la empresa CENPROFOT C.A” - Venezuela; para lograr eficiencia en el control de existencias de materiales productos fotográficos”. Venezuela, cuyo objetivo general fue lograr la eficiencia en el control de existencias de materiales y productos fotográficos y como resultados obtenidos se pudo constatar la mayoría de las diferencias y debilidades presentadas en la organización; es necesario que la Empresa Cenprofot, C.A tome los correctivos y medidas para reducir al máximo las diferencias y deficiencias en el sistema de inventario; y de esta manera lograr mayor exactitud en los registros de las mercancías y control físico de los diferentes materiales y productos fotográficos; aumentar la eficiencia en las operaciones, la productividad y se mejore la motivación del cliente que labora dentro de la empresa y el servicio prestado al cliente externo.

Melo y Uribe (2017) en su tesis:

Titulada: “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.” Colombia, tesis para optar el Título de Contador Público. Pontificia Universidad Javeriana Cali. La investigación es de tipo descriptivo. El objetivo principal fue: Proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S. Entre sus principales conclusiones, tenemos:

De acuerdo al estudio realizado a los procedimientos y buenas prácticas de control interno para el proceso de contabilidad en empresas que prestación servicios, se expone implementar un procedimiento de control que evalué el desarrollo y la identificación de los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa, el cual implica las etapas para la revelación de la información financiera, de acuerdo a las actividades de identificación, clasificación, registro y ajustes de la información financiera y posteriormente la elaboración de los estados financieros.

Flores (2014) en su de investigación:

Denominada: “Incidencia del control interno del departamento de producción en la rentabilidad de la Empresa Industrial Tableros Oma S.A.C. en el distrito de Independencia, Año 2014”- Lima, concluye que la gestión gerencial implica una permanente supervisión de los procesos productivos de cada área y el cumplimiento de los objetivos, donde implica una reducción del costo de producción generando rentabilidad favorable. La rentabilidad de una inversión es determinada sobre la comparación relativa de la utilidad obtenida. La rentabilidad debe ser calculada como un valor porcentual, además, debe ser expresada por un periodo de tiempo a corto o largo plazo. (p.56).

Ramón (2015) en su trabajo de investigación docente:

Titulado: “el Control Interno en la gestión de las empresas Cooperativas de Servicios Múltiples” Lima, concluye: El control interno es una herramienta que facilitará en un 15% la información sobre la razonabilidad de la información financiera y económica de las empresas cooperativas de servicios múltiples, la misma que facilitará la planeación, toma de decisiones y control empresarial, los procesos de control interno muestran un 80% de eficiencia en su ejecución no obstante estas cifras son solo para las empresas de gran envergadura puesto que el 77% de las pequeñas empresas no realizan ningún tipo de control interno.

Vilca (2015) en su tesis:

Titulada “El Control Interno y su impacto en la Gestión Financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana”- Lima, en este trabajo tiene como fin determinar la optimización del control interno en las MYPES, la investigadora concluye que: Las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana, no utilizan técnicas adecuadas en el control interno, por motivos de que la organización estructural de la empresa refleja el reducido personal con el que cuenta; en otro punto de sus conclusiones plasman la aplicación indebida del control interno ligado con la desintegración de funciones, por ende ello influirá de manera negativa en la elaboración de los estados financieros de la empresa. (p.64).

### **A nivel Nacional:**

Baca (2017), en su tesis:

“Implementación del control interno y su efecto en la gestión financiera de las agencias de viajes en el distrito de Miraflores, Lima – Perú”. Lima, su objetivo principal fue determinar el efecto del Control interno en la Gestión Financiera de las Agencias de viaje en el Distrito de Miraflores – Lima, trabajando con un diseño de investigación no – experimental con un tipo descriptivo, La población de este trabajo de investigación está formada por 150 personas, entre gerentes y las personas que laboran en las agencias de viaje y obteniendo una muestra de 130 colaboradores, se utilizaron las técnicas de encuesta y observación. Se llegó a la conclusión de la investigación que se ha determinado que la implementación de un Sistema de Control Interno tiene un efecto favorable en la gestión financiera de las Agencias de viajes. En efecto las empresas en las cuales sí tienen implementado un Sistema de Control Interno presentan una eficiente gestión financiera, mientras que las no han implantado el Control Interno presentan dificultades en su gestión financiera, tales como falta de liquidez debido a una deficiente política de pagos, sus inversiones no obedecen a un planeamiento financiero, ni se analiza la solvencia de la empresa ni el grado de apalancamiento.

Burgos y Suarez (2016), en su tesis:

“El sistema de control interno contable y su influencia en la gestión financiera de la empresa inversiones Christh.Al S.A.C., distrito de Trujillo, año 2015.”. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego. La investigación se utilizó un diseño Cuasi – Experimental. El objetivo fue Determinar que el sistema de control interno contable influye positivamente en la gestión financiera de la empresa, la muestra Constituida por toda la información y procesos contables de la empresa, las técnicas utilizadas son observación, análisis documental y encuesta. Concluyó que la influencia fue positiva del sistema del control interno contable en la gestión financiera de la empresa, considerando que el análisis financiero efectuado tuvo una mejora concordante en los resultados en los rubros efectivo y equivalente de efectivo, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Campos y Gupioc (2014), en su tesis sobre:

“Influencia de la aplicación de la guía de control interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología”. Piura, el objetivo fue: Demostrar que la aplicación de la guía de control interno contribuirá a mejorar los procesos del área de logística, y evitar el riesgo de sanciones administrativas y penales. Concluyeron: Después de encontrar las deficiencias que presentaba la gestión logística, se diseñó un plan de mejora, estableciéndose políticas internas y un modelo de gestión de control interno, ya que éste le permitirá a la entidad aproximarse a la realidad en cuanto a la cantidad de productos que debe adquirir para satisfacer la demanda y el número de pedidos a solicitar durante un determinado periodo.

Además de determinar el costo óptimo de pedido, punto de renovación y la reserva de seguridad. En el análisis de los resultados, pudimos demostrar que la empresa anteriormente afrontaba un control interno inadecuada, el nivel de sus inventarios era excesivo, y no tenía una buena distribución de sus recursos, respecto a la gestión de inventarios puede determinar la cantidad y el momento de realizar sus requerimientos, comprando lo necesario para satisfacer la demanda y evitar incurrir en gastos de almacenaje. Por otro lado al conocer su ciclo de conversión de efectivo, administra apropiadamente sus recursos obteniendo mejores resultados.

Díaz (2014) plantea:

La “Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A.”- Trujillo, la autora concluye que: el área de ventas, es primordial para el crecimiento de la empresa, sin embargo, se encuentran deficiencias operativas al poner en marcha las ventas, por la falta de designación de funciones específicas dentro del área; aumentando el riesgo de los activos con posibilidades de fraude.

También concluyen en que el fortalecimiento de un sistema de control interno en el área de ventas y su incidencia en la gestión económica financiera de la organización influye de manera positiva. (pp.71-72).

## **A nivel Local.**

La investigadora bachiller Zarpan Alegría Diana Janeth ha elaborado la tesis de investigación titulada: “Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca - 2014”, donde nos comenta como objetivo general evaluar el sistema de control interno para detectar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la municipalidad.

La investigación se considera relevante porque la ineficiencia en la implementación de un sistema de control trae consecuencias graves, como ineficiencia en la satisfacción de las necesidades de la población e incumplimiento de las metas propuestas.

La implementación de control interno junto con el establecimiento de políticas, debe ayudar al cumplimiento de las metas y objetivos de una empresa. La implementación de un control interno debe lograr que los recursos se usen eficientemente y centrarse en las áreas de mayor importancia. Se refiere con mención al control interno que debe adaptarse a las necesidades y requerimientos de cada empresa, debe constar en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la empresa y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente.

Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

Anaya, Sánchez (2016)

En su trabajo de investigación, han visto por conveniente la aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial Agro Especies y Frutos del País S.A.C. Chiclayo. Para mejorar su proceso de compra y su impacto en la rentabilidad. La hipótesis planteada asumió que si se aplicaba la propuesta de un sistema de control interno en la empresa para mejorar su proceso de compra y la rentabilidad en sus resultados económicos, entonces se esquivará sucesos indeseados que pueden influir en el funcionamiento adecuado de la empresa y corregirlos oportunamente. (p.14)

Verona y Wong (2016)

En la investigación realizada se determinó que es relevante y conveniente investigar el sistema de control interno para encontrar riesgos potenciales en los procesos de compra y producción del molino La Estrella SAC de la ciudad de Lambayeque. La hipótesis planteada asumía que con la aplicación de medidas preventivas, el control interno evaluaría significativamente en la prevención y reducción de riesgos en los procesos de compra y producción del Molino La Estrella SAC.

Se tomó en cuenta como objetivo general evaluar el impacto del control interno en la prevención y reducción de riesgos e irregularidades a través de la aplicación de medidas preventivas en las áreas de compra y producción del Molino La Estrella SAC. Y como objetivos específicos: evaluar la estructura organizacional de la empresa, evaluar los procesos de compras y producción de la empresa, elaborar una matriz de riesgos para diagnosticar las situaciones de riesgo que se pueden presentar en la empresa y, finalmente proponer medidas preventivas de control interno para reducir los riesgos en las áreas de compras y producción. (p.12)

Rodríguez y Vásquez (2016) en su tesis:

Titulada: Propuesta del diseño de un sistema de control interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio de la empresa Dulce Pastelería EIRL en el período 2015 – 2016- Chiclayo. En el presente trabajo de investigación se evaluó la existencia de problemas del control interno, demostrando un déficit tanto en operaciones, funciones y procedimientos con el control en las distintas áreas, principalmente en el área de producción; para mejorar el uso de estos recursos y mejorar su eficiencia se propuso un diseño de sistema de control interno, el cual será el más adecuado para la empresa Dulce Pastelería EIRL para que contribuya con la productividad y rentabilidad de la misma , además de subsanar las debilidades existentes en el área de producción y de todas las operaciones realizadas por el personal que labora en dicha empresa, destacando la importancia que constituye para toda organización contar con un eficiente manejo de sus procesos.

Rodriguez y Vega (2016) en su tesis:

Titulada: Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015 – Chiclayo. Esta investigación tuvo como objetivo que proponer el sistema de control interno contribuye a mejorar los procesos operativos de la Empresa A & B Representaciones SRL en el Periodo 2015. El tipo de estudio es tecnológica explicativa y un diseño aplicada no –experimental. La investigación se elaboró en base a los componentes del modelo COSO y la información brindada por el auxiliar contable para lo cual se ha tenido que analizar cuál es el nivel de las variables de estudio y su interrelación.

El enfoque es cualitativo; se aplicó tanto entrevista y cuestionario de control interno, se reforzó con investigación documental para confirmar la veracidad de la información brindada. Los resultados demuestran que el deficiente operatividad de la empresa, ha causado un sin número de errores en sus actividades cotidianas, siendo como un punto crítico mala toma decisiones y desconocimiento de una aplicación de políticas y procedimientos dentro de la empresa, lo que conlleva un mal funcionamiento de la misma; ya que un buen sistema de control interno diseñado contribuirá al logro de los objetivos de la entidad. Asimismo, con la propuesta que se ha indicado para mejorar los procesos operativos y luego de haber evaluado los procesos que realiza por cada área; es decir, lograr que los procesos de sus operaciones estén bien definidos y organizados, para que alcancen niveles óptimos, disminuyendo los riesgos e irregularidades dentro de A & B Representaciones SRL.

### **1.3. Teorías relacionadas con el tema.**

#### **1.3.1. Control.**

Según Erazo (2014) define al control como el conjunto de acciones, procedimientos, normas o técnicas que aseguran la regulación de un sistema.

Pasos: 1. Normas o estándares que indiquen la ruta ideal a seguir

2. Medir el desempeño del sistema
3. Compararlo con los estándares determinados
4. Ejecutar acciones correctivas (p.15).

##### **1.3.1.1. Control Interno.**

“Es un plan organizado, y todos los métodos, procedimientos que adopta la administración de una entidad, con el fin de detectar errores y fraudes, corrección de registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable.” (Erazo, 2014, p.18).

“Se apoya en la gestión de procesos, permite comprender la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición, gestión y mejora, con el fin de obtener el cumplimiento de los objetivos”. (Rivera, 2015, p.1).

El control interno, en cualquier empresa es de gran importancia, tanto en la conducción de la empresa como en el control e información de las operaciones, ya que facilita el buen manejo de los bienes, funciones e información de una empresa. (Díaz, 2015, p.4).

Según NIA 315 (2014) refiere que:

El control interno es el procedimiento diseñado y puesto en práctica por los gerentes, administradores y personal organizativo, con el propósito de brindar la certeza de conseguir las metas concernientes a la legitimidad de la información financiera, rapidez de ejecuciones, además de la ejecución de las normas legales y reglamentarias (p.2).

El Informe C.O.S.O. define al control interno como el proceso de evaluar las operaciones de la organización que llevan a cabo el consejo de administración, directivo y personal en general para asegurar y mantener:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones: Que permiten lograr los objetivos empresariales básicos de la organización (rendimiento, rentabilidad y protección de los activos).
- Confiabilidad de la información financiera: control de la elaboración y publicación de estados contables confiables, incluyendo estados intermedios y abreviados, así como la información financiera extraída de estos estados.
- Cumplimiento de políticas, leyes y normas: El control interno no es un fin en sí mismo, sino un medio para lograr ciertos objetivos.
- Los controles internos no deben ser añadidos como una carga inevitable sino embeberlos en la infraestructura de una organización de manera que no la entorpezcan sino que favorezcan el logro de sus objetivos.

Para llevar a cabo el control interno, no es suficiente poseer manuales de políticas. Son las personas de cada nivel de la organización las que tienen la responsabilidad de realizarlo. El control interno sólo puede aportar un grado razonable de seguridad, no la seguridad total a la dirección de una empresa, ya que existen limitaciones que son propias de todos los sistemas de control interno y la efectividad de la herramienta depende de la habilidad de las personas que lo ejecutan. Dichas limitaciones se deben a que las opiniones sobre las que se basan las decisiones de control pueden ser erróneas. El personal encargado de establecer controles tiene que analizar su relación costo/beneficio. Tal vez un control pueda ser muy eficaz pero el costo de aplicarlo es mayor que el beneficio que reporta y por lo tanto no se justifica implementarlo. Dicho en otras palabras el control interno no es perfecto pero sí útil para reducir los posibles problemas de la organización. (Ramiro, 2014)

Según Erazo (2016) define:

### **Objetivos del Control Interno**

1. Suficiencia y confiabilidad de la información financiera:
  - a) Comparar los registros contables de los activos con los activos existentes
  - b) a intervalos razonables.
  - c) Utilización de máquinas registradoras para ingresos.
  - d) Asegurar los activos.
2. Utilización eficaz y eficiente de los recursos en las operaciones de la entidad.
3. Objetivos de cumplimiento: de las leyes y los reglamentos. (p.18).

Según Erazo (2016) determina:

### **Clasificación del Control Interno**

- a) Controles contables.
- b) Controles administrativos. procedimientos y registros relativos a análisis estadísticos, reportes de operaciones, programas. (p.19).

Según Erazo (2016) determina:

### **Características del Control**

- a) Integral: contempla la empresa en su totalidad.
- b) Periódico: sigue un esquema y secuencia.
- c) Selectivo: elementos relevantes.
- d) Creativo: búsqueda de indicadores e índices significativos.
- e) Efectivo y eficiente: busca el logro de objetivos con los recursos apropiados.
- f) Adecuado: técnicas y criterios idóneos.
- g) Adaptado: a la cultura de la empresa y a las personas que trabajan en ella.
- h) Motivador.
- i) Servir de puente: entre la estrategia y la acción.
- j) Flexible. (p.22).

Según NIA 315 (2017) considera los:

### **Componentes del Control Interno.**

#### **Entorno de Control.**

Este es el componente de control principal, por más que el diseño de los demás componentes sea adecuado y el ambiente de control sea débil; igualmente no serían confiables. El ambiente de control asegura la categoría de rigurosidad y sistema existente en la organización (p.4).

#### **Valoración de riesgo.**

Este componente consta en evaluar lo correcto del proceso interno de la empresa para encontrar los riesgos de la organización, evaluar la incidencia de los mismos, y por consiguiente tomar decisiones adecuadas para reparar las posibles consecuencias (p.4).

#### **Sistemas de información.**

Este componente está constituido por la estructura organizativa de la empresa, sobre todo por la forma en que adquiere y utiliza para alcanzar sus metas planeadas y responder a los posibles causantes de riesgo. Teniendo en consideración los sistemas de información financiera y sistemas de contabilidad; para analizarlos debes identificar las fuentes de información utilizadas, captación y proceso de información, utilización de la información generada (p. 5).

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

Las actividades se basan en políticas y métodos que ratifican el cumplimiento de las normas. Los controles usualmente constan en: conciliaciones, autorizaciones, aplicación de tecnología, análisis de indicadores, segregación de funciones (p. 6).

#### **Seguimiento de los controles.**

Tiene como fin, evaluar la ejecución del control interno y además, revisar que los controles funcionen adecuadamente o corregir si fuese necesario. Permite a los directores detectar si el control interno es eficaz, se cumplen periódicamente, o si necesitan mejoras (p.6).

### **1.3.2. Área de Almacén.**

#### **Definición de Almacén:**

Anaya (2016):

“La gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados”.

#### **Almacén:**

Pino, M. L., (2015);

“Se entiende por almacén el edificio o el local donde se depositan géneros de cualquier especie, generalmente mercancías. Dicho de otro modo, un almacén es básicamente un espacio o instalación donde se suele guardar la mercadería, en la cual actúan etapas como el abastecimiento y la distribución física”

#### **Objetivos:**

“El objetivo general de una gestión de almacenes consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica. Entre los objetivos tenemos”: Prontitud de entrega. Confianza. Minimización de costos. Maximización de volumen disponible. Reducción de las operaciones de manipulación y transporte”  
Pino, M. L., (2015).

#### **Importancia de la gestión de almacenes:**

“La importancia de los objetivos de la gestión de almacenes, depende directamente de los fundamentos y principios que enmarcan la razón de ser almacenado, que formula las cuestiones de fundamento y principio de inventario o existencias para tener una gran importancia de unos claros Pino, M. (2015).

**Beneficios:**

Reducción de tareas administrativas. Agilidad del desarrollo de la gestión del resto de procesos logísticos. Optimización de la gestión del nivel de inventarios. Mejora de la calidad del producto final. Optimización de costos.

**Almacenamiento:**

Se encontró en Hurtado & Ortiz, (2017) que el proceso de almacenamiento integra las decisiones relacionadas con determinar el espacio, diseño y configuración de almacenes y la forma como se organizan los productos en su interior. El almacenamiento eficiente logra almacenar el máximo de mercancías en un mínimo espacio. (p. 45).

Según el autor citado, son cuatro las razones que existen para el almacenamiento:

- Reducción de los costos de producción y transporte.
- Coordinación de suministro y demanda.
- Necesidades de producción.
- Consideraciones de Marketing.

**Ordenar (Seiton):**

“El seiton implica disponer en forma ordenada todos los elementos esenciales que quedan luego de practicado el seiri, de manera que se tenga fácil acceso a éstos. Significa también suministrar un lugar conveniente, seguro y ordenado a cada cosa y mantener cada cosa allí. Clasificar los diversos elementos por su uso y disponerlos como corresponde para minimizar el tiempo de búsqueda y el esfuerzo, requiere que cada elemento disponga de una ubicación”.

**Estandarización:**

“Seiketsu significa mantener la limpieza de la persona por medio del uso de ropa de trabajo adecuada, lentes, guantes, cascos, caretas y zapatos de seguridad, así como mantener en entorno de trabajo saludable y limpio. Benavides Gaibor, (2017)

**Gestión:**

Al respecto, Benavides Gaibor, (2017) afirma que “Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución” (p. 13).

**Gestión de inventario:**

Según (Escudero, 2011, citado por Rodríguez de la cruz, 2016), el Inventario según el diccionario, “Es un estado detallado y estimativo, de carácter periódico, de los bienes y derechos que posee en un momento determinado una empresa y las cantidades que adeuda”.

**Gestión de almacén:**

Según (Ferrín, 2003 en Rodríguez de la cruz, 2016) “Aquel proceso organizacional que consiste en tomar las medidas necesarias para la custodia de stock, evitar su deterioro, ya sean estos, insumos o productos terminados necesarios para ventas, producción o servicios. Esta necesidad surge para poder equilibrar la producción con la demanda, puesto que esta última suele, en muchos casos, presentar una curva irregular y en otros casos puede ser estacional, mientras que la producción suele efectuarse atendiendo a los ritmos de grandes series” (p.32)

**1.4. Formulación del problema.**

¿De qué manera la propuesta de un Sistema de Control Interno mejora el área de almacén de la empresa Big Bag Perú S.A.C. Chiclayo, 2019?

### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

En la actualidad la empresa BIG BAG PERÚ S.A.C afronta severas exigencias debido al desarrollo continuo de nuevas tecnologías y de nuevos productos por lo que el consumidor exige una mejor calidad y al bajo costo, lo cual no solamente depende del proceso productivo sino también de todos los procesos y sistemas que intervienen a lo largo de la cadena de valor de la empresa.

La falta de aplicación del control interno, a demostrando una inadecuada organización estructural y funcional que no permita disponer de una buena administración del área de almacén, por ello no se viene cumpliendo las políticas y objetivos establecidas por la gerencia general, y esto conlleva a que la empresa no pueda maximizar su rentabilidad.

Mediante la presente investigación se toma en consideración la importancia del control interno en el área de almacén, en ese sentido se ha partido del problema, representado por la deficiente del control interno en la empresa para luego proponer la solución que facilitara el mejoramiento de la rentabilidad en dicha empresa, a través de procesos, instrumentos de recolección de datos y análisis de los resultados.

### **1.6. Hipótesis.**

La propuesta de un sistema de Control interno si mejorará el área de almacén en la empresa BIG BAG PERU S.A.C.

### **1.7. Objetivos.**

Proponer un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa BIG BAG PERU S.A.C., en la ciudad de Chiclayo, durante el año 2019.

### **1.7.1. Objetivos específicos:**

- a) Diagnosticar el sistema de control interno que aplica la empresa BIG BAG PERU S.A.C.
- b) Identificar las deficiencias del control interno del área de almacén de la empresa BIG BAG PERU S.A.C.
- c) Elaborar la propuesta del sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa BIG BAG PERU S.A.C.

### **1.8. Limitaciones.**

Para la elaboración de la presente investigación encontré algunas limitaciones en cuanto al tiempo y particularmente acceso a la biblioteca para poder extraer información de tesis, libros, revistas y folletos, ya que por radicar en el distrito de Pomalca era un poco costoso viajar constantemente a la Universidad Señor de Sipan; asimismo, el fluido eléctrico en la ciudad de Pomalca tiene algunas limitaciones y esto hacía que al momento de buscar información en internet el sistema era demasiado lento.

En la parte de asesoramiento, muchas veces tenía que acudir al Contador y administrador de la empresa donde laboro para que me pudiera brindar orientación profesional.

## II. MÉTODO.

### 2.1. Diseño de Investigación.

#### 2.1.1. Tipo de investigación.

El presente trabajo es una investigación **Descriptivo –Explicativo** con su diseño **No Experimental**.

#### 2.1.2. Diseño de Investigación.

El diseño de la investigación se efectuó dentro de los parámetros del enfoque cuantitativo en el nivel descriptivo – propositivo.

**Descriptivo:** Para Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) “pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p.90). “El presente estudio es de tipo descriptivo busca especificar, detallar situaciones, propiedades y características del estado actual de la toma de decisiones, del personal, punto críticos, describiendo y evaluando sus particularidades.”

**Propositivo:** “Es una propuesta en base teórica científica para resolver el problema de investigación” (Ñaupas, H. 2013).

Es del tipo propositiva por cuanto se fundamenta en una necesidad dentro de la empresa, una vez tomada y analizada la información descrita, se realizará una propuesta de sistema de contabilidad gerencial para superar la problemática actual y deficiencias identificadas



Dónde:

**O**= Observación

**M**= Muestra

**P**= Propuesta de un Sistema de Control Interno.

**No experimental:**

Se refiere a la no manipulación de las variables de estudio. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables.

**Transversal:** descriptivo explicativo, Se caracteriza por averiguar las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos.

**2.2.Población y muestra.****2.2.1. Población.**

Arias (2016) define:

“La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales son extensivas las conclusiones de la investigación”. (p.6).

La población objeto de estudio en la presente investigación estará conformada por los trabajadores de la empresa BIG BAG PERU S.A.C., según el reporte de planilla la empresa indica que actualmente tiene laborando 15 trabajadores entre ellos el gerente, administrador, jefe de planta y operarios. (p.11).

**2.2.2. Muestra.**

Herrera (2016), menciona:

“El Muestreo Probabilístico se da cuando los elementos son seleccionados en forma individual y directa, todos los integrantes de la población tienen la misma probabilidad de ser parte de la muestra”. (p.118).

La muestra objeto de estudio en la presente investigación estará constituida por 15 trabajadores de la empresa BIG BAG PERU S.A.C.

**2.3.Variables, Operacionalización.****2.3.1. Variables:****2.3.1.1. Variable Independiente.**

Control Interno.

**2.3.1.2. Variable Dependiente.**

Área de Almacén.

### **2.3.2. Operacionalización de variables.**

Herrera (2014) refiere que:

La Operacionalización de las variables de la hipótesis es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio de manera que oriente la recolección de información. Es además el procedimiento por el cual se pasa de variables generales a indicadores, es el proceso de medición en las ciencias sociales y está compuesto por una serie de fases:

- a) Búsqueda de las dimensiones de la variable general.
- b) Construir o elaborar los indicadores los indicadores tienen que estar relacionados con la dimensión de la que pretenden ser indicador, y tiene que ser expresión numérica cuantitativa (que podamos obtener datos).(p.15)

**Tabla 1**

**Operacionalización Variable: Dependiente**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
Control Interno	Conceptos fundamentales	Consecución de objetivos	Revisión Documental  Encuesta (Cuestionario de preguntas).	¿La empresa ejecuta algún proceso de control interno para el área de almacén? ¿Se busca los objetivos del área de almacén?
	Objetivos	Adaptable a la estructura de la entidad		¿El control interno de la empresa se adapta a la estructura de la entidad, es decir es flexible para su aplicación en el área de almacén?
		Objetivos operativos		¿El control interno de la organización contempla objetivos operativos que hagan referencia a la efectividad y eficiencia del área de almacén?
		Objetivos de cumplimiento		¿El control interno de la empresa contempla objetivos de cumplimiento que hagan referencia al acatamiento de los procedimientos a los que está sujeta el área de almacén?
	Componentes	Evaluación de riesgos		¿El control interno de la empresa contempla un proceso para identificar y evaluar los riesgos en el área de almacén como base para determinar cómo estos se gestionarán?
		Actividades de control gerencial		¿Las actividades de control interno de la empresa se realizan en los diversos niveles de la institución?
		Supervisión		¿El control interno de la empresa establece actividades de supervisión continua al área de almacén, que permita comparar los resultados con los criterios establecidos por la gerencia para dicha área?

*Nota:* En la tabla 1 se muestra la operacionalización de las variables.

**Tabla 2**

**Operacionalización Variable: Independiente**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
Almacén	Metodología. 5 “S”	Clarificar	Revisión Documental	¿El área de almacén, cuenta con herramientas de control de ingreso y salidas de los diversos?
		Ordenar		¿El personal del área de almacén dispone en forma ordenada toda la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas? ¿El personal del área de almacén sabe determinar los espacios, la distribución de las existencias, ¿la configuración del almacén y la colocación de las existencias?
		Almacena- Miento	Encuesta (Cuestionario de preguntas).	¿El personal del área sabe las políticas de remplazo de equipos, el procedimiento de levantamiento de pedidos y el almacenamiento y recuperación de existencias?
		Embalaje de protección		¿El área de almacén está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños?
		Mantenimiento De información		¿El personal de almacén posee con una base de datos que permita lograr la recopilación y almacenamiento de la información; el análisis de los datos y el procedimiento de control? ¿El control de mercaderías se lleva en un sistema computarizado? ¿El sistema actual reporta el saldo exacto de mercaderías

*Nota:* En la tabla 2 se muestra la operacionalización de las variables.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### 2.4.1. Técnicas.

**Encuesta:** Es de gran utilidad en el proceso de investigación científica.

“Contiene aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesa, principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (Tamayo, M., 2016, p.190.)

### 2.4.2. Instrumentos.

**Cuestionario:** Para Tamayo, M. (2016). “Es un cuestionario que lee el respondedor, contiene una serie de ítems o preguntas estructuradas, formuladas y llenadas por un empadronador frente a quien responde”(p.216).

Las técnicas e instrumentos que se aplicarán para la recolección de datos en la empresa BIG BAG PERU S.A.C son las siguientes:

**Tabla 3**

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario de preguntas

*Nota:* En la tabla 3 se muestra las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### **Requisitos de los instrumentos de recolección de datos.**

En las investigaciones científicas, todo instrumento usado en la recolección de datos debe poseer tres requisitos fundamentales:

**Confiabilidad.** “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (Kerlinger, 2015).

**Validez.** “Verifica que el instrumento contenga todas las dimensiones, indicadores y variables que se reflejan en la operacionalización de variables”. (Palella, 2016).

**Objetividad.** Se trata de un concepto difícil de lograr, particularmente en el caso de las ciencias sociales se refiere al grado en que el instrumento es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan. (Palella, 2016).

Sin alguna de las tres condiciones, el instrumento no será útil, los resultados no serán legítimos y la investigación deberá ser rechazada.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos.**

“Toda la información recolectada, se presentaran en forma de gráficos de barras, histogramas, gráficas y circulares; todo esto verificada mediante utilización Microsoft Excel, software estadístico como el SPSS versión 23.

### III. RESULTADOS.

#### Datos generales de la empresa:

BIG BAG PERÚ S.A.C. es una empresa industrial, fundada en noviembre del año 2011 por los hermanos Jony Arturo y Percy Velasquez Cruzado, dedicada a la producción y comercialización de sacos de polipropileno para la agroindustria en general, sector minero, pesquero, avícola, ganadero y de servicios relacionados.

En la actualidad ya tiene siete años en el mercado lambayecano.

RUC : 20487823539

Domicilio Fiscal : Av. Los Incas 1029 - La Victoria – Chiclayo

Zonas Productivas : Av. Los Andes 385 B – La Victoria – Chiclayo

: Av. Los Quipus 544 – La Victoria – Chiclayo

Representante Legal : Jony Arturo Velásquez Cruzado.

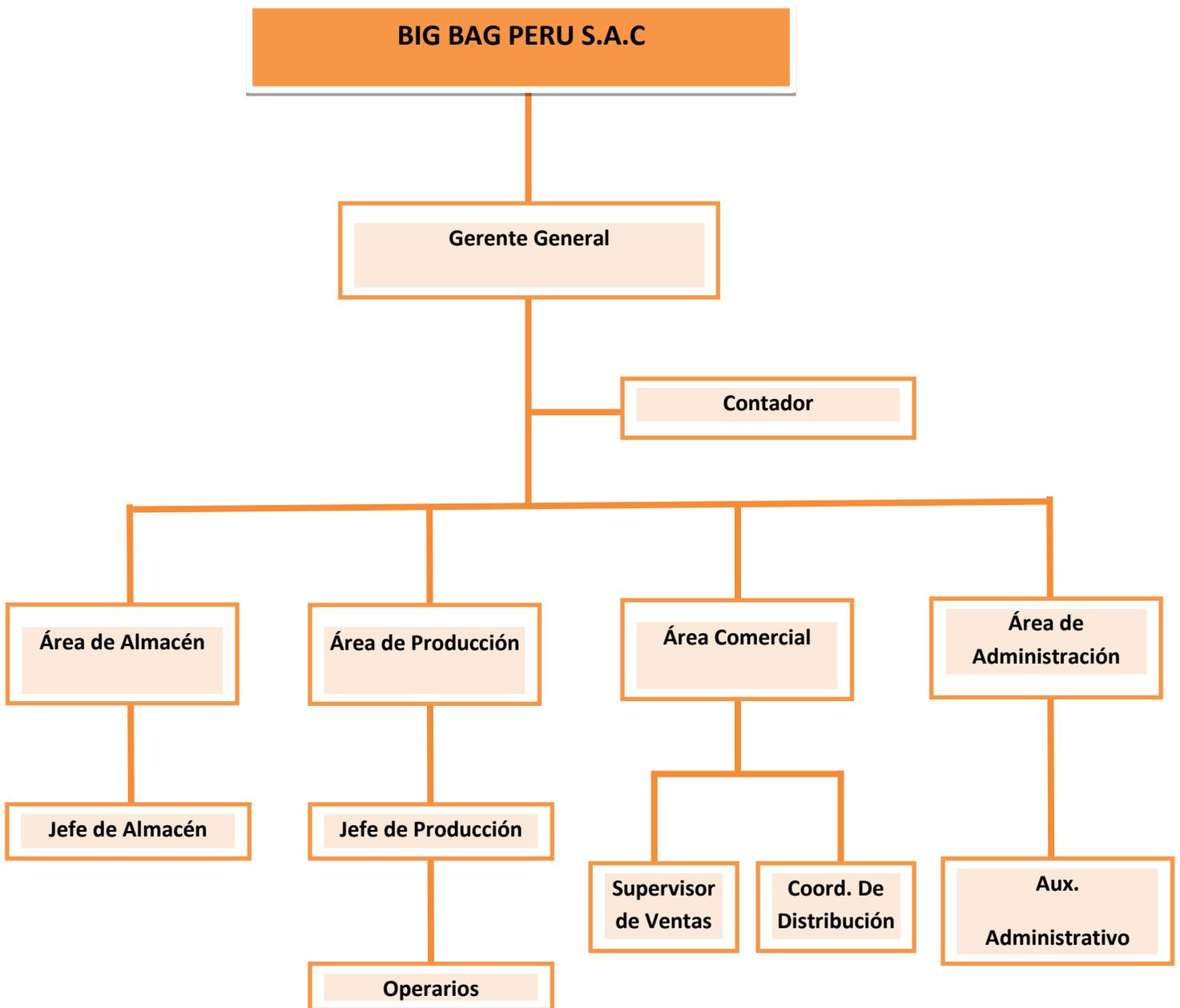
#### **Visión:**

Ser una empresa líder tanto en el mercado nacional como en el internacional en la fabricación y comercialización de envases flexibles.

#### **Misión:**

Ofrecer soluciones de envases flexibles de la mejor calidad y al más bajo costo, que protejan y conserven los productos de nuestros clientes durante su almacenamiento y transporte.

Organigrama de la empresa:



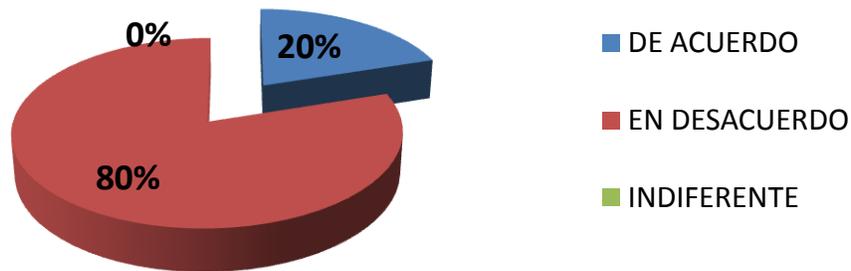
*Figura 1.* Organigrama Institucional de la empresa BIG BAG PERU S.A.C

### 3.1. Tablas y Figuras.

#### 3.1. Tablas y Gráficos.

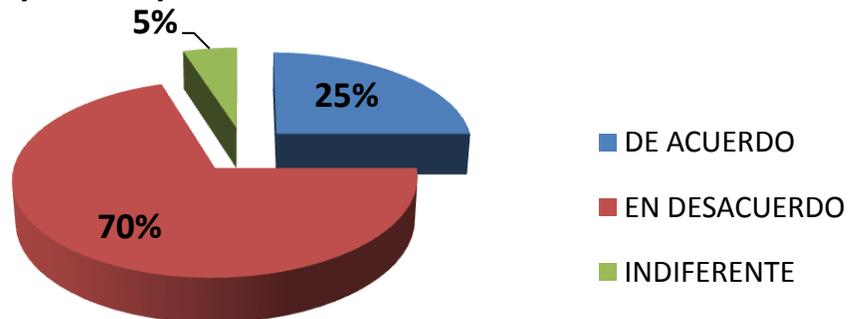
##### Variable Sistema de Control Interno

**1. ¿La empresa ejecuta algún proceso de control interno para el área de almacén?**



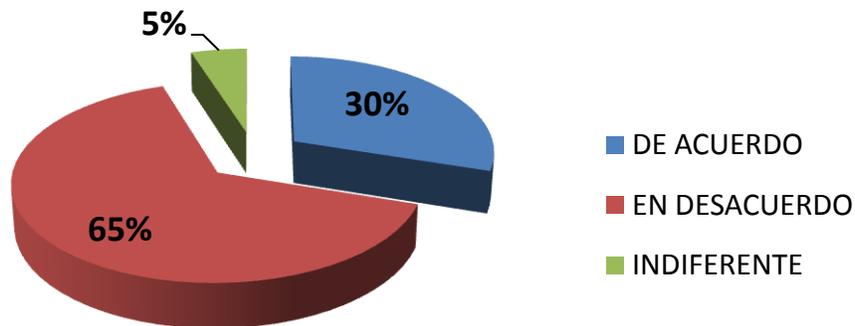
*Figura 2.* Del 100% de los encuestados se puede observar que el 80% está en desacuerdo de que la empresa ejecuta algún proceso de control interno para el área de almacén, y un 20% está de acuerdo.

**2. ¿El control interno de la empresa está orientado a la consecución de los objetivos de una o más áreas de la empresa, específicamente en el área de almacén?**



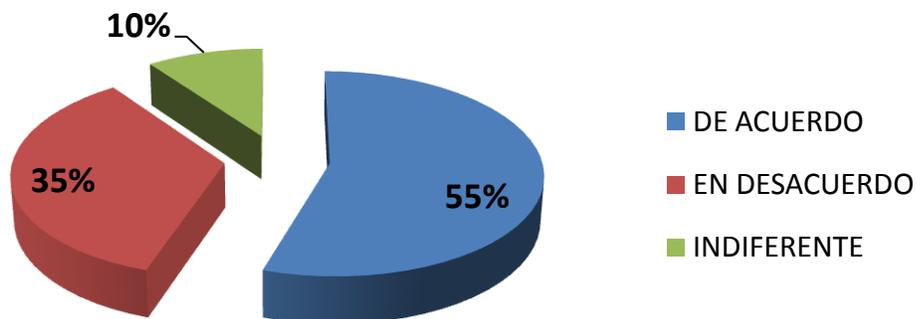
*Figura 3.* Del 100% de los encuestados se puede observar que el 70% está en desacuerdo que el control interno de la empresa está orientado a la consecución de los objetivos de una o más áreas de la empresa, específicamente en el área de almacén, un 25% está de acuerdo y un 5% es indiferente.

**3. ¿El control interno de la empresa se adapta a la estructura de la entidad, es decir es flexible para su aplicación en el área de almacén?**



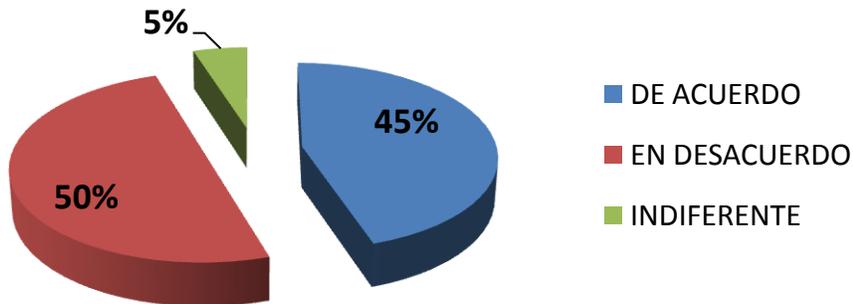
**Figura 4.** Del 100% de los encuestados el 65% está totalmente de acuerdo que el control interno de la empresa se adapta a la estructura de la entidad, es decir es flexible para su aplicación en el área de almacén, 30% está en desacuerdo y un 5% es indiferente.

**4. ¿El control interno de la empresa contempla objetivos operativos que hagan referencia a la efectividad y eficiencia del área de almacén?**



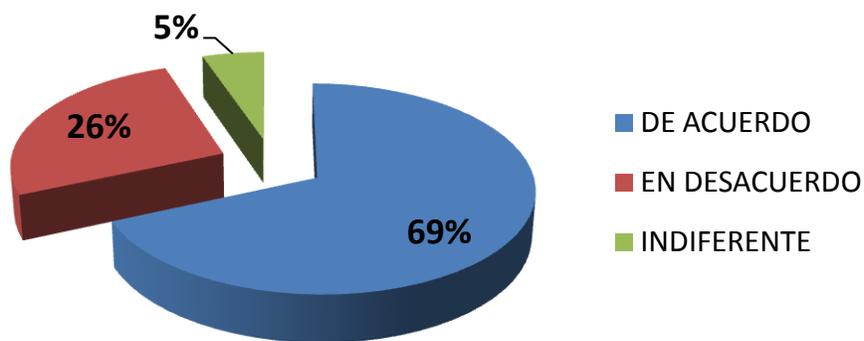
**Figura 5.** Del 100% de los encuestados el 55% está de acuerdo que el control interno de la empresa se adapta a la estructura de la entidad, es decir es flexible para su aplicación en el área de almacén, 35% está en

**5. ¿El control interno de la empresa contempla objetivos de cumplimiento que hagan referencia al acatamiento de los procedimientos a los que está sujeta el área de almacén?**



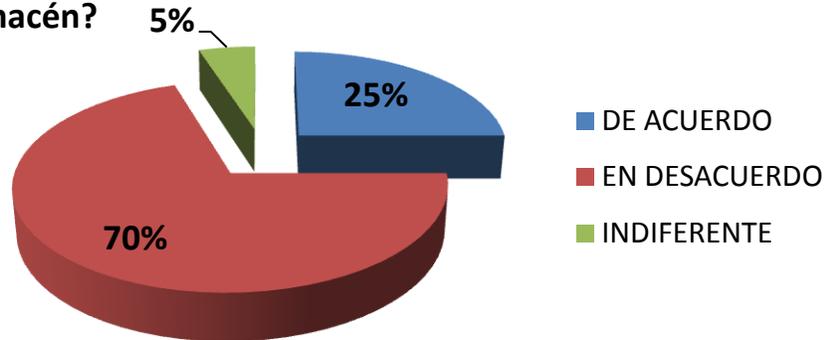
**Figura 6.** Del 100% de los encuestados el 63% está en total de acuerdo que el control interno de la empresa contempla objetivos operativos que hagan referencia a la efectividad y eficiencia del área de almacén, un 32% está en desacuerdo y un 5% es indiferente.

**6. ¿El control interno de la empresa contempla un proceso para identificar y evaluar los riesgos en el área de almacén como base para determinar cómo estos se gestionaran?**



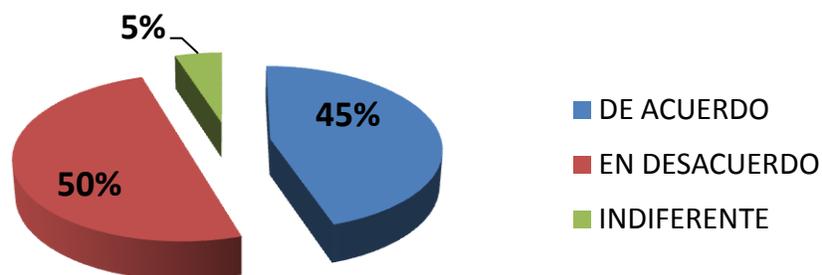
**Figura 7.** Del 100% de encuestados el 69% está en total de acuerdo que el control interno de la empresa contempla un proceso para identificar y evaluar los riesgos en el área de almacén como base para determinar cómo estos se gestionaran, un 26% está en desacuerdo y

**7. ¿Las actividades de control interno de la empresa se ejecutan en todos los niveles de la entidad y en las diferentes etapas de los procesos aplicados al área de almacén?**



**Figura 8.** Del 100% de los encuestados el 70% está en desacuerdo que las actividades de control interno de la empresa se ejecutan en todos los niveles de la entidad y en las diferentes etapas de los procesos aplicados al área de almacén, un 25% está de acuerdo y un 5% es indiferente.

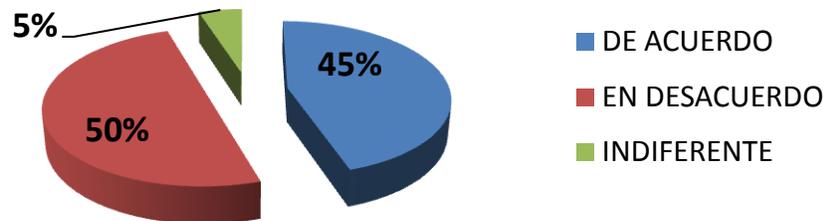
**8. ¿El control interno de la empresa establece actividades de supervisión continua al área de almacén, que permita comparar los resultados con los criterios establecidos por la gerencia para dicha área?**



**Figura 9.** Del 100% de los encuestados el 45% está de acuerdo que el control interno de la empresa establece actividades de supervisión continua al área de almacén, que permita comparar los resultados con los criterios establecidos por la gerencia para dicha área, un 45% está en desacuerdo y un 10% es indiferente.

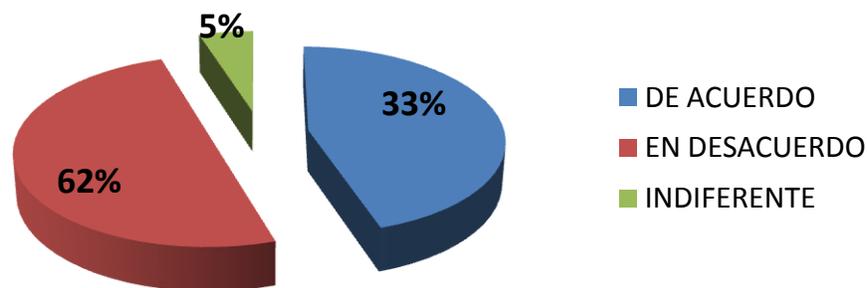
## Variable Control interno Área de Almacén

**1. ¿El área de almacén, cuenta con formatos de control de ingreso y salidas de productos de almacén?**



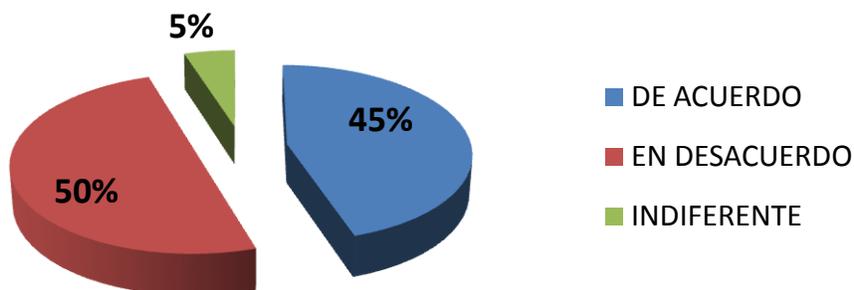
**Figura 10.** Del 100% de los encuestados el 100% está en total desacuerdo que el área de almacén, cuente con formatos de control de ingreso al almacén y salidas de productos de almacén.

**2. ¿El personal del área de almacén dispone en forma ordenada toda la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas?**



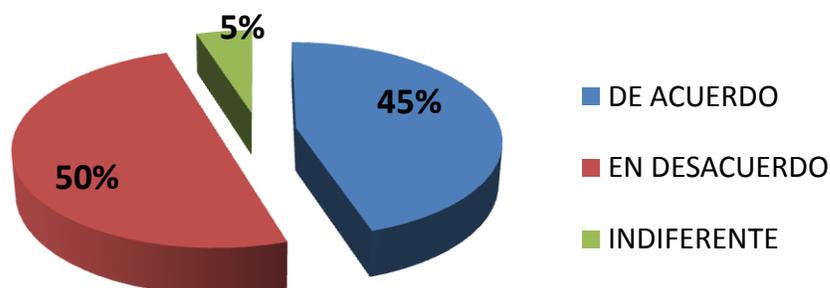
**Figura 11.** Del 100% de los encuestados el 62% está en desacuerdo que el personal del área de almacén dispone en forma ordenada toda la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas, un 33% está en

**3. ¿El personal del área de almacén sabe determinar los espacios, la distribución de las existencias, la configuración del almacén y la colocación de las existencias?**



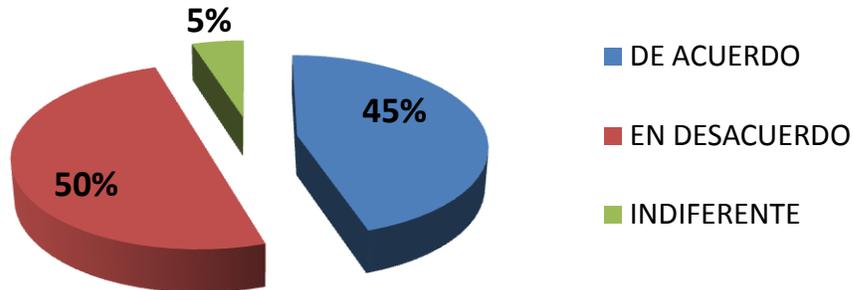
**Figura 12.** Del 100% de los encuestados, el 75% está en total desacuerdo que el área de almacén está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños, un 20% está de acuerdo y un 5% es indiferente.

**4. ¿El personal del área de almacén tiene en cuenta la selección del equipo, la política de remplazo de equipos, el procedimiento de levantamiento de pedidos y el almacenamiento y recuperación de existencias?**



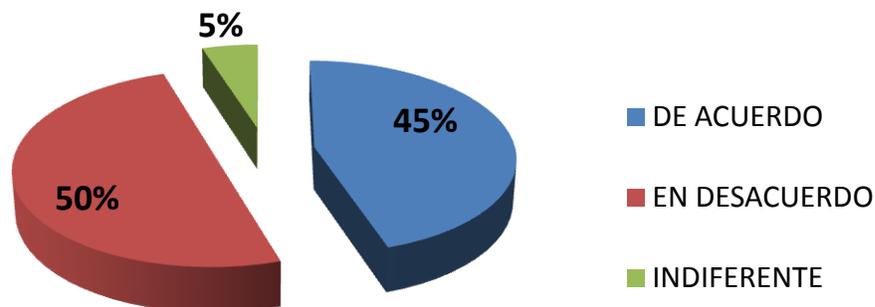
**Figura 13.** Del 100% de los encuestados el 45% está en desacuerdo que el personal del área de almacén cuenta con una base de datos que le permita lograr la recopilación y almacenamiento de la información; el análisis de los datos y el procedimiento de control y un 45% está de acuerdo y un 5% es indiferente.

**5. ¿El área de almacén está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños?**



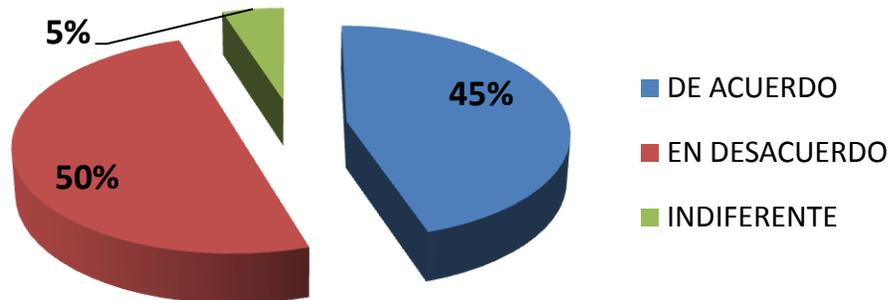
**Figura 14.** Del 100% de los encuestados el 70% está en desacuerdo que el control de mercaderías se lleva en un sistema computarizado, un 25% está de acuerdo y el 5% es indiferente.

**6. ¿El personal del área de almacén cuenta con una base de datos que le permita lograr la recopilación y almacenamiento de la información; el análisis de los datos y el procedimiento de control?**



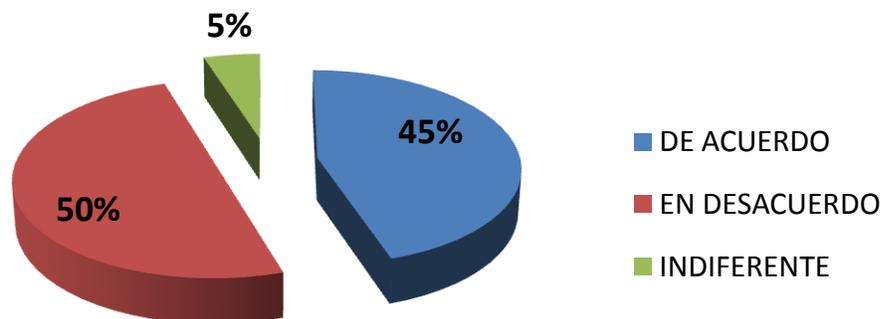
**Figura 15.** Del 100% de los encuestados el 70% está en total desacuerdo que el personal del área de almacén cuenta con una base de datos que le permita lograr la recopilación y almacenamiento de la información; el análisis de los datos y el procedimiento de control y un 25% está de acuerdo y un 5% es indiferente.

**7. ¿El control de mercaderías se lleva en un sistema computarizado?**



**Figura 16.** Del 100% de los encuestados el 80% está en desacuerdo que el control de mercaderías se lleva en un sistema computarizado, un 15% está de acuerdo y 5 % es indiferente.

**8. ¿El sistema actual reporta el saldo exacto de mercaderías?**



**Figura 17.** Del 100% de los encuestados el 50% está en desacuerdo que el sistema actual reporta el saldo exacto de mercaderías, un 45% está de acuerdo y un 5% es indiferente.

#### IV. DISCUSIÓN

Al analizar la situación actual del Sistema de Control Interno para mejorar el almacén con el que trabaja la empresa BIG BAG PERU S.A.C, los resultados demuestran que el 100% indica que la empresa no ejecuta algún proceso de control interno para el área de almacén, un 80% dice que la empresa no tiene un control interno que se adapte a la estructura de la entidad, es decir que sea flexible para su aplicación en el área de almacén.

Para Ibáñez (2015), “es un proceso ejecutado por el Consejo de directores; la administración y todo el personal de la entidad; diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de la empresa”. (Pag 17).

En las empresas privadas el control interno es considerado como uno de los componentes indispensables, debida a sus recomendaciones con claridad en las múltiples operaciones, y el fiel cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. (Ramón Ruffner, 2015, pág. 80).

El área de almacén de la empresa BIG BAG PERU S.A.C., los resultados muestran que el 80% de los encuestados está en total desacuerdo que el área de almacén, tenga controles de ingreso y salidas de productos. También mencionan que el área de almacén este diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños.

Para Anaya (2016) “La gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material.

Chackelson, Santos y Errasti (2013). En su artículo “Herramienta para asistir el proceso de diseño de almacenes: desarrollo y validación, manifiestan que el diseño de almacenes es una tarea altamente compleja, debido tanto al gran número de alternativas como a la fuerte interacción de los factores involucrados.

## PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA:

### “Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias de la empresa Big Bag Perú S.A.C - 2018”

Con el diagnóstico y la discusión expuesta en las páginas anteriores, proponemos un nuevo sistema de control interno para así mejorar tanto el aspecto operativo y el administrativo del área de almacén.

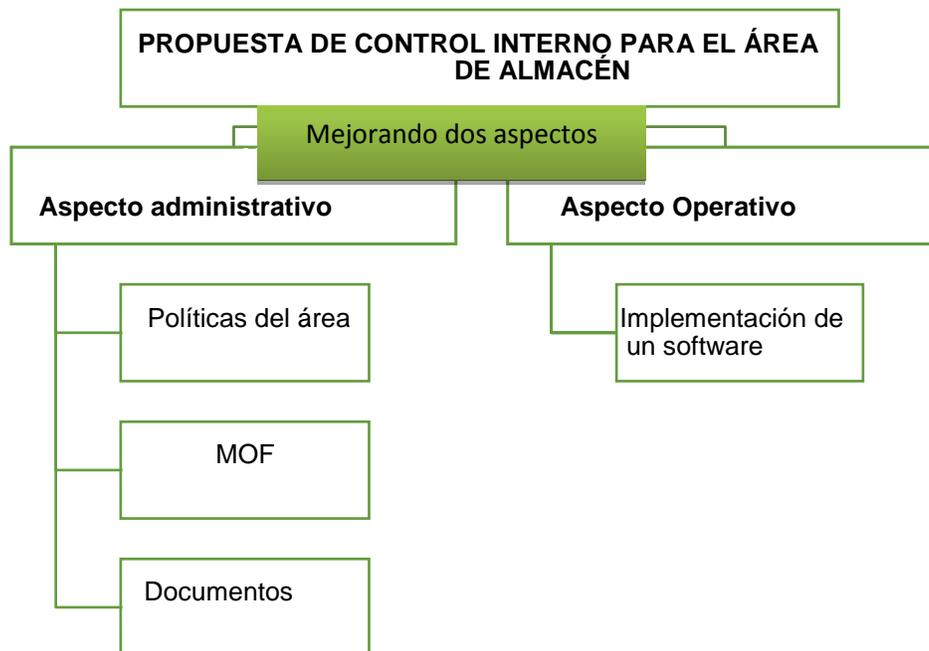


Figura N° 18. Aspecto administrativo y operativo de la propuesta del sistema de control

## A. Aspecto Administrativo

En la parte administrativa, se propone implementar y mejorar la parte de la gestión del pedido, almacenamiento y recepción de las existencias del almacén:

### A.1. Políticas del área.

MANUAL DE POLÍTICAS	
ÁREA RESPONSABLE:	ALMACÉN
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. El Almacén debe cumplir con la función de abastecimiento permanente a todas las áreas de la empresa conforme a los procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos.</li><li>2. En caso de ausencia del Jefe de Almacén, el asistente de almacén, suplirá momentáneamente su ausencia.</li><li>3. Los procedimientos deberán de ejecutarse en sistemas electrónicos, a efecto de lograr la automatización de los procesos y sustituir formatos impresos y sellos.</li><li>4. Toda la documentación relativa al pedido, recepción y despacho de existencias, deberá mantenerse en custodia en forma ordenada, sistematizada, en buen estado, legible y sin tachaduras.</li><li>5. Durante la estadía de las existencias en el almacén, se deberá garantizar su integridad física, funcional y conservación.</li><li>6. Todo tipo de movimiento de existencias del Almacén será documentado, señalando la descripción, cantidad, codificación.</li><li>7. Si las existencias llegan en las mal estado, deterioradas o no son los que se solicitaron, se devolverán a la sede central.</li><li>8. Cada trabajador de Almacén, se basará en realizar sus funciones, tal y como lo explica el MOF.</li><li>9. Se deberá impedir la entrada a las áreas restringidas de los almacenes, a personas ajenas a las mismas.</li><li>10. El área de almacén será responsable de actualizar los kardex mediante el registro oportuno de entradas y salidas de existencias, en el sistema informático.</li><li>11. Los saldos del kárdex, deben ser consistentes con los saldos de los inventarios físicos.</li><li>12. EL inventario físico de Almacén, se deberá realizar una vez por mes en estricto apego a la normativa vigente.</li></ol>	

**Fuente: Elaboración propia**

## A.2. MOF

### Manual de organización y funciones del área de almacén.

#### 1. Manual de organización y funciones.

Tabla N° 3. Cargos de los profesionales propuestos a elaborar en el área de almacén.

N° de Orden	Denominación de la unidad orgánica	Cargo Estructural	Total
01	Área de Almacén	Jefe de Almacén	1
02		Asistente de almacén	1
03		Secretaria	1

Fuente: Elaboración Propia.

#### Organigrama del Área de Almacén.

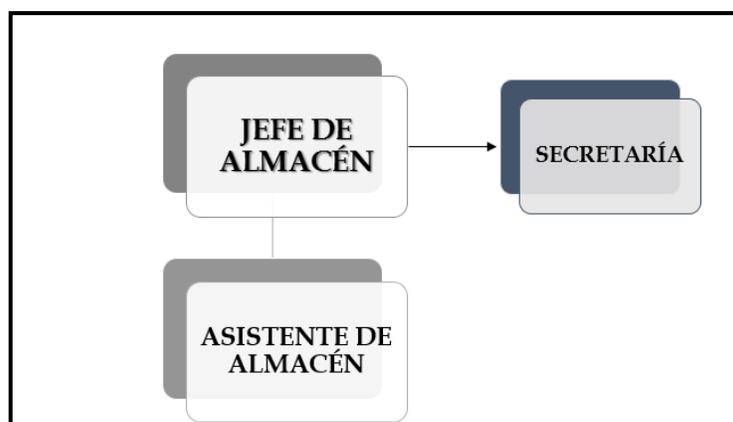


Figura N° 19. Organigrama propuesto para el área de almacén de la empresa Big Bag Perú S.A.C

Tabla N° 4. *Requisitos mínimos y funciones del jefe de almacén.*

<b>Denominación de la unidad orgánica :</b> Almacén	
<b>Cargo Estructura:</b> Jefe de Almacén	<b>N° de Orden:</b> 01
<p><b>RELACIONES DEL CARGO</b></p> <p>- <b>Relaciones Internas:</b></p> <p><u>Relación de Dependencia</u> Orgánicamente depende del Gerente General.</p> <p><u>Relación de autoridad</u> Tiene mando directo sobre el personal asignado al Departamento de Almacén, Técnico Auxiliar y secretaria.</p> <p><u>Relaciones de Coordinación</u> Tiene relación de coordinación con el personal de las otras áreas.</p> <p><b>REQUISITOS MÍNIMOS</b></p> <p>- <b>Educación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de Contador.</li> <li>• Capacitación especializada es manejo de inventarios.</li> </ul> <p>- <b>Experiencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia mínima de (02) años en el manejo de las existencias en el área de almacén.</li> </ul> <p><b>CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de Liderazgo</li> <li>- Capacidad de Expresión, síntesis, redacción, análisis y de organización.</li> <li>- Habilidad para trabajar en equipo y bajo presión.</li> <li>- Manejo de sistemas informáticos.</li> <li>- Habilidad para tolerancia al estrés.</li> <li>- Valores: Honestidad, responsabilidad, puntualidad.</li> </ul> <p><b>FUNCIONES DEL CARGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar la conformidad de las actividades de su equipo de trabajo.</li> <li>- Firmar todos los documentos relacionados con la autorización y gestión de las entradas y salidas de las existencias, para así dar conformidad del hecho realizado.</li> <li>- Realizar mensualmente el control de las existencias</li> <li>- Supervisar que el uso del kárdex y método utilizado en las existencias, sea el correcto.</li> </ul>	

*Fuente:* Elaboración Propia.

Tabla N° 5. *Requisitos mínimos y funciones del Asistente de almacén.*

<b>Denominación de la unidad orgánica :</b> Almacén	
<b>Cargo Estructura:</b> Asistente de Almacén	<b>N° de Orden:</b> 01
<p><b>RELACIONES DEL CARGO</b></p> <p>- <b>Relaciones Internas:</b></p> <p><u>Relación de Dependencia</u> Orgánicamente depende directamente del Jefe del Departamento de Almacén y reporta el cumplimiento de sus funciones.</p> <p><u>Relaciones de Coordinación</u> Tiene relación de coordinación con el personal de las otras áreas. Todo ello para intercambio de información o abastecimiento de medicamentos.</p> <p><b>REQUISITOS MÍNIMOS</b></p> <p>- <b>Educación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios de Contabilidad.</li> </ul> <p>- <b>Experiencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia mínima de (01) años en el manejo de las existencias en el área de almacén.</li> </ul> <p><b>CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de Liderazgo</li> <li>- Capacidad de Expresión, síntesis, redacción, análisis y de organización.</li> <li>- Habilidad para trabajar en equipo y bajo presión.</li> <li>- Manejo de sistemas informáticos.</li> <li>- Valores: Honestidad, responsabilidad, puntualidad.</li> </ul> <p><b>FUNCIONES DEL CARGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyar en el control permanente de las existencias.</li> <li>- Verificar que la documentación de la entrada y salida de las existencias sea la correcta y necesaria.</li> <li>- Apoyar en la realización de los kárdex de cada uno de los medicamentos.</li> <li>- Registro de las entradas y salidas.</li> <li>- Realizar una vez por mes el conteo (inventario), para ver si es igual a los saldos del sistema.</li> <li>- Apoyar en la recepción de las existencias.</li> </ul>	

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 6. *Requisitos mínimos y funciones de la secretaria.*

<b>Denominación de la unidad orgánica :</b> Almacén	
<b>Cargo Estructura:</b> Secretaria	<b>N° de Orden:</b> 01
<p><b>RELACIONES DEL CARGO</b></p> <p>- <b>Relaciones Internas:</b></p> <p><u>Relación de Dependencia</u> Orgánicamente depende directamente del Jefe del Departamento de Almacén y reporta el cumplimiento de sus funciones.</p> <p><u>Relaciones de Coordinación</u> Tiene relación de coordinación con el personal de las otras áreas de la Sanidad, como farmacia, etc., así como la dependencia de Jaén. Todo ello para intercambio de información o abastecimiento de medicamentos.</p> <p><b>REQUISITOS MÍNIMOS</b></p> <p>- <b>Educación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios en secretariado y saber utilizar Word, Excel, así como redactar documentos e informes.</li> </ul> <p>- <b>Experiencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia mínima de (01) años en labores secretariales en áreas asistenciales.</li> </ul> <p><b>CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de Liderazgo</li> <li>- Capacidad de Expresión, síntesis, redacción, análisis y de organización.</li> <li>- Habilidad para trabajar en equipo y bajo presión.</li> <li>- Manejo de sistemas informáticos.</li> <li>- Habilidad para tolerancia al estrés.</li> <li>- Valores: Honestidad, responsabilidad, puntualidad.</li> </ul> <p><b>FUNCIONES DEL CARGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redactar los documentos que serán firmados por el jefe del área.</li> <li>- Recepcionar los documentos que llegan al área de almacén.</li> <li>- Llevar un orden de la documentación respectiva de cada periodo.</li> <li>- Distribuir la documentación.</li> <li>- Archivar la documentación</li> <li>- Debe actuar con principios de confidencialidad.</li> <li>- Otras funciones que le asigne su jefe inmediato.</li> </ul>	

*Fuente:* Elaboración Propia.

### A.3. DOCUMENTOS-

Para un mejor control interno en el área de almacén, se propone establecer los documentos que deberán intervenir en la entrada y salida de la mercadería en cada uno de los procesos operativos en el área.

#### **Pedido de medicamentos.**

- **Requerimiento:** Es el documento, por el cual se piden mercadería, en el cual constan el tipo de mercadería, la unidad de medida y la necesidad mensual. Este requerimiento también será de forma virtual, pero se imprimirá para ser firmado por el jefe del área, para dar conformidad del hecho. Además, será almacenada en un pìner para cualquier trámite y/o verificación a futuro.

#### **Recepción de existencias.**

- **Acta de entrega:** Documento que envía el Jefe de Almacén, detallando todos los existencias enviados a la sede de Chiclayo, por medio de la empresa de transportes
- **Guía de remisión:** Es un documento que emitirá la empresa de transportes, mediante el cual se sustenta el traslado de bienes.
- **Requerimiento:** Interviene nuevamente este documento, pues mediante él se podrá dar conformidad que los productos solicitados sean los recepcionados.
- **Informe de recepción y conformidad:** Mediante este documento, se podrá dar conformidad de que los productos recepcionados hayan sido los correctos.

#### **Despacho de existencias.**

- **Petitorio de medicamentos:** Este será un documento que será impreso y también estará almacenado en el sistema.
- **Kárdex:** Es un documento que será sistematizado, por medio de éste podremos ver las entradas, salidas y saldos de cada uno de los productos que se tiene en almacén.

## **B. ASPECTO OPERATIVO.**

### **B.1. Implementación de un Software.**

Un de las causas principales de la falta de un buen control interno en el área de almacén, es la falta de actualización en el registro de la contabilidad de las existencias.

Es por ello que proponemos lo siguiente:

La instalación de un sistema que no sólo sea utilizado por el área de almacén, sino que se encuentre enlazado con las diferentes áreas de la empresa.

El sistema que se implementará permitirá lo siguiente:

- Elaborar el kárdex de cada producto mediante el método PEPS, y a la vez este kárdex podrá ser visualizado por las áreas que abastece para que así estos puedan hacer sus pedidos de acuerdo a los saldos con los que cuenta el almacén.
- Contar con un stock máximo y mínimo de los pedidos.
- Cuando los productos estén próximos a sus saldos mínimos, el sistema deberá dar aviso, para así poder hacer el requerimiento necesario.
- Permitirá un registro de productos más detallado y más práctico.
- Guardar la información mucho más segura y bajo la responsabilidad del jefe de almacén, para poder manejar datos verdaderos.
- Ahorro de tiempo y facilidad en las operaciones realizadas por el área.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones.

Al diagnosticar el sistema de control interno que aplica la empresa BIG BAG S.A.C, se pudo determinar que la empresa no emplea ningún sistema de control interno que proporcione una seguridad razonable considerando los objetivos de la empresa. No se aplican medidas correctivas que permitan ejecutar sus controles de acuerdo a lo planificado. No cuenta con ningún plan, política, normas, procedimientos para prevenir posibles riesgos que afecten a la empresa.

Se Identificaron las deficiencias en el almacén de la empresa., como son; la empresa no cuenta con formatos de control de ingreso y salidas de productos de almacén, el personal de almacén no dispone en forma ordenada todo la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas, el área de almacén no está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños, el personal del área de almacén no cuenta con una base de datos que le permita lograr la recopilación y almacenamiento de la información; el análisis de los datos y el procedimiento de control, el control de mercaderías no se lleva en un sistema computarizado.

No posee ningún sistema de control interno que permita mejorar el área de almacén en la empresa BIG BAG PERU S.A.C.; asimismo, no tiene en cuenta las acciones a tomar por el personal que custodia el área de almacén de la empresa.

## **5.2. Recomendaciones.**

La empresa Inversiones BIG BAG PERU S.A.C., debe contar con un sistema de control interno que proporcione una seguridad razonable a la empresa, teniendo en cuenta los objetivos de la empresa. Se deben aplicar medidas correctivas que permitan ejecutar sus controles de acuerdo a lo planificado. Debe contar con planes, políticas, normas, procedimientos para garantizar cualquier anomalía que afecten a la organización.

El área de almacén de la empresa BIG BAG PERU S.A.C., debe controlar sus almacenes con papeles de control de ingreso y salidas de mercancía del almacén, el personal de almacén debe disponer en forma ordenada todo la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas, el área de almacén debe estar diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños, el personal del área de almacén debe contar con información computarizada que le permita lograr la recopilación y almacenamiento de datos, para asegurar el control.

Al no existir ningún sistema de control interno que permita mejorar el área de almacén en la empresa materia de estudio se propone lo siguiente:

Establecer acciones y/o actividades de procesamiento de métodos, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a la empresa.

El control de inventarios debe ser adaptable a la estructura de la empresa. Aplicar medidas correctivas, de manera que la ejecución del control de inventarios se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

#### IV. REFERENCIAS.

- Arzani L. y Cardoso R. (2016). *La Gestión Financiera de corto plazo y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Distribuidora Mercurio S.A., Trujillo – 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo. Disponible en <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9782/Arzani%20Lezcano%20Sergio%20Paulo%20%20Cardoso%20Rodr%C3%ADguez%20Manuel%20Pavel.pdf?sequence>
- Barrero M. (2017). *La importancia de medir la rentabilidad*. Argentina. Barrero & Larroude Disponible <http://www.barrerolarroude.com.ar/articulo/La-importancia-de-medir-la-rentabilidad/101>
- Carbajal M. y León R. (2014x). *Control Interno del Efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. Para el Año 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Disponible en [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/331/1/carbajal\\_marita\\_control\\_interno\\_gestion\\_financiera.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/331/1/carbajal_marita_control_interno_gestion_financiera.pdf)
- Díaz M. (2015). *El Control interno en las Organizaciones*. Lima, Perú Disponible [http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17942/170420\\_2015.pdf](http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17942/170420_2015.pdf)
- Díaz S. J. (2014). *Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Disponible en [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/753/diaz\\_ericka.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/753/diaz_ericka.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Herrera E. (2014). *“Tutoría de la Investigación Científica”*. Quito – Ecuador: Diemerino Editores. Disponible en <http://biblioteca.casadelacultura.gob.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=18937>
- Gestión (2016). *Empresas productoras en el departamento de Lambayeque* Disponible <https://gestion.pe/buscar/?query=%C3%A1rea+de+producci%C3%B3n&category=gestion&sort=desc&type=&from=2017-12-06&until=2017-12-06&page=2>
- Ramón R. (2016). *El Control interno en las empresas Privadas*. Lima, Perú: Quipukamayoc. Disponible de <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>
- Ríos L. (2017). *El Control Interno y su influencia en la gestión económica y financiera de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Corporación Agurto E.I.R.L* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de los Ángeles. Chimbote. Disponible en [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1879/CONTROL\\_INTE\\_RNO\\_GESTION\\_ECONOMICA\\_RIOS\\_MACEDO\\_LELIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1879/CONTROL_INTE_RNO_GESTION_ECONOMICA_RIOS_MACEDO_LELIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera D. (2015). *Importancia del control interno en los negocios*. Colombia. Disponible: <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Vera A. y Vizúete C. (2016). *Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ* (Tesis de pregrado). Universidad Estatal el Milagro. Ecuador. Disponible en <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/1681>
- Vilca N. L. (2015). *El Control Interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de Servicios Turísticos en Lima Metropolitana*. (Tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres. Lima. Disponible en [http://repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/574/3/vilca\\_lp.pdf](http://repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/574/3/vilca_lp.pdf)

## V. ANEXOS.

### **Instrumento:**

#### **Cuestionario N° 1.**

Estimado Sr.(a) mi nombre es Yeraldine Lizet Chávez Vílchez, alumna de la universidad César Vallejo y me encuentro realizando mi trabajo de Investigación titulado: “Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar el Almacén de la empresa Inversiones Monarks SAC., Jaén – 2018”, por ello es necesario aplicar el presente cuestionario el cual ha sido elaborado con la finalidad de medir la variable Sistema de Control Interno, se le solicita marcar con la debida sinceridad cuya reserva es primordial para la investigadora, debe leer cuidadosamente cada ítem y marcar con un aspa una casilla, teniendo en cuenta la siguiente escala:

A (De acuerdo)	= 3
D (En Desacuerdo)	= 2
I (Indiferente)	= 1

		A	D	I
1	¿La empresa ejecuta algún proceso de control interno para el área de almacén?			
2	¿El control interno de la empresa está orientado a la consecución de los objetivos de una o más áreas de la empresa, específicamente en el área de almacén?			
3	¿El control interno de la empresa se adapta a la estructura de la entidad, es decir es flexible para su aplicación en el área de almacén?			
4	¿El control interno de la empresa contempla objetivos operativos que hagan referencia a la efectividad y eficiencia del área de almacén?			
5	¿El control interno de la empresa contempla objetivos de cumplimiento que hagan referencia al acatamiento de los procedimientos a los que está sujeta el área de almacén?			
6	¿El control interno de la empresa contempla un proceso para identificar y evaluar los riesgos en el área de almacén como base para determinar cómo estos se gestionaran?			
7	¿Las actividades de control interno de la empresa se ejecutan en todos los niveles de la entidad y en las diferentes etapas de los procesos aplicados al área de almacén?			
8	¿El control interno de la empresa establece actividades de supervisión continua al área de almacén, que permita comparar los resultados con los criterios establecidos por la gerencia para dicha área?			

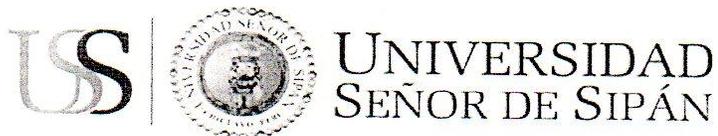
## **Cuestionario N° 2**

Estimado Sr.(a) mi nombre es Yeraldine Lizet Chávez Vílchez, alumna de la universidad César Vallejo y me encuentro realizando mi trabajo de Investigación titulado: “Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar el Almacén de la empresa Inversiones Monarks SAC., Jaén – 2018”, por ello es necesario aplicar el presente cuestionario el cual ha sido elaborado con la finalidad de medir la variable Sistema de Control Interno, se le solicita marcar con la debida sinceridad cuya reserva es primordial para la investigadora, debe leer cuidadosamente cada ítem y marcar con un aspa una casilla, teniendo en cuenta la siguiente escala:

A (De acuerdo)	= 3
D (En Desacuerdo)	= 2
I (Indiferente)	= 1

		A	D	I
1	¿El área de almacén, cuenta con formatos de control de ingreso y salidas de productos de almacén?			
2	¿El personal del área de almacén dispone en forma ordenada toda la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas?			
3	¿El personal del área de almacén sabe determinar los espacios, la distribución de las existencias, la configuración del almacén y la colocación de las existencias?			
4	¿El personal del área de almacén tiene en cuenta la selección del equipo, la política de remplazo de equipos, el procedimiento de levantamiento de pedidos y el almacenamiento y recuperación de existencias?			
5	¿El área de almacén está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños?			
6	¿El personal del área de almacén cuenta con una base de datos que le permita lograr la recopilación y almacenamiento de la información; el análisis de los datos y el procedimiento de control?			
7	¿El control de mercaderías se lleva en un sistema computarizado?			
8	¿El sistema actual reporta el saldo exacto de mercaderías?			

## **Anexos**



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CONTABILIDAD  
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	EDUARDO ANDRADE GUIKAREY
2. ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION - CONTABILIDAD
3. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAESTRIA
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	14 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	CONOCE BIEN TURISMO Y VIAJES SAC
6. CARGO	GERENTE COMERCIAL
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>	
Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar el área de almacén de la empresa Big Bag Perú Sac Chiclayo, 2019	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Bustamante Fustamante Silvia Magaly
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario modelo SERVQUAL
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Proponer un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa BIG BAG PERU S.A.C., en la ciudad de Chiclayo, durante el año 2019.

<p><b>D. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 16 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluara mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalia a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>7. FIRMA Y DNI</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: right;">16786997</p>	
<p><b>8. INSTRUCCIONES</b></p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p><b>9. PREGUNTAS</b></p>	
<p>1. ¿La empresa ejecuta algún proceso de control interno para el área de almacén?</p>	<p style="text-align: center;">A (X)                  D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿El control interno de la empresa está orientado a la consecución de los objetivos de una o más áreas de la empresa, específicamente en el área de almacén?</p>	<p style="text-align: center;">A (X)                  D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿El control interno de la empresa se adapta a la estructura de la entidad, es decir es flexible para su aplicación en el área de almacén?</p>	<p style="text-align: center;">A (X)                  D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>4. ¿El control interno de la empresa contempla objetivos operativos que hagan referencia a la efectividad y eficiencia del área de almacén?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿El control interno de la empresa contempla objetivos de cumplimiento que hagan referencia al acatamiento de los procedimientos a los que está sujeta el área de almacén?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿El control interno de la empresa contempla un proceso para identificar y evaluar los riesgos en el área de almacén como base para determinar cómo estos se gestionaran?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Las actividades de control interno de la empresa se ejecutan en todos los niveles de la entidad y en las diferentes etapas de los procesos aplicados al área de almacén?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿El control interno de la empresa establece actividades de supervisión continua al área de almacén, que permita comparar los resultados con los criterios establecidos por la gerencia para dicha área?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿El área de almacén, cuenta con formatos de control de ingreso y salidas de productos de almacén?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿El personal del área de almacén dispone en forma ordenada toda la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>11. ¿El personal del área de almacén sabe determinar los espacios, la distribución de las existencias, la configuración del almacén y la colocación de las existencias?</p>	<p style="text-align: center;">A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>
<p>12. ¿El personal del área de almacén tiene en cuenta la selección del equipo, la política de remplazo de equipos, el procedimiento de levantamiento de pedidos y el almacenamiento y recuperación de existencias?</p>	<p style="text-align: center;">A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>
<p>13. ¿El área de almacén está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños?</p>	<p style="text-align: center;">A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>
<p>14. ¿El personal del área de almacén cuenta con una base de datos que le permita lograr la recopilación y almacenamiento de la información; el análisis de los datos y el procedimiento de control?</p>	<p style="text-align: center;">A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>
<p>15. ¿El control de mercaderías se lleva en un sistema computarizado?</p>	<p style="text-align: center;">A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>
<p>16. ¿El sistema actual reporta el saldo exacto de mercaderías?</p>	<p style="text-align: center;">A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA: <u>80</u> N° TD: _____
<b>COMENTARIOS GENERALES:</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>	

Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar el área de almacén de la empresa Big Bag Peru S.A.C. Chiclayo, 2019

<b>A. NOMBRE DE LOS TESTISTAS</b>	Beatriz Patricia Salva Magaly
<b>B. INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario modelo SEP VQUAL
<b>C. OBJETO DEL INSTRUMENTO</b>	Proponer un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa BIG BAG PERU S.A.C. en la ciudad de Chiclayo durante el año 2019.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE CONTABILIDAD  
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Roberto Andrés Yep Burga
2. ESPECIALIDAD	Contador
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	20 Años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Estudio Jurídico Contable Roberto Yep y Asociados
6. CARGO	Contador General
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar el área de almacén de la empresa Big Bag Perú Sac Chiclayo, 2019	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Bustamante Fustamante Silvia Magaly
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario modelo SERVQUAL
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Proponer un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa BIG BAG PERU S.A.C., en la ciudad de Chiclayo, durante el año 2019.

<p><b>D. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 16 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluara mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>7. FIRMA Y DNI</b></p> <div style="text-align: center;">  </div>	
<p><b>8. INSTRUCCIONES</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Dr. CPC Roberto A. Yep Burga</b> 76696020</p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p><b>9. PREGUNTAS</b></p>	
<p>1. ¿La empresa ejecuta algún proceso de control interno para el área de almacén?</p>	<p style="text-align: right;">A (X)                  D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>2. ¿El control interno de la empresa está orientado a la consecución de los objetivos de una o más áreas de la empresa, específicamente en el área de almacén?</p>	<p style="text-align: right;">A (X)                  D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>3. ¿El control interno de la empresa se adapta a la estructura de la entidad, es decir es flexible para su aplicación en el área de almacén?</p>	<p style="text-align: right;">A (X)                  D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

<p>4. ¿El control interno de la empresa contempla objetivos operativos que hagan referencia a la efectividad y eficiencia del área de almacén?</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿El control interno de la empresa contempla objetivos de cumplimiento que hagan referencia al acatamiento de los procedimientos a los que está sujeta el área de almacén?</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿El control interno de la empresa contempla un proceso para identificar y evaluar los riesgos en el área de almacén como base para determinar cómo estos se gestionaran?</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Las actividades de control interno de la empresa se ejecutan en todos los niveles de la entidad y en las diferentes etapas de los procesos aplicados al área de almacén?</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿El control interno de la empresa establece actividades de supervisión continua al área de almacén, que permita comparar los resultados con los criterios establecidos por la gerencia para dicha área?</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿El área de almacén, cuenta con formatos de control de ingreso y salidas de productos de almacén?</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿El personal del área de almacén dispone en forma ordenada toda la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas?</p>	<p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>11. ¿El personal del área de almacén sabe determinar los espacios, la distribución de las existencias, la configuración del almacén y la colocación de las existencias?</p>	<p style="text-align: center;">A ( X )                  D (   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>
<p>12. ¿El personal del área de almacén tiene en cuenta la selección del equipo, la política de remplazo de equipos, el procedimiento de levantamiento de pedidos y el almacenamiento y recuperación de existencias?</p>	<p style="text-align: center;">A ( X )                  D (   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>
<p>13. ¿El área de almacén está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños?</p>	<p style="text-align: center;">A (   )                  D ( X )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>
<p>14. ¿El personal del área de almacén cuenta con una base de datos que le permita lograr la recopilación y almacenamiento de la información; el análisis de los datos y el procedimiento de control?</p>	<p style="text-align: center;">A ( X )                  D (   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>
<p>15. ¿El control de mercaderías se lleva en un sistema computarizado?</p>	<p style="text-align: center;">A ( X )                  D (   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>
<p>16. ¿El sistema actual reporta el saldo exacto de mercaderías?</p>	<p style="text-align: center;">A ( X )                  D (   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA: <u>75</u> N° TD: _____
<b>COMENTARIOS GENERALES:</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>	

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**  
**CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	LUIS ALBERTO CRUZ MENDOZA
2. ESPECIALIDAD	TRIBUTACIÓN
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	DOCTORADO
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	07 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS
6. CARGO	DOCENTE TIEMPO PARCIAL
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b> Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar el área de almacén de la empresa Big Bag Perú Sac Chiclayo, 2019	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Bustamante Fustamante Silvia Magaly
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario modelo SERVQUAL
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Proponer un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa BIG BAG PERU S.A.C., en la ciudad de Chiclayo, durante el año 2019.

<p><b>D. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 16 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluara mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalia a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>7. FIRMA Y DNI</b></p> <div style="text-align: center;">   <small>DR. LUIS CRUZ MENDOZA MAT. 02-2812</small>  <b>CPC. Luis A. Cruz Mendoza</b>  <small>MAT. 02-2812</small> </div>	
<p><b>8. INSTRUCCIONES</b></p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p><b>9. PREGUNTAS</b></p>	
<p>1. ¿La empresa ejecuta algún proceso de control interno para el área de almacén?</p>	<p style="text-align: right;">A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>
<p>2. ¿El control interno de la empresa está orientado a la consecución de los objetivos de una o más áreas de la empresa, específicamente en el área de almacén?</p>	<p style="text-align: right;">A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>
<p>3. ¿El control interno de la empresa se adapta a la estructura de la entidad, es decir es flexible para su aplicación en el área de almacén?</p>	<p style="text-align: right;">A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____          _____          _____</p>

<p>4. ¿El control interno de la empresa contempla objetivos operativos que hagan referencia a la efectividad y eficiencia del área de almacén?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿El control interno de la empresa contempla objetivos de cumplimiento que hagan referencia al acatamiento de los procedimientos a los que está sujeta el área de almacén?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿El control interno de la empresa contempla un proceso para identificar y evaluar los riesgos en el área de almacén como base para determinar cómo estos se gestionaran?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Las actividades de control interno de la empresa se ejecutan en todos los niveles de la entidad y en las diferentes etapas de los procesos aplicados al área de almacén?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿El control interno de la empresa establece actividades de supervisión continua al área de almacén, que permita comparar los resultados con los criterios establecidos por la gerencia para dicha área?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿El área de almacén, cuenta con formatos de control de ingreso y salidas de productos de almacén?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿El personal del área de almacén dispone en forma ordenada toda la mercadería de manera que se tenga fácil acceso a éstas?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>11. ¿El personal del área de almacén sabe determinar los espacios, la distribución de las existencias, la configuración del almacén y la colocación de las existencias?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿El personal del área de almacén tiene en cuenta la selección del equipo, la política de remplazo de equipos, el procedimiento de levantamiento de pedidos y el almacenamiento y recuperación de existencias?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿El área de almacén está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección por pérdida y daños?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿El personal del área de almacén cuenta con una base de datos que le permita lograr la recopilación y almacenamiento de la información; el análisis de los datos y el procedimiento de control?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿El control de mercaderías se lleva en un sistema computarizado?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿El sistema actual reporta el saldo exacto de mercaderías?</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA: <u>80</u> N° TD: _____
<b>COMENTARIOS GENERALES:</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>	