

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE BACHILLER EN CONTABILIDAD

Autor (es):

Serrano Culquipoma Anali

Asesor:

Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

Línea de Investigación: Gestión Empresarial y Emprendimiento

> Pimentel – Perú 2020

CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018

Serrano Culquipoma Anali

Dedicatoria

A Dios todo por darme el don de la perseverancia para alcanzar mi meta, y por brindarme una vida llena de aprendizajes; experiencias y sobre todo de felicidad, con éxito al desarrollar el presente trabajo de investigación.

Este Proyecto de investigación está dedicada a mí padre por su amor, trabajo, sacrificio, por llenar mi vida con sus valiosos consejos en todos estos años de estudio y por haberme brindado su apoyo incondicional en todo momento, contribuyendo a que se haga realidad este trabajo de investigación.

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por guiarme en el camino fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito, a la Institución de la Zona de Trabajo y Promoción del Empleo; por brindarme oportunidad de realizar proyecto mi investigación, su colaboración y ayuda en la realización mi proyecto de investigación, A la universidad, a mi asesor y A todos los maestros que formaron parte de mi formación profesional.

Mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para mí, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Por último, quiero agradecer a mi familia, en especial a mis padres, que quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y mi constante motivación, muchas gracias por su paciencia y comprensión, y sobre todo por su amor.

Resumen

La importancia hoy en día de gestionar de manera correcta el control interno de un área en

la empresa ha evidenciado las falencias que se han observado en la investigación presente

realizada en la Zona de Trabajo en el área de Almacén. El objetivo fue definir los elementos

del control interno para el almacén en la organización ya mencionada. Para ello se ha tomado

una muestra de 15 colaboradores del área a quienes se les aplicó una encuesta bajo la escala

de Likert. El estudio ha sido de tipo descriptivo, cuantitativo, no experimental y transversal.

Los resultados han mostrado que las dimensiones de ambiente de control, evaluación de

riesgos y actividades de control gerencial presentan ciertos problemas que no han podido ser

superados en el tiempo, y que la gestión actual no le ha dado la importancia debida. Las

dimensiones de comunicación y actividades de monitoreo son las que mejor se manejan. Se

concluye que se requiere de manera urgente un sistema que pueda apoyar a las actividades

de almacén y permitan un mejor control dentro de ella.

Palabras claves: control, almacén, monitoreo

V

Abstract

The importance today of correctly managing the internal control of an area in the company

has evidenced the shortcomings that have been observed in the present research carried out

in the Work Zone in the Warehouse area. The objective was to define the elements of internal

control for the warehouse in the aforementioned organization. To this end, a sample of 15

employees from the area has been taken to whom a survey was applied under the Likert

scale. The study has been descriptive, quantitative, non-experimental and transversal. The

results have shown that the dimensions of control environment, risk assessment and

management control activities present certain problems that have not been overcome in time,

and that the current management has not given due importance. The dimensions of

communication and monitoring activities are those that are best managed. It is concluded

that a system that can support warehouse activities and allow better control within it is

urgently required..

Keywords: control, warehouse, monitoring

vi

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. Introducción	11
1.1. Realidad problemática	
1.2. Trabajos previos	
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1. Sistemas de control interno	16
1.3.2. Ambiente de control	17
1.3.3. Evaluación o valoración de riesgos	17
1.3.4. Actividades de control gerencial	
1.3.5. Información y comunicación	
1.3.6. Actividades de monitoreo	19
1.4. Formulación del problema	19
1.5. Justificación del estudio	19
1.6. Hipótesis	20
1.7. Objetivos	20
1.8. Limitaciones	20
II. Materiales y métodos	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.1.1. Tipo de investigación	21
2.1.2. Diseño de investigación	21
2.2. Población y muestra	21
2.2.1. Población	21
2.2.2. Muestra	22
2.3. Operacionalización de variables	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
2.4.1. La Encuesta	24
2.5. Procedimientos de análisis de datos	24

III. R	lesultados	25
3.1.	Tablas y figuras	25
IV.	Discusión	41
V. C	Conclusiones y Recomendaciones	43
5.1.	Conclusiones	43
5.2.	Recomendaciones	45
VI.	Referencias	45
VII.	Anexos	48
7.1.	Anexo 01: Formato T1	48
7.2.	Anexo 02: Acta de originalidad	49
7.3.	Anexo 03: Reporte de Turnitin	50
7.4.	Anexo 04: Carta de autorización	55
7.5.	Anexo 05: Validación de Instrumentos	56
7.6.	Anexo 06: Matriz de Consistencia	68
7.7.	Anexo 07: Evidencias fotográficas	69

Índice de tablas

Tabla 1 Población	22
Tabla 2 Operacionalización de variables	23
Tabla 3 La entidad cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente	25
Tabla 4 La entidad cuenta con un plan estratégico	26
Tabla 5 La entidad cuenta con un plan operativo	27
Tabla 6 Se realizan oportunamente reuniones con los responsables de las áreas de	
auditorías	28
Tabla 7 Se realizan actividades que fomentan la integración del personal	29
Tabla 8 La dirección está integrada por personal con conocimiento y experiencia	
suficiente	30
Tabla 9 La entidad promueve una cultura de riesgos	31
Tabla 10 La entidad difunde los distintos tipos de riesgos y sus consecuencias	32
Tabla 11 La entidad ha identificado los riesgos internos y externos	33
Tabla 12 Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o	
actividades que afecten los objetivos	34
Tabla 13 Existen procedimientos de control necesarios	35
Tabla 14 Se tienen implementado controles para asegurar acceso a la información	36
Tabla 15 La administración es receptiva a las sugerencias de los trabajadores	37
Tabla 16 Se efectúan comparaciones periódicas de la información contable registrada	38
Tabla 17 La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizand	lo
información como medio de retroalimentación	39
Tabla 18 Se implementan recomendaciones de los auditores internos y externos	40

Índice de figuras

Figura 1. Sistema de control implementado	25
Figura 2. Plan estratégico de la institución	26
Figura 3. Plan operativo de la institución	27
Figura 4. Reuniones con responsables de áreas de auditorías	28
Figura 5. Actividades que fomentan la integración del personal	29
Figura 6. Personal con conocimiento y experiencia suficiente en la Dirección	30
Figura 7. Entidad promueve la cultura de riesgos	31
Figura 8. Difusión de los riegos y consecuencias	32
Figura 9. Identificación de riesgos internos y externos	33
Figura 10. Mecanismos de anticipación e identificación de eventos	34
Figura 11. Procedimientos de control necesarios	35
Figura 12. Implementación de controles de acceso a la información	36
Figura 13. Receptividad ante sugerencia de los trabajadores	38
Figura 14. Comparación periódica de la información contable	39
Figura 15. Uso de la información como medio de retroalimentación	40
Figura 16. Recomendaciones de los auditores internos y externos	41

I. Introducción

El estudio que a continuación se presenta, ha sido plasmado con la finalidad de dar solución a los sistemas del control dentro de la organización, en el área del Almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba. Por esa razón, se planteó la siguiente interrogante ¿Qué elementos debe contemplar el control interno para el almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018? Que a su vez tuvo como principal objetivo de definir los elementos del almacén que intervienen en el control interno, lo que sugirió plantear la siguiente hipótesis: la aplicación del control interno mejora permite la mejora del almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba.

La investigación se justifica debido a que se buscan acciones para encontrar solución al problema identificado en la empresa en estudio.

El estudio sugiere el siguiente planteamiento:

En el primer capítulo, exponer la realidad de la problemática a analizar mediante un diagnóstico, donde se toma un enfoque basado en los tres elementos, internaciones, nacional y local; así mismo, se ha hecho un acercamiento a el marco conceptual de acuerdo a la variable de estudio, desarrollándose cada uno de ellos.

En la segunda parte, se toma la metodología a desarrollarse, teniendo como principal preocupación, el tipo y nivel de investigación; así mismo, se conoció la población y la muestra del estudio, donde se analizó los instrumentos que acompañaron al levantamiento de información.

Para el tercer bloque, se mostraron los resultados obtenidos que se plasmaron en tablas y gráficas; además, se desarrolló cada una de las explicaciones según lo hallado.

Mientras que, en el capítulo cuarto, se tomaron los antecedentes del estudio para generar la discusión delo encontrado; además, se discutió por cada dimensión.

Y, por último, se han generado las conclusiones y recomendaciones según los objetivos planteados, todo esto en el capítulo seis.

1.1. Realidad problemática

Internacional

López, González y Hernández (2016) establecen que el control interno busca analizar las situaciones donde se han tomado como base una serie de situaciones que buscan el cumplimiento de los procedimientos que en muchos casos no llegan a cumplirse por algún motivo o razón y que, en una situación contable, la validez y tratamiento asentable, va lograr manejar mejor la situación en la empresa.

Cevallos y Chuquitarco (2016) desarrollaron su estudio en una empresa denominada Segurisarz Cía. Ltda., establecida en la metrópoli de Quito; donde la situación ha mostrado que la organización no tiene procedimientos de control interno lo que origina las deficiencias en el desarrollo de las actividades esencialmente en el área de almacén o de inventarios la cual causa pérdida o sobre costo a la organización.

Erazo y Cachipuendo (2016) buscaron establecer ciertos parámetros contables basados en el método COSO 2013 dentro del Centro Profesional de Formación Americano, quien propone organizar una mejora en la estructura con la idea de mejorar cada uno de los procesos para que las funciones devengan mejores métricas de control, así como el uso de los recursos óptimos en lo humano y financiero, con la finalidad de entregar un mejor servicio de calidad.

Nacional

Por otro lado, Cruzado (2015) mide el impacto de la rentabilidad en la organización constructora Rio Bado S.A.C., con la finalidad de demostrar que a una mejor implementación el control puede funcionar mejor, y con ello, mejorar los niveles de rentabilidad. Aunque el costo de ello es bastante alto, se requiere de manera urgente su implementación.

Bajo esa misma perspectiva, Sosa (2015) pretendió establecer un método de control que permita desarrollar soluciones a Golden Amazon Group en la ciudad de Lima. Los

resultados han generado que se evidencie la carencia de sistemas de supervisión que están afectando el trabajo en las diversas áreas, partiendo por el almacén hasta las instancias involucradas con ella.

Así también, Becerra y Villar (2016) tienen deficiencias en lo que respecta a los sistemas de despacho de mercadería, pues CEVA LOGISTICS SRL es una empresa dedicada a distribuir equipos móviles y de redes que, al tener una cantidad amplia de despachos, no ha podido manejar bien su stock y la mercadería ha sufrido alteraciones por la falta de cuidado. Por tanto, se ha visto en la necesidad de tercerizar este servicio.

Local

La Zona de trabajo de Bagua Grande, cuyo nombre comercial es Gerencia Subregional Utcubamba, pertenece a la Unidad Ejecutora 004 Gerencia Sub Regional Utcubamba, la misma que tiene como número de RUC 20487911667 y con domicilio fiscal en Jr. Jose Bernardo Alcedo Nro. 194 sec. San Martin Amazonas - Utcubamba - Bagua Grande, siendo su actividad económica Actividad Administración Publica en general.

La Zona de Trabajo de Bagua Grande no es ajena a los problemas de controles que toda entidad, y más aún, una entidad del estado deber realizar. Sin embargo, ella adolece de un adecuado programa de supervisión en sus almacenes. No existe un trabajo coordinado, tampoco existe personal responsable del área de almacén, no se llevan registros de entradas y salidas del almacén, no existe mantenimiento de materiales y de almacén, no existe formatos para despacho de materiales, el área de almacén cuenta con varios accesos, por lo que el personal que no es del área ingresa sin ningún problema, tampoco existe sistemas informáticos que ayuden al control de los materiales.

1.2. Trabajos previos

Internacional

En su análisis, Robleto (2017) establece que el control interno desarrollado en el almacén de la Facultad de Ciencias Económicas está atravesando una situación difícil al no tener un manejo adecuado de las existencias, más aún cuando el volumen que se maneja es

bastante extenso. La investigación fue descriptiva y se usaron la observación y el cuestionario como herramientas para levantar información. Se aplicaron instrumentos al contador general, así como a colaboradores identificados. Los resultados han mostrado que el sistema actual es deficiente y que, por esa razón, hay constantes equivocaciones en los procesos.

Flores y Rojas (2017) en su análisis definido como el manejo de las condiciones de mejora en la organizacioón JG Repuestos Industriales en Guayaquil, dedicada a la venta de repuestos, partes y piezas para montacargas. Se usaron diversas técnicas que se aplicaron al personal responsable. Los resultados mostraron que los métodos actuales de control funcionan en muchos de los procesos, pero en lo que respecta a los inventarios aún es deficiente. Esto conlleva a pensar que los resultados de los libros que se generan cada mes no son exactos, razón de los desbalances constantes que ha percibido la empresa.

Es así, que, Jiménez y Fernández (2017) diseñan los procedimientos de control para ser aplicados en la empresa J&F con el objetivo de incrementar las ventas del área. El trabajo realizado con los inventarios debido a la alta rotación de producto y la falta de control de unidades ha llevado a un análisis exploratorio inicial, luego se pasó a una etapa de preguntas a los responsables del área de Almacén General y a la Unidad de Auditoría. Se hicieron análisis financieros de los últimos resultados de los inventarios para poder concluir que, efectivamente, hay una deficiencia en lo que respecta a la gestión del stock de unidades y que, los sistemas actuales no están funcionando debidamente por ser muy obsoletos.

Nacional

García (2017) hace un estudio en la Unidad Ejecutora 045 de la Red de Salud Túpac Amaru, con el objetivo de diagnosticar la situación del estado de los almacenes en esta red de salud; para ello se enfoca de forma cuantitativa, no experimental y transversal. Se empleó una encuesta previamente validados por expertos y los resultados mostraron que el 64.6% de trabajadores percibieron que el trabajo actual de almacenes es regular mientras que el 68.8% dijeron que el proceso de almacenamiento también lo es y finalmente el 52.1% respecto a la distribución no ha cambiado mucho. con esto el autor deja algunas recomendaciones para mejorar la gestión actual.

Pandia (2018) realiza su investigación sobre la "Gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Huancané, entre los periodos 2015 y 2016". En éste analiza el sistema de control interno dentro de la comuna con el objetivo de plantear cambios y mejoras pues, el papel que se desempeña sobre el factor humano, pretende cambiar la filosofía de trabajo para el cuidado de las existencias. Para ello, en primer lugar, se analiza la organización para mostrar el funcionamiento de los diferentes procesos dentro del almacén, pues las irregularidades encontradas, dan cuenta que hay un problema inmerso en esta área. Aplica la metodología con enfoque cuantitativo, descriptivo y aplica encuestas a los trabajadores. El estudio mostró que la estructura actual presenta deficiencias sobre la gestión administrativa de los procesos, causando el incumplimiento del trabajo.

Romero (2018) en su análisis sobre la Municipalidad de Huarmaca en el año 2017, buscó que se describan todas las situaciones para encontrar una solución a la situación actual que vive la organización. Ante esto, la mejor forma de profundizar la problemática se apoyó en el material bibliográfico y documental de tipo casuístico. Los resultados revelaron que la infraestructura no permite que haya un manejo efectivo, causando que no se cumplan los estándares establecidos, los sistemas de evacuación no estén operativos y que los criterios de control interno no están funcionando. Se concluye que los sistemas antiguos con los que se trabaja no están permitiendo el desarrollo del área y que urge un cambio inmediato.

Local

Lisboa y Saboya (2016) en su investigación titulada "Evaluación del sistema de control interno para detectar riesgos operativos en el área de Abastecimiento en la Municipalidad de José Leonardo Ortíz – 2015", plantearon como objetivo analizar la realidad problemática sobre la evaluación de los sistemas de control con la finalidad de desarrollar una propuesta que erradique los problemas hallados. El estudio es de tipo no experimental, aplicándose un cuestionario validado a los trabajadores y dos entrevistas, uno al jefe de abastecimiento y el otro al gerente general de la municipalidad. Se concluye que el personal de abastecimiento no reúne ningún tipo de preparación en materia de auditoría, por consiguiente, las deficiencias encontradas han permitido plantear un plan de mejora inmediata.

Díaz y Morales (2017 planteó la "Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C. octubre-diciembre 2014". El estudio propuso como el objetivo principal el evaluar el trabajo de control interno dentro de la empresa en estudio, pues según lo hallado hasta ahora, la papelera no cuenta con una estructura sólida, motivo que ha generado que el trabajo no sea eficiente y que los procesos no estén definidos. Los resultados hallados demostraron que hay falencias mucho más graves que lo pensado.

Ayala y Calderón (2018) en su estudio sobre "Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO I para la empresa Industria del Dulce Lambayecano EIRL, que permitirá el mejoramiento de la gestión empresarial", consideraron como objetivo principal dar solución al problema de las existencias y las operaciones mediante un manual de funciones y procedimientos. Se aplicaron encuestas a los colaboradores involucrados en la supervisión de todas las áreas y se determinó mediante el enfoque cuantitativo descriptivo y no experimental que, parte de los problemas, se dan por los métodos antiguos de registro que tiene la empresa; además, que los componentes más críticos son espacio de evaluar los riesgos y peligros.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Sistemas de control interno

Existen muchos autores que han trabajo el concepto de control interno desde muchas ópticas, para efectos de esta investigación, se va tomar el modelo de Estupiñan (2015), quien, a través de su análisis, conceptualiza el término como una integración de pasos con el objeto de garantizar el logro de objetivos en las categorías de eficacia, eficiencia, confiablidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Por tanto, el control interno pretende lograr un objetivo colectivo basado en una secuencia de pasos que puedan poner fin a las acciones que atentan la organización.

1.3.2. Ambiente de control

Estupiñan (2015, p.27) indica que consiste en consolidar el contexto ambiental de manera que influencie la actividad de las personas y de sus actividades. Esto primordialmente, sobre el que sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensables para la realización delos propios objetivos de control. Por tanto, el ambiente de control o control circundante es la base de los demás componentes como la disciplina y la estructura propia.

- Sistemas. Tiene como propósito establecer los procesos dentro de los cuales se puedan considerar todas las etapas del control que haya o se requieran implementarse. Es importante tener en cuenta la forma en que serán definidos estos sistemas (Estupiñan, 2015, p.27).
- Planes. El ambiente de control posee una gran influencia en la manera de cómo se desarrollan las operaciones en la organización, la forma en que se plantean los objetivos y cómo se van a minimizar los riesgos. Es aquí que la planificación cumple un rol trascendente con el comportamiento de los sistemas y con la supervisión. (Estupiñan, 2015, p.28).
- Personal. En ese mismo contexto, Estupiñan (2015, p.28) afirma que se debe de tener cuidado con aquellos factores que puedan inducir a las conductas adversas del personal respecto a la ética, debiendo tener en cuenta el control en cada una de las etapas de los procesos. Además, las sanciones inexistentes recaen en los responsables de las malas acciones.

1.3.3. Evaluación o valoración de riesgos

Se conceptualiza como la identificación y análisis de los riesgos relevantes que se deben afrontar para el logro de los objetivos, de manera que se forman riesgos que hay que saber gestionar. Por ello, para toda organización es importante que defina sus actividades más relevantes y que, además, gestionen sus procesos, esto permite identificar y analizar los factores de riesgo que puedan ser una amenaza para el oportuno cumplimiento. (Estupiñan, 2015, p.29).

- Riesgos. La evolución de riesgos ha generado una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos, esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.
- Es por esa razón que el establecimiento de objetivos es la mejor manera de poder definir los factores críticos de éxito, y con ello se podrán medir y considerar mecanismos de control (Estupiñan, 2015, p.30).

1.3.4. Actividades de control gerencial

Definidas por Estupiñan (2015, p.32) como las actividades que desarrolla la gerencia dentro de la organización y que, éstas a su vez son reflejadas como acciones y procedimientos. Para ello, es importante la aprobación, autorización, verificación, conciliación, inspección, revisión de indicadores de rendimiento, separación de funciones, así como de acciones de cuidado y entrenamiento.

- Mecanismos: se debe tener en cuenta, que lo trascendente es que sin importar el tipo o la categoría apuntan hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización.
- Control: correcciones de las formas de trabajo de manera idónea de asegurar el máximo de objetivos. (Estupiñan, 2015, p.33).

1.3.5. Información y comunicación

Los sistemas están puestos en toda la organización de manera amplia y que se aplican en todos los procesos, y que buscan el procesamiento de manera que se asegure el trabajo; además, se busca la contratación y se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento. (Estupiñan, 2015, p.33).

Gestión. De acuerdo al modelo tomado por el autor Estupiñan (2015, p.34), conviene considerar que la tecnología evoluciona sobre los sistemas de información y que, en su momento será necesario diseñar controles que permitan una mejor gestión a través de ella. Por lo tanto, los demás componentes buscan cumplir con los objetivos y responder a las necesidades de la organización, y que esto pueda favorecer a la empresa para una mejor manera de tomar decisiones.

1.3.6. Actividades de monitoreo

De acuerdo con el autor, la gerencia debe evaluar de forma sistemática los componentes y elementos que son parte de un sistema de control, esto significa que se deben revisar las etapas que engloban el sistema de control. Esto va depender en gran medida de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de efectividad y elementos de control. Por tanto, la evaluación conduce a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios. (Estupiñan, 2015, p.38).

Supervisión. La puesta en práctica de las acciones comunes genera que la efectividad del control en las actividades que tiene la organización dentro de cada una de sus funciones, es por esa razón, que los sistemas de control deben ser eficientes Estupiñan (2015, p.38). En caso que ya no funciona, con ello se toman las acciones de corrección o mejoramiento según sea el caso.

1.4. Formulación del problema

¿Qué elementos debe contemplar el control interno para el almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018?

1.5. Justificación del estudio

Orientado a cuidar la situación basada en aspectos teóricos y que buscan cierto nexo con la parte social, esto conlleva, a que el trabajo presente corrobore las actividades que se realizan dentro de ella para un mejor manejo (Ñaupas et al. 2013, p.131).

1.6. Hipótesis

H1: La aplicación del control interno mejora permite la mejora del almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Definir los elementos del control interno para el almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018.

Objetivos específicos

- Establecer las acciones del ambiente del control para el almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018.
- Definir las acciones de evaluación o valoración de riesgos para el almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018.
- Detallar las acciones del control gerencial para el almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018.
- Conocer las acciones de información y comunicación para el almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018.
- Identificar las actividades de monitoreo para el almacén en la Zona de Trabajo
 Utcubamba 2018.

1.8. Limitaciones

El problema ha florecido de no encontrar el periodo para que los encuestados puedan responder el cuestionario debido a la carga laboral que existe en el área del Almacén.

II. Materiales y métodos

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Es descriptiva, según Hernández, Fernández y Batista (2014, p.91) "La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el propósito de establecer su estructura o comportamiento". Mediante la investigación descriptiva se pretende describir la realidad y el comportamiento para obtener datos precisos de la población en estudio.

2.1.2. Diseño de investigación

Se pretende que, al ser no experimental, sea propositiva, así como transversal, al haber solo recogido la información en una sola etapa.

El diseño presenta el siguiente parámetro:

M ______O

Donde:

M: Total de la muestra tomada de los trabajadores

O: Observación: trabajadores

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Definida como "un grupo o conjunto de casos que concuerdan con determinadas especificaciones". Por tanto, es el fenómeno a estudiar donde el grupo posee características comunes. Para la presente investigación se tomó como población a los 15 trabajadores de la zona de trabajo, los cuales se detallan.

21

Tabla 1Población

Actividades	N°
Dirección	1
Asesoría legal	2
Área de empleo y formación legal	2
Autoridad instructora	1
Inspecciones	1
Notificaciones	1
Inspecciones	1
Tramite documentario	1
Dirección	1
Asistente administrativo	1
Inspecciones	1
Tramite documentario/Bagua	1
Personal administrativo	1
TOTAL	15

Fuente: Oficina de Recursos Humanos.

Elaboración Propia

2.2.2. Muestra

Al tomar a toda la población no se ejecutará ningún cálculo para la obtención de la misma

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 2 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
				Sistemas		
			Ambiente de control	Planes	_	
	Definida como los		_	Personal	— Ordinal	
Control interno Control interno el aseguramiento eficiencia en el r de la gestión o empresa para prevención de los así como su dete para medidas com	procesos adoptados para el aseguramiento de la eficiencia en el manejo	Referidas en las áreas involucradas como	Evaluación o valoración de riesgos	Riesgos	1. Totalmente en	
	de la gestión de la empresa para la prevención de los fraudes así como su detección para medidas correctivas (Estupiñan, 2015).	stán Actividades de control	Mecanismos	 desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de 	Cuestionario	
			Control			
			Información y comunicación	Gestión	acuerdo	
		Actividades de monitoreo	Supervisión	_		

Elaboración propia basada en el modelo de Estupiñan (2015)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. La Encuesta

Encuesta

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) dicen que "la encuesta es una técnica que sirve para la recopilación de la información a través de preguntas con varias alternativas".

Instrumentos

Se usó un cuestionario compuesto por 16 ítems y que se medirán bajo la escala de Likert basado en cinco niveles de medición: (1) muy en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo y (5) muy de acuerdo. Para el primer indicador se tiene 1 pregunta, para el segundo indicador 2 preguntas, para el tercer indicador tres preguntas, para el cuarto indicador tres preguntas, para el quinto indicar un ítem, para el sexto, séptimo y octavo indicador dos preguntas.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Se tomarán como herramientas el Excel para la presentación y análisis de los datos obtenidos, para ser mostrado de acuerdo al modelo planteado.

III. Resultados

3.1. Tablas y figuras

 Tabla 3

 La entidad cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	13%
De acuerdo	4	27%
Indiferente	3	20%
En desacuerdo	5	33%
Totalmente en desacuerdo	1	7%
Total	15	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores de la Zona de Trabajo – Área Almacén

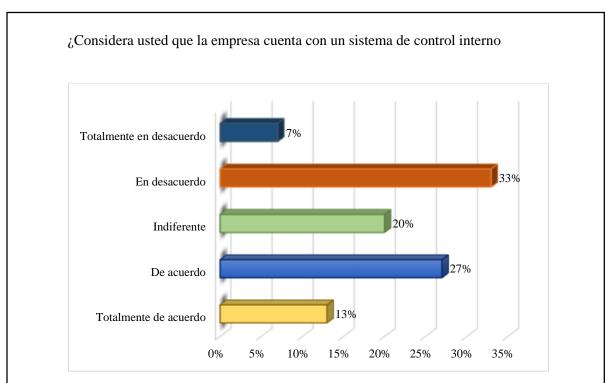


Figura 1. Sistema de control implementado

De acuerdo a lo hallado, el 33% se considera en desacuerdo sobre la implementación de un sistema de control interno en la organización; así mismo, el 7% en total desacuerdo. Por otro lado, el 27% dijo estar de acuerdo mientras que el 13% totalmente de acuerdo. Sólo un 20% dijo estar indiferente antes esta pregunta.

Tabla 4La entidad cuenta con un plan estratégico

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	53%
De acuerdo	4	27%
Indiferente	3	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100.0

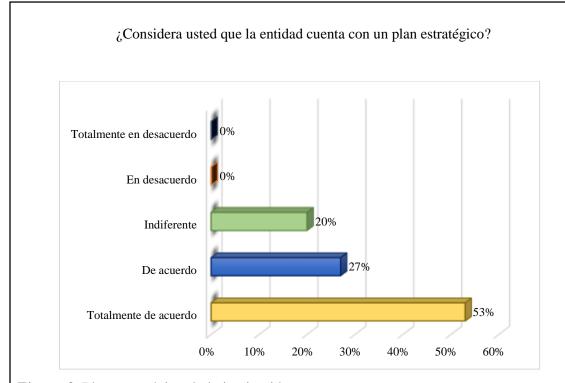


Figura 2. Plan estratégico de la institución

Siguiendo lo hallado, se ha obtenido que el 53% de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo respecto a que la organización cuenta con un plan estratégico; así mismo, el 27% estuvo de acuerdo y el 20% se mostró indiferente.

Tabla 5

La entidad cuenta con un plan operativo

Frecuencia	Porcentaje
7	47%
5	33%
2	13%
1	7%
0	0%
15	100.0
	7 5 2 1 0

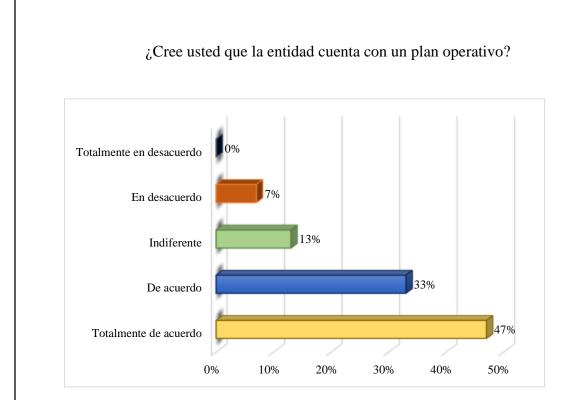


Figura 3. Plan operativo de la institución

Los resultados muestran que, según los encuestados, el 47% dice que si hay un plan operativo en el área de almacén de la Zona de Trabajo mientras que el 33% dijo estar de acuerdo. Un 7% se mostró en desacuerdo con esto mientras que el 13% estuvo indiferente.

Tabla 6Se realizan oportunamente reuniones con los responsables de las áreas de auditorías

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	7%
De acuerdo	2	13%
Indiferente	6	40%
En desacuerdo	4	27%
Totalmente en desacuerdo	2	13%
Total	15	100.0

¿Considera usted que se realizan oportunamente reuniones con los responsables de las áreas de auditorías?

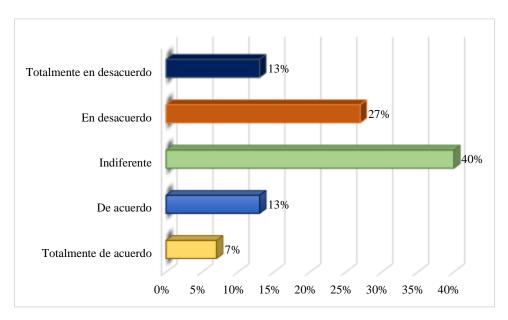


Figura 4. Reuniones con responsables de áreas de auditorías

Según las respuestas de los encuestados, el 27% dijo estar en desacuerdo con el hecho de que se desarrollen reuniones con los responsables de las auditorías, así mismo un 13% dijo estar en total desacuerdo como de acuerdo mientras que sólo un 7% dijo estar totalmente de acuerdo. Un importante 40% se mostró indiferente ante la pregunta.

Tabla 7Se realizan actividades que fomentan la integración del personal

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	20%
De acuerdo	7	47%
Indiferente	3	20%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100.0

¿Cree usted que se hacen trabajos para explotar la integración de los trabajadores?

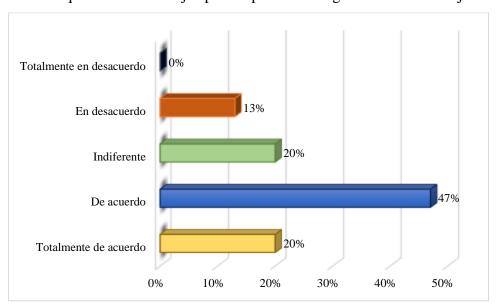


Figura 5. Actividades que fomentan la integración del personal

Según a las encuestas, el 47% dijo estar de acuerdo que la Zona de trabajo fomenta la integración del personal, así como el 20% indicó estar totalmente de acuerdo. Aunque un 20% se mostró indiferente a la pregunta, el 13% dijo estar en desacuerdo.

Tabla 8

La dirección está integrada por personal con conocimiento y experiencia suficiente

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	27%
De acuerdo	2	13%
Indiferente	6	40%
En desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	2	13%
Total	15	100.0

¿Consideraría usted que la alta gerencia está compuesta con personas con amplio dominio y experiencia?

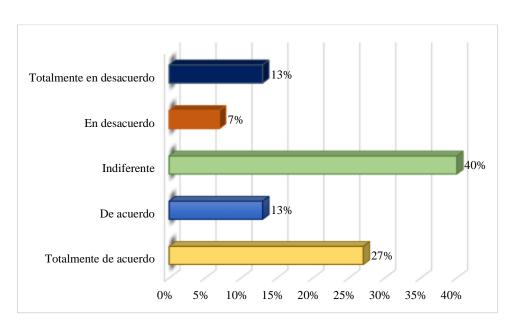


Figura 6. Personal con conocimiento y experiencia suficiente en la Dirección

Según lo encontrado en esta pregunta, el 27% dijo estar en total acuerdo sobre el hecho que la alta Dirección cuente con personal con experiencia y conocimiento suficiente; así mismo, el 13% dijo estar de acuerdo y un 40% se mostró indiferente a la pregunta no queriendo expresar su opinión. Por otro lado, el 13% dijo estar en total desacuerdo y el 7% en desacuerdo.

Tabla 9

La entidad promueve una cultura de riesgos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	7%
De acuerdo	3	20%
Indiferente	6	40%
En desacuerdo	4	26%
Totalmente en desacuerdo	1	7%
Total	15	100.0

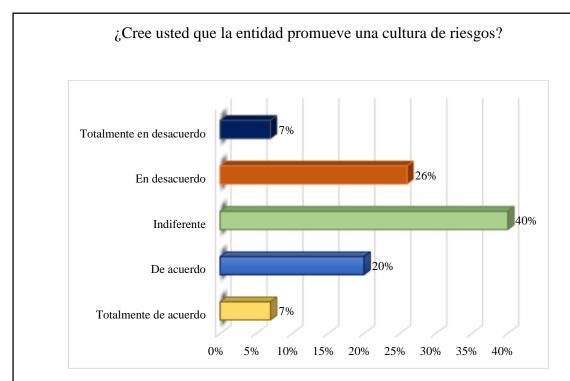


Figura 7. Entidad promueve la cultura de riesgos

Los resultados arrojaron que el 26% está en desacuerdo con el hecho de la promoción de la cultura de riesgos por parte de la Zona de Trabajo mientras que el 20% indicó estar de acuerdo y un 7% tanto totalmente en desacuerdo como de acuerdo. Un 40% guarda su posición sobre esta pregunta y se mostró indiferente.

Tabla 10

La entidad difunde los distintos tipos de riesgos y sus consecuencias

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	13%
De acuerdo	3	20%
Indiferente	7	47%
En desacuerdo	3	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100.0

¿Considera usted que la entidad difunde los distintos tipos de riesgos y sus consecuencias?

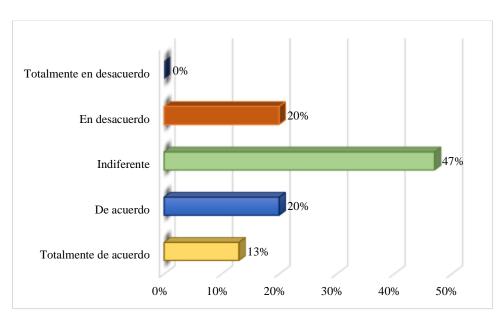


Figura 8. Difusión de los riegos y consecuencias

De acuerdo a los resultados obtenidos, se ha encontrado que el 20% está de acuerdo sobre el hecho que la Zona de Trabajo difunde los riesgos y consecuencias del trabajo y el 13% estuvo totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 20% estuvo en desacuerdo y un importante 47% se mostró indiferente ante la pregunta.

Tabla 11La entidad ha identificado los riesgos internos y externos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	7%
De acuerdo	6	40%
Indiferente	6	40%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100.0

¿Cree usted que la entidad ha identificado los riesgos internos y externos?

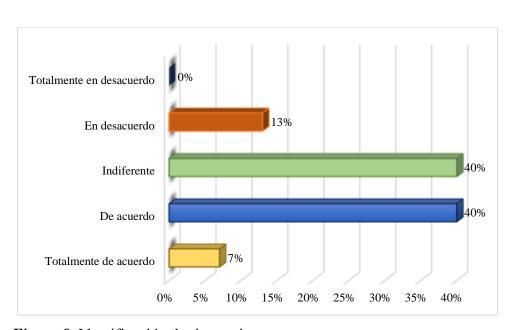
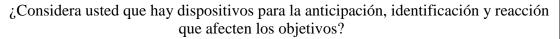


Figura 9. Identificación de riesgos internos y externos

De acuerdo a lo hallado en esta pregunta, el 40% estuvo de acuerdo con que la institución identifica los riesgos internos y externos del trabajo que se realiza, además que un 7% estuvo en total acuerdo. Además, el 13% se encontró en desacuerdo y el 40% se mantuvo indiferente.

Tabla 12Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afecten los objetivos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	20%
Indiferente	5	33%
En desacuerdo	5	33%
Totalmente en desacuerdo	2	14%
Total	15	100.0



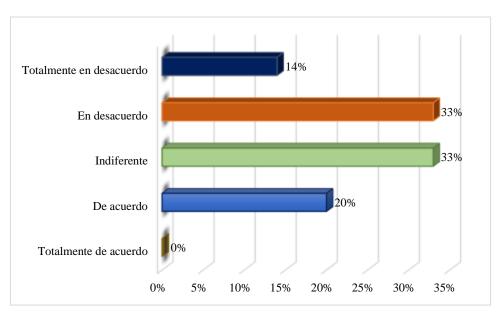


Figura 10. Mecanismos de anticipación e identificación de eventos

Los resultados arrojaron para esta pregunta que el 33% se mostró en desacuerdo sobre el hecho que la organización anticipa e identifica actividades que afectan los objetivos, por otro lado, el 20% se mantuvo de acuerdo y el 14% en total desacuerdo. Un importante 33% manifestó estar indiferente.

Tabla 13Existen procedimientos de control necesarios

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	27%
De acuerdo	5	33%
Indiferente	5	33%
En desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores de la Zona de Trabajo – Área Almacén

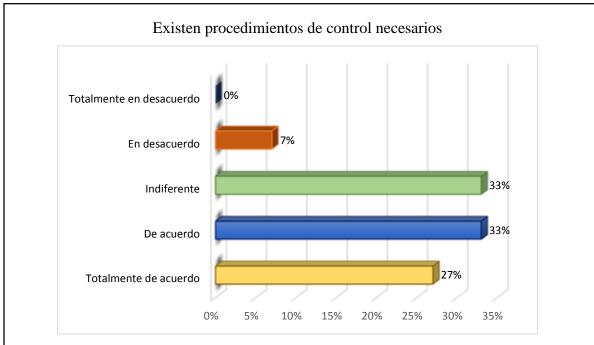


Figura 11. Procedimientos de control necesarios

Según los resultados hallados, el 33% se encuentra de acuerdo a que existen procedimientos de control necesarios en la Zona de Trabajo, así mismo, el 27% dijo estar totalmente de acuerdo. Sólo un 7% expresó estar en desacuerdo y un 33% dijo estar indiferente.

Tabla 14Se tienen implementado controles para asegurar acceso a la información

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	33%
De acuerdo	6	40%
Indiferente	3	20%
En desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100.0

Fuente: Tomada de los trabajadores de la Zona de Trabajo – Área Almacén

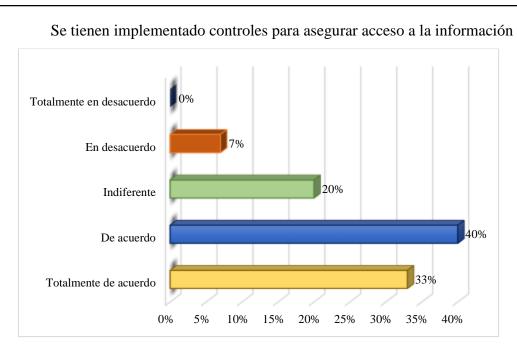


Figura 12. Implementación de controles de acceso a la información

Los resultados mostraron que el 40% dijo estar de acuerdo en que existe controles de acceso a la información y que se han implementado, además, el 33% dijo estar totalmente de acuerdo. Sólo un 7% considero estar no de acuerdo y el 20% tuvo indiferencia en la respuesta.

Tabla 15La administración es receptiva a las sugerencias de los trabajadores

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	14%
De acuerdo	8	52%
Indiferente	4	27%
En desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100.0

La administración es receptiva a las sugerencias de los trabajadores

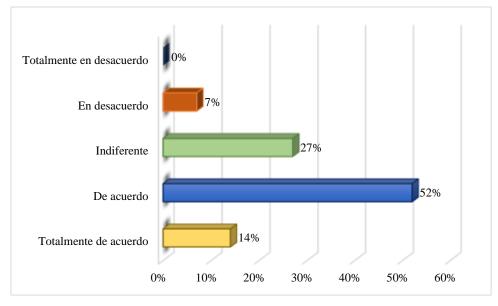


Figura 13. Receptividad ante sugerencia de los trabajadores

Los resultados de la encuesta mostraron que el 52% indicó estar de acuerdo en que la administración acepta los comentarios y/o sugerencias de los trabajadores, así mismo, el 14% dijo estar totalmente de acuerdo. Un 7% dijo estar en desacuerdo y el 27% dijo estar indiferente.

Tabla 16Se efectúan comparaciones periódicas de la información contable registrada

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	20%
De acuerdo	9	59%
Indiferente	2	14%
En desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100.0

Se efectúan comparaciones periódicas de la información contable registrada

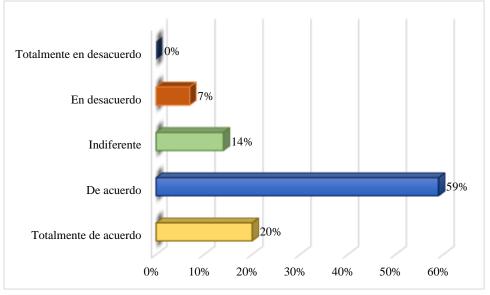


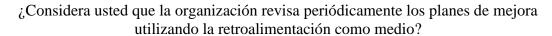
Figura 14. Comparación periódica de la información contable

Los resultados mostraron que el 59% indicó estar de acuerdo con el hecho de que se efectúan comparaciones de la información contable dentro del área de almacén en la Zona de Trabajo, además, que el 20% aseguro estar altamente de acuerdo. Un 7% se mostró en desacuerdo y el 14% indiferente.

Tabla 17

La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando información como medio de retroalimentación

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	27%
De acuerdo	9	59%
Indiferente	2	14%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100.0



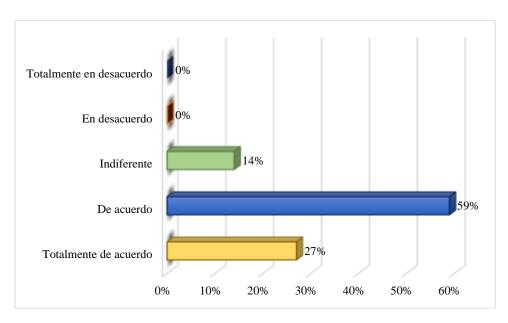


Figura 15. Uso de la información como medio de retroalimentación

Según los resultados obtenidos, se ha encontrado que el 59% está muy de acuerdo en que se usa la información como parte de la retroalimentación contable en el área del almacén, además que un 27% dijo estar muy de acuerdo. Sólo un 14% dijo estar en una posición indiferente.

 Tabla 18

 Se implementan recomendaciones de los auditores internos y externos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	33%
De acuerdo	8	53%
Indiferente	2	14%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	15	100.0

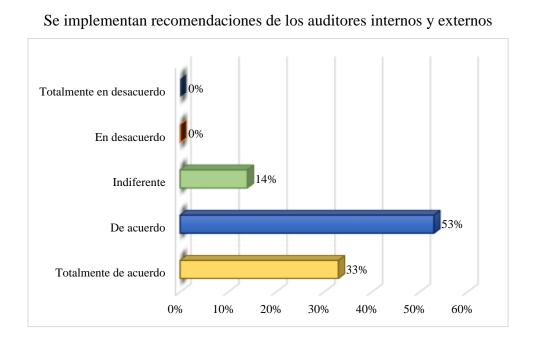


Figura 16. Recomendaciones de los auditores internos y externos

Según los encuestados, el 53% estuvo de acuerdo en que se implementan las recomendaciones de los auditores tanto interno como externo luego de la ejecución de la misma, además, que el 33% dijo estar totalmente de acuerdo. El 14% dijo estar en una posición indiferente.

IV. Discusión

Las acciones que se establecen para la supervisión del depósito dentro de la Zona de Trabajo requieren de muchas actividades que impliquen un mejor manejo dentro de ella y del trabajo que se ejecuta día a día, los resultados han mostrado que, si ejecuta el trabajo, pero de una manera aún informal o por lo menos no se cumple en su totalidad las acciones como se supone deberían de ejecutarse. Este resultado se asemeja al de García (2017), quien encontró que las acciones de control interno en la Unidad Ejecutora de Salud adolecen del

mismo problema, que, si bien las acciones están contempladas para su desarrollo, no se llevan a cabo como deberían, causando desorden y problemas en el control dentro del área.

Sobre la evaluación y valoración de riegos, se ha podido determinar que, si bien la organización dentro de su área del almacén promueve la difusión de los distintos tipos de riesgos y sus consecuencias que podrían traer, así como los beneficios de gestionar bien el trabajo dentro de ella, hay indicios de acuerdo a las respuestas que no se ha llegado a establecer aún como una cultura dentro del área, y, que no se han identificado el impacto de las malas decisiones, esto da a entender que la organización tiene ciertas falencias que no ha logrado superar en este tiempo. De acuerdo a Romero (2018), este problema se debe a que no hay una línea de gestión a través del equipo de personas o la persona encargada es removida constantemente del cargo que no puede establecer una filosofía de trabajo y ella desencadena en que el equipo no logre consolidarse y pierda el objetivo.

Respecto a las actividades del control gerencial en el almacén dentro de la Zona de Trabajo, hay un sistema de control que permite que se ejecuten las acciones pero que no se llevan a cabo de manera correcta, de acuerdo a lo hallado, los mecanismos de anticipación e identificación no funcionan como se espera, esto permite que el control pierda su rumbo y no logre una supervisión completa de las actividades. Según Flores y Rojas (2017), este problema se evidencia frecuentemente en el almacén de toda empresa y se ven en los inventarios cuando se cruza a información entre el detalle del ingreso y las existencias al revisar la base de las existencias. Por lo tanto, los mecanismos están dispuestos dentro del área, pero el control no se lleva como está establecido.

Según los resultados obtenidos de la información y comunicación, hay una receptividad por parte de la organización respecto a escuchar las sugerencias de los trabajadores, además que, se efectúan las comparaciones periódicas de la información contable que es registrada dentro del área. Como expresa Pandia (2018), el funcionamiento del control interno depende mucho de qué tan claro estén establecidos los procesos en la empresa y con qué deficiencias se cuentan y cómo se resuelven; esto ha de generar una mejor forma de trabajo dentro de la organización donde se pueda tener un efecto multiplicador en todo el personal. Si a esto se suman las condiciones favorables para los colaboradores, es probable que el objetivo de un mejor control interno se pueda lograr.

Y, en lo que concierne en las actividades de monitoreo, lo hallado ha mostrado que, en la Zona de Trabajo en el área del almacén, se hace un seguimiento sobre el mejoramiento con la información y que se basa en la retroalimentación de los resultados que se exponen a los colaboradores. Así mismo, luego de las auditorías realizadas tanto por parte de la misma organización como de fuera, se exponen los resultados y se dejan recomendaciones según lo encontrado. Lo hallado se asemeja con Díaz y Morales (2017), que consideran que el principal problema de una organización sobre el control interno es cuando no tiene una estructura sólida y no solo debido al organigrama, sino lo que contempla dentro de ella (personal y funciones). Además, de acuerdo a Ayala y Calderón (2018), el mejoramiento de la gestión empresarial depende mucho de la consecución del control interno en todas las etapas y procesos involucrando todo lo que se ha consignado.

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Según los resultados de la dimensión del ambiente de control, el área de Almacén de la Zona de Trabajo contempla sistemas dentro de ella que definen las etapas de control así como los planes que se enlazan, tanto el estratégico como el operativo, pero, el personal no ejecuta las actividades de control interno como debería ser o lo hace de manera informal,

esto a causa que los responsables no ejecutan reuniones de coordinación de manera continua además que no se trabaja la integración del personal. Toda esta situación ha llevado a que el control interno no se desarrolle como se debe.

De acuerdo a lo hallado en la dimensión de evaluación o valoración de riesgos, a pesar que se difunden éstos y las consecuencias de la falta de control en el área, no existe una cultura que promueva la gestión de los riesgos, tanto internos como externos dentro del área del almacén. Esta situación ha incrementado la incertidumbre sobre la efectividad del control interno respecto a los riesgos que se tienen dentro del área y los mecanismos que se deben de tener en cuenta para mejorarlos.

Después de la investigación, se puede concluir para la dimensión de control gerencial sobre las actividades en el área del almacén, que los sistemas están implementados pero los mecanismos y procedimientos no son usados según lo estipulado. Esta situación conlleva a que las acciones de control no se ejecuten en su totalidad y la información que se tiene no es la correcta, haciendo que se tomen malas decisiones cuando se basan en dicha información.

Con lo hallado en la dimensión de información y comunicación, se puede decir que la organización escucha las sugerencias del personal dentro del área del almacén y que la información en muchos casos es contrastada de acuerdo a las necesidades, aunque esto no es una situación muy común, se ha mejorado en lo que respecta a los niveles de comunicación a pesar de tener una organización vertical que no permite tomas de decisiones rápidas y donde la burocracia juega un papel trascendental.

Sobre las actividades de monitoreo se ha podido determinar que el área del almacén de la Zona de Trabajo retroalimenta las acciones a sus colaboradores según los resultados obtenidos, además que se hace seguimiento a las actividades, aunque de manera esporádica. Así mismo, luego de cada auditoria se dejan recomendaciones según lo hallado con la intención de mejorar las actividades.

Finalmente, dentro de las dimensiones estudiadas del control interno se ha podido determinar que el contexto de supervisión, la valoración de riegos y actividades gerenciales han obtenido porcentajes en desacuerdo sobre las acciones que se realizan dentro de ella,

mientras que las dimensiones de comunicación y actividades de monitoreo están mejor trabajadas y requieren sólo de algunas mejoras. Esto muestra que los procesos de control interno requieren de una mejora pronta en las dimensiones ya mencionadas.

5.2. Recomendaciones

Para mejorar el ambiente de control es importante se cuente con un nuevo sistema basado en mecanismos netamente que gestione las existencias del almacén de la Zona de Trabajo, para ello se sugiere se implemente un software que permita una mejor gestión dentro de los ambientes del almacén, pero previa evaluación de acuerdo a los objetivos, pues el éxito o fracaso va depender de cómo se manejen los sistemas.

Es importante que la Zona de Trabajo ponga a prueba la eficacia de los sistemas de control, para ello debe considerar personal responsable en dos niveles, uno de las pruebas y el otro para el monitoreo de los resultados; en ambos casos, se van a lograr mejoras significativas basados en la consistencia y concordancia y con pleno conocimiento de la gestión de riesgos que se debe tener en cuenta.

Se debe de trabajar en la cultura del control entre los miembros de la organización, esta filosofía debe de estar alineada con la estrategia, así como con la visión y misión de la Zona de Trabajo, para ello se debe documentar todas las tareas y procesos que conllevan a mejorar, así mismo se debe de establecer una lista de chequeo a través de un responsable que lleve la información, así como se encargue de relacionar todas las actividades con los otros colaboradores de la empresa.

VI. Referencias

Ayala, K., & Calderón, Y. (2018). Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO I para la empresa Industria del Dulce Lambayecano EIRL, que permitirá el mejoramiento de la gestión empresarial. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.

Becerra, R., & Villar, E. (2016). Propuesta de mejora del ciclo de almacenamiento en el almacén del centro de atención al distribuidor de la empresa Ceva Logistics Perú SRL en Chiclayo, periodo 2015 – 2016. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

- Cevallos, M., & Chuquitarco, J. (2016). Propuesta de procedimientos de control interno administrativo financiero para la empresa Segurisarz Cía. Ltda. ubicada en el norte del distrito metropolitano de Quito. Quito: Universidad Católica de Ecuador.
- Cruzado, M. (2015). Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora Rio Bado S.A.C. en el año 2014. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Díaz, S., & Morales, O. (2017). Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C. octubre-diciembre 2014. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Erazo, L., & Cachipuendo, M. (2016). Propuesta de un sistema de control interno administrativo y contable basado a COSO 2013, aplicado al Centro de Formación Profesional Americano, ubicado en la ciudad de Quito. Quito: Universidad Católica de Ecuador.
- Estupiñan, R. (2015). Control interno y fraudes. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Flores, I., & Rojas, A. (2017). Evaluación del control interno al área de inventario de la empresa JG Repuestos Industriales de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- García, E. (2017). Gestión de almacenes en la Unidad Ejecutora 045 Red de Salud Túpac Amaru, Independencia, 2017. Lima: Universidad César Vallejo.
- Jiménez, L. y Fernández, O. (2017). Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F. Universidad de Barcelona. Barcelona.
- Hernández, S, Fernández, C, Baptista, P (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.) México: Editorial Mexicana.
- Lisboa, J., & Saboya, J. (2016). Evaluación del sistema de control interno para detectar riesgos operativos en el área de Abastecimiento en la Municipalidad de José Leonardo Ortíz 2015. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- López, M., González, V. y Hernández, M. (2016). Algunas reflexiones sobre el control interno. Cuadernos de Estudios Empresariales, Servicio de Publicaciones. Madrid. p. 371-375.

- Ñaupas, H., Mejía, E., & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. Lima: Cepredim.
- Pandia, J. (2018). Control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Huancané, periodos 2015-2016. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Robleto, A. (2017). Evaluación del control interno del almacén de la Facultad de Ciencias Económicas, en el periodo 2014. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Romero, D. (2018). Los mecanismos de control interno en el área de Almacén de las municipalidades del Perú. Caso: Municipalidad distrital de Huarmaca 2017. Piura: Universidad Los Ángeles de Chimbote.
- Sosa, L. (2015). El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. Lima: Universidad Autónoma del Perú.

VII. Anexos

7.1. **Anexo 01: Formato T1**



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 02 de marzo de 2020

Señores Vicerrectorado de Investigación Universidad Señor de Sipán Presente. -

EL suscrito:

Anali Serrano Culquipoma con DNI 47587911

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

"CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACEN EN LA ZONA DE TRABAJO 2018", presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el Grado de BACHILLER EN CONTABILIDAD, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – http://repositorio.uss.edu.pe, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SERRANO CULQUIPOMA ANALI	47587911	And

7.2. Anexo 02: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Navarro Santander Javier Estuardo, docente de la Asignatura de INVESTIGACION II de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1281 – FACEM – USS 2019, del (los) estudiantes (s), Serrano Culquipoma Anali, titulada CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018.

Se deja constancia que la investigacion antes indicada tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigacion, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 21 de febrero de 2020

Mg. Navarro Santander Javier

DNI Nº 17843575

Nota: La investigacion ha sido pasada por el sistema anti plagio, solo por el docente de la Asignatura de INVESTIGACION II

7.3. Anexo 03: Reporte de Turnitin

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

2	.3 _% 19 _%	3%	21%
INDIC	CE DE SIMILITUD FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENT	TES PRIMARIAS		
1	Submitted to Universid Trabajo del estudiante	lad Señor de Sipa	5 _%
2	repositorio.uss.edu.pe		2%
3	Submitted to Universid Rioja Trabajo del estudiante	ad Internacional o	de la 1%
4	Submitted to Universid de Chimbote Trabajo del estudiante	ad Catolica Los A	ngeles 1%
5	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet		1%
6	repositorio.ug.edu.ec		1%
7	repo.uta.edu.ec		1%
8	Submitted to Universida Trabajo del estudiante	ad Cesar Vallejo	1%

9	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Universidad Catolica de Santo Domingo Trabajo del estudiante	1%
11	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
12	www.asofis.org.mx Fuente de Internet	<1%
13	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
14	Oa.upm.es Fuente de Internet	<1%
15	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1%
16	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
17	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to Jose Maria Vargas University Trabajo del estudiante	<1%
19	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%

20	Fuente de Internet	<1%
21	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
22	Submitted to Systems Link Trabajo del estudiante	<1%
23	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
24	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
25	repository.ean.edu.co Fuente de Internet	<1%
26	Submitted to Universidad de San Buenaventura Trabajo del estudiante	<1%
27	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1%
28	www.monografias.com Fuente de Internet	<1%
29	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación Trabajo del estudiante	<1%
30	doaj.org Fuente de Internet	<1%

31	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
32	www.ciat.org Fuente de Internet	<1%
33	fccea.unicauca.edu.co Fuente de Internet	<1%
34	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
35	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
36	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
37	empresas.sence.cl Fuente de Internet	<1%
38	Submitted to Atlantic International University Trabajo del estudiante	<1%
39	cb.aldeae.net Fuente de Internet	<1%
40	blog.schedule2crossfit.com Fuente de Internet	<1%
41	www.abox.com . Fuente de Internet	<1%
42	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografia

Apagado

7.4. Anexo 04: Carta de autorización



"Año de la lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Bagua Grande, 12 de Agosto del 2019

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Srta.

Anali Serrano Culquipoma.

Mediante la presente carta hago respuesta a su carta de fecha 69 de Agosto del 2019, en virtud del cual nos solicitaba la autorización para llevar a cabo el desarrollo de su trabajo de investigación en nuestra institución la cual tiene respuesta positiva por parte de la Gerencia para dar inicio al desarrollo de su proyecto de investigación a partir de la fecha.

Se expide el presente documento, para los fines que la interesad crea conveniente.

Atentamente.

DIRECTOR (E)

7.5. Anexo 05: Validación de Instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

	Nombre del Juez	MARCO S. ALVITEZ MONTEZA
	Profesión	CONTADOR
2 F	Mayor Grado Académico obtenido	MAGÍSTER
	Experiencia Profesional (en años)	08
	Institución donde labora	Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - IPAE
	Cargo	Docente
PR		plar el control interno para el almacén en la Zona de
PROTrate OB. Trate Aut	OBLEMA: ¿Qué elementos debe contempajo Utcubamba 2018?	tos del control interno para el almacén en la Zona de
PROTrab OB. Trab Aut Ase	OBLEMA: ¿Qué elementos debe contempo pajo Utcubamba 2018? JETIVO GENERAL: Definir los elementos pajo Utcubamba 2018. or: Serrano Culquipoma Anali	tos del control interno para el almacén en la Zona de
PRO Trab OB. Trab Aut Ase Inst	OBLEMA: ¿Qué elementos debe contempo pajo Utcubamba 2018? JETIVO GENERAL: Definir los elementos pajo Utcubamba 2018. or: Serrano Culquipoma Anali sor: Mg. Navarro Santander Javier Estuar	tos del control interno para el almacén en la Zona de

¿Considera usted que la entidad cuenta con un	A(×) D()
sistema de control interno implementado	Sugerencias
formalmente?	

A (>)	D()
	5.5
	127.000
The state of the s	D()
22	
Description of the second of the second	112101 GHAN - 200 127 ESA 581-14
(A)	D()
Sugerencias	
A (>c)	D()
Sugerencias	*************

A(x)	D()
Sugerencias	

A (x)	SERVICE OF SERVICE
7.75	
	D()
110000	
	D()
	100 m 100

A (≈)	D()
Sugerencias	

A (×)	D()
Sugerencias	
A(x)	D()
All Control	1500 300 300
	D/ Y
A(x)	
A(x) Sugerencias	
A(x) Sugerencias	
A(x) Sugerencias A(x)	D()
A(x) Sugerencias A(x) Sugerencias	D()
	A(x) Sugerencias. A(x) Sugerencias. A(x) Sugerencias. A(x) Sugerencias. A(x) Sugerencias.

¿Considera	usted	que	se	implementan	A(x)	D()
recomendacion externos?	nes de	los	auditores	internos y	Sugerencias	

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 44/628/9

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Marco S. Alvitez Monteza, Magister en Contabilidad, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Anali Serrano Culquipoma, estudiante de la Escuela profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 15 de diciembre del 2019

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 44/628/9



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

1	Nombre del Juez	RAFAEL MARTEL ACOSTA			
	Profesión	ADMINISTRADOR			
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGÍSTER			
2	Experiencia Profesional (en años)	15			
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán - IPAE			
	Cargo	Docente			
PR	OBLEMA: ¿Qué elementos debe contemp	plar el control interno para el almacén en la Zona de			
Trab OB. Trab	pajo Utcubamba 2018?	plar el control interno para el almacén en la Zona de tos del control interno para el almacén en la Zona de do			
Trab OB. Trab Auto Asec	pajo Utcubamba 2018? JETIVO GENERAL: Definir los elemen pajo Utcubamba 2018. or: Serrano Culquipoma Anali	tos del control interno para el almacén en la Zona de			
Trab OBA Trab Auto Asec Inst	pajo Utcubamba 2018? JETIVO GENERAL: Definir los elemen pajo Utcubamba 2018. or: Serrano Culquipoma Anali sor: Mg. Navarro Santander Javier Estuan	tos del control interno para el almacén en la Zona de			

I. Items preguntas ENCUESTA Nº 1	
¿Considera usted que la entidad cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente?	Ay) D() Sugerencias

¿Considera usted que la entidad cuenta con un plan	A(A	D()
estratégico?	Sugerencias	10-11-011-00
Cree usted que La entidad cuenta con un plan	A () Sugerencias	D()
perativo?	Jogardia	
Cree usted que se realizan oportunamente reuniones	A (/) Sugerencias	D()
con los responsables de las áreas de auditorías?		
Considera usted que se realizan actividades que	A(/) Sugerencias	D()
fomentan la integración del personal?		
¿Cree usted que la dirección está integrada por	AV)	D()
personal con conocimiento y experiencia suficiente?	Sugerencias	***************
¿Considera usted que la entidad promueve una	A(S	D()
cultura de riesgos?	Sugerencias	

Cree usted que la entidad difunde los distintos tipos de riesgos y sus consecuencias?	A () Sugerencias	D()
Considera usted que la entidad ha identificado los	A (/) Sugerencias	D()
riesgos internos y externos?		
Cree usted que existen mecanismos para anticipar,	ACY	D()
identificar y reaccionar a los eventos o actividades	Sugerencias	
que afecten los objetivos?		***************************************
¿Considera usted que existen procedimientos de	AC	D()
control necesarios?	Sugerencias	***************************************
Considera usted que se tienen implementado	A(S	D()
controles para asegurar acceso a la información?	Sugerencias	
Cree usted que la administración es receptiva a las	Δ(/)	D()
sugerencias de los trabajadores?	Sugerencias	77.0
Consider and a Const	****	D. ()
Considera usted que se efectúan comparaciones periódicas de la información contable registrada?	Sugerencias	D()
¿Cree usted que la entidad realiza seguimiento	A(X	D()
continuo a sus planes de mejoramiento utilizando	Sugerencias	555153
información como medio de retroalimentación?		

¿Considera	usted	que	se	implementan	A(5	D()
recomendacion externos?	nes de	los		internos y	Sugerencias	

Rafaet Martel Acosta Hgt. Administración de Empresas

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 4070 1866

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Rafael Martel Acosta, Magister en Administración de Negocios, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Anali Serrano Culquipoma, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Bagua Grande, 15 de diciembre del 2019

Mg. Rafael Martel Acosta

Rafael Martet Acosta Hote. Montenatración de Empresa DNI N° 40701866



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

1	Nombre del Juez	MARCO AGUSTÍN ARBULÚ BALLESTEROS			
	Profesión	Ingeniero de Sistemas			
2	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER			
	Experiencia Profesional (en años)	17			
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán Universidad Tecnológica del Perú			
	Cargo	Coordinador de Investigación			
PRO	pajo Utcubamba 2018?	plar el control interno para el almacén en la Zona de tos del control interno para el almacén en la Zona de			
PRO Trab OB. Trab	OBLEMA: ¿Qué elementos debe contempajo Utcubamba 2018? JETIVO GENERAL: Definir los elementos de Utcubamba 2018. JOST Serrano Culquipoma Anali	tos del control interno para el almacén en la Zona de			
PRO Trab OB. Trab Auto Ases	OBLEMA: ¿Qué elementos debe contempajo Utcubamba 2018? JETIVO GENERAL: Definir los elementos de la Utcubamba 2018.	tos del control interno para el almacén en la Zona de			
PRO Trab OBJ Trab Auto Assessinst	OBLEMA: ¿Qué elementos debe contempajo Utcubamba 2018? JETIVO GENERAL: Definir los elementos de los elementos de la contempa de la contempa 2018. Jer: Serrano Culquipoma Anali de la contempa 2018. Jer: Mg. Navarro Santander Javier Estuantos de la contempa 2018.	tos del control interno para el almacén en la Zona de			

¿Considera usted que la entidad cuenta con un	A() D()
sistema de control interno implementado	Sugerencias
formalmente?	

¿Considera usted que la entidad cuenta con un plan estratégico?	A () Sugerencias	D()
Cree usted que La entidad cuenta con un plan operativo?	A // Sugerencias	D()
¿Cree usted que se realizan oportunamente reuniones con los responsables de las áreas de auditorías?	As/) Sugerencias	D()
¿Considera usted que se realizan actividades que fomentan la integración del personal?	A (/) Sugerencias	
¿Cree usted que la dirección está integrada por personal con conocimiento y experiencia suficiente?	A() Sugerencias	
¿Considera usted que la entidad promueve una cultura de riesgos?	A (/) Sugerencias	D()
¿Cree usted que la entidad difunde los distintos tipos de riesgos y sus consecuencias?	A(/) Sugerencias	D()
¿Considera usted que la entidad ha identificado los riesgos internos y externos?	A(/) Sugerencias	D()
¿Cree usted que existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afecten los objetivos?	A(/) Sugerencias	D()
¿Considera usted que existen procedimientos de control necesarios?	A () Sugerencias	D()
¿Considera usted que se tienen implementado controles para asegurar acceso a la información?	A(/) Sugerencias	D()
¿Cree usted que la administración es receptiva a las sugerencias de los trabajadores?	A () Sugerencias	D()
¿Considera usted que se efectúan comparaciones periódicas de la información contable registrada?	A (/) Sugerencias	D()
¿Cree usted que la entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando información como medio de retroalimentación?	Sugerencias	D()

Considera ust ecomendaciones externos?		e implementan ores internos y	Sugerencias	D()
externos:				
A STATE OF THE PARTY OF THE PAR		0/1/8	7	
AND STATE OF THE PARTY OF THE P	FI	RMA JUEZ EXPE	RTO	
4 . 4		11 15 15		
Alero Acest	in Article Galletoni:	100	608	
MAGISTER	IN ATTUM PARENTS.	10+	648	
Marto Agust Incenie Magister	IN ATRIAL BOLLANI:	10+	648	
MAGISTER	IN ATOM BALLANIST RACION	10+	608	
MAGISTER	IN ATOM BOLLANI:	10+	608	
MAGISTER	IN ATRIAL BOLLANIS TRACION	10+	608	

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Marco Agustín Arbulú Ballesteros, Magister en Contabilidad, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Anali Serrano Culquipoma, estudiante de la Escuela profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Bagua Grande, 15 de diciembre del 2019

Mg. Marco A. Arbulú Ballesteros

DNI N° 16756158

7.6. Anexo 06: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABL E	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
	General Definir los elementos del control interno para el almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018. Específicos			Investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal.	La población está conformada por el total de colaboradores del área del almacén que suman 15.	Encuesta	
	o Establecer las acciones del			DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
¿Qué elementos debe contemplar el control interno para el almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018?	 ambiente del control para el almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018. Definir las acciones del evaluación o valoración de riesgos para el almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018. Detallar las acciones del control gerencial para el almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018. Conocer las acciones de información y comunicación para el almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018. Identificar las actividades de monitoreo para el almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba 2018. 	H1: La aplicación del control interno mejora permite la mejora del almacén en la Zona de Trabajo Utcubamba.	Control interno	No experimental	La muestra está conformada por 15 colaboradores del área	Cuestionario	Estadística Descriptiva

7.7. Anexo 07: Evidencias fotográficas



